



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Derecho

**Las medidas de seguridad en las operaciones
financieras y el comportamiento habitual del
consumidor, un examen actual del deber de idoneidad
en la casuística del INDECOPI**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Abogada

AUTOR

Leslie Anali ALAN ZARATE

ASESOR

Dr. Jorge Guillermo GUTIÉRREZ TUDELA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Alan, L. (2025). *Las medidas de seguridad en las operaciones financieras y el comportamiento habitual del consumidor, un examen actual del deber de idoneidad en la casuística del INDECOPI*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Derecho]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Leslie Anali Alan Zarate
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71428719
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-3515-2809
Datos del docente supervisor	
Nombres y apellidos	Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06155396
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1064-9546
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jaime Víctor Zelada Bartra
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08654115
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Pedro Enrique Bernui Ore
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08204622
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Clotilde Cristina Vigil Curo de Quiroz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16644992
Miembro del jurado 4	
Nombres y apellidos	José Alexander Camus Cubas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40630580
Datos de investigación	

Línea de investigación	Derecho
Grupo de investigación	Derecho
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distritos de Lima Metropolitana Latitud: -12.04318 Longitud: -77.02824
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024-2025
URL de disciplinas OCDE	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA.

ACTA DE EXAMEN ORAL PRESENCIAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA CON TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

N°056

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores:

- 1.-PRESIDENTE: Dr. JAIME VÍCTOR ZELADA BARTRA
- 2.- Abg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORE
- 3.- Abg. CLOTILDE CRISTINA VIGIL CURO DE QUIROZ
- 4.- Dr. JOSÉ ALEXANDER CAMUS CUBAS
- 5.- Dr. JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA (Docente Supervisor)

La bachiller postulante al Título Profesional de Abogada, doña:

LESLIE ANALI ALAN ZARATE

Procedió la sustentación de su Trabajo de Suficiencia Profesional, Titulado:

Las medidas de seguridad en las operaciones financieras y el comportamiento habitual del consumidor, un examen actual del deber de idoneidad en la casuística del INDECOPI

En la redacción del examen escrito, la graduanda fue aprobada con la nota de:

DOCE (12)

Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando la candidata:

Aprobada por UNANIMIDAD con NOTA CATÓRICE (14)

Y para constancia se le extiende la presente acta, en Lima a los VEINTICUATRO días del mes de NOVIEMBRE del año 2025

Presidente del Jurado

Dr. JAIME VÍCTOR ZELADA BARTRA

Abg. PEDRO ENRIQUE BERNUI ORE

Abg. CLOTILDE CRISTINA VIGIL CURO DE QUIROZ

Dr. JOSÉ ALEXANDER CAMUS CUBAS

Dr. JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA

(Docente Supervisor)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, JORGE GUILLERMO GUTIÉRREZ TUDELA, en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la Escuela Profesional de Derecho N° 000032-2025-EPD-FDCP/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional, cuyo título es **Las medidas de seguridad en las operaciones financieras y el comportamiento habitual del consumidor, un examen actual del deber de idoneidad en la casuística del INDECOPI**, presentado por el bachiller Leslie Anali Alan Zarate, para optar el Título Profesional de Abogada.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 18 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para obtención del Título Profesional.

Lima, 23 de setiembre de 2025

Firma del Asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Jorge Guillermo Gutiérrez Tudela

DNI: 06155396

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

A mi adorada familia, por siempre haber estado a mi lado en cada paso en mi carrera profesional, a mi papá que es una persona excepcional, mi pilar fundamental y un ejemplo a seguir, gracias por apoyarme en los momentos difíciles y alentarme a seguir adelante; a mi mamá, que desde el cielo sigue siendo mi fuente de inspiración además que con su amor incondicional continúa guiándome en cada paso que doy.

A todos los consumidores, en aras de una mayor protección a sus derechos en las operaciones financieras y que como sociedad podamos lograr convivir de manera justa e íntegra.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda la obligación de idoneidad en las transacciones financieras y su relación con las estrategias de seguridad implementadas por las entidades bancarias, tomando como referencia el caso del Banco BBVA y el Sr. Antonio, quien denunció la realización de operaciones no autorizadas en su cuenta. La controversia surge debido a la ausencia de mecanismos adecuados de verificación y monitoreo, lo que expuso al consumidor a un perjuicio económico y evidenció deficiencias en la protección frente a fraudes financieros.

Dado que la seguridad en las operaciones bancarias es un aspecto fundamental en la protección del consumidor, se analiza la adecuación de las medidas implementadas por las entidades financieras a la normativa vigente y a los criterios del INDECOPI. En este sentido, se examina el concepto de comportamiento habitual del consumidor como un criterio clave en la detección de operaciones fraudulentas, así como la necesidad de establecer parámetros claros que obliguen a las instituciones bancarias a fortalecer sus sistemas de prevención y control.

Finalmente, se concluye que las actuales estrategias de seguridad presentan carencias en la identificación y prevención de fraudes electrónicos. Por ello, se plantea la necesidad de una regulación más estricta, con mecanismos de monitoreo más eficaces y alertas que refuercen la protección del usuario financiero, asegurando la confianza y estabilidad del sistema bancario.

PALABRAS CLAVE

Seguridad en operaciones financieras, fraude bancario, deber de idoneidad, protección del consumidor, comportamiento habitual del consumidor y responsabilidad bancaria

ABSTRACT

This research examines the duty of suitability in financial transactions and its relationship with the security strategies implemented by banking institutions, using the case of Banco BBVA and Mr. Antonio as a reference. The controversy arises due to the lack of adequate verification and monitoring mechanisms, which exposed the consumer to economic harm and revealed deficiencies in protection against financial fraud.

Since security in banking operations is a fundamental aspect of consumer protection, this study analyzes the adequacy of the security measures implemented by financial institutions in accordance with current regulations and INDECOPI's criteria. In this regard, the concept of the consumer's habitual behavior is examined as a key factor in detecting fraudulent transactions, as well as the need to establish clear parameters that compel banks to strengthen their prevention and control systems.

Finally, the study concludes that current security strategies have shortcomings in identifying and preventing electronic fraud. Therefore, stricter regulations are needed, along with more effective monitoring mechanisms and alerts to enhance consumer protection, ensuring confidence and stability in the banking system.

KEYWORDS

Financial transaction security, banking fraud, duty of suitability, consumer protection, consumer habitual behavior, and banking responsibility.

I. Introducción	6
1. Justificación	6
II. Información del lugar donde se desarrolló la actividad	6
1. Institución donde se desarrolló la actividad	6
2. Periodo de duración de la actividad	7
3. Finalidad y objetivos de la entidad	7
4. Teléfonos del centro laboral	7
5. Razón social	7
6. Dirección postal	7
7. Nombre del responsable de la dependencia a cargo de las actividades de suficiencia profesional del bachiller	7
III. Descripción de la actividad	7
1. Organización de la actividad (profesional a cargo)	7
2. Fines de la actividad	8
3. Problemática jurídica	8
3.1. Realidad problemática	8
3.2. Síntesis del caso	9
3.3. Marco teórico	13
3.4. Problemas identificados	21
3.5. Objetivos	21
3.6. Hipótesis	22
IV. Metodología	23
4.1. Tipo e investigación	23
4.2. Población y muestra	23
4.3. Técnicas e instrumentos	25
4.4. Análisis de resoluciones	25
V. Resultados	32
VI. Conclusiones	40
VII. Recomendaciones	42
VIII. Referencias bibliográficas	43

I. Introducción

1. Justificación

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional versa sobre las medidas de seguridad en operaciones financieras y su relación con el comportamiento habitual del consumidor, analizando su compatibilidad con el deber de idoneidad que deben garantizar las entidades bancarias en el marco de la protección al consumidor.

En ese sentido, se advierte que nos encontramos ante una problemática relevante, ya que la digitalización de los servicios financieros ha incrementado los riesgos de fraudes y transacciones no autorizadas. A pesar de los mecanismos de seguridad implementados por los bancos, en muchos casos estos resultan insuficientes para proteger eficazmente a los usuarios, afectando su confianza en el sistema financiero.

Es por ello que consideramos necesario analizar el marco normativo vigente y los criterios adoptados por el INDECOPI en casos de operaciones bancarias no reconocidas, tomando en cuenta el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que obliga al Estado a garantizar el derecho de los consumidores a la protección de su seguridad e intereses económicos.

De este modo, se busca evaluar si las medidas actuales son idóneas y efectivas en la prevención del fraude financiero y determinar si se requiere una mayor regulación o supervisión para fortalecer la protección de los consumidores, promoviendo un equilibrio entre la seguridad de las transacciones y la confianza en el sistema bancario.

II. Información del lugar donde se desarrolló la actividad

1. Institución donde se desarrolló la actividad

- Alfin Banco S.A. con Registro Único de Contribuyente N° 20517476405 con domicilio fical en Av. El Derby N° 250, Interior 201 – distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

- Munabi E.I.R.L., con Registro Único de Contribuyente N° 20600179331 con domicilio fiscal en Los Portales de Pachacama – distrito de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima.

2. Periodo de duración de la actividad

Al respecto, sobre el periodo de duración, se precisa que, en mi condición de Ejecutiva, mi persona ha ejercido funciones desde 01.08.22 hasta 01.07.23 y de Asistente Legal del 02.07.23 al 12.04.24.

3. Finalidad y objetivos de la entidad

La entidad financiera tiene como objetivo ser un ecosistema de diversas soluciones financieras creadas para la necesidad de los jóvenes peruanos que buscan salir adelante y alcanzar la prosperidad.

4. Teléfonos del centro laboral

(01) 6130004 Alfin Banco S.A.

(51) 930326430 Munabi E.I.R.L.

5. Razón social

hola@alfinbanco.pe

6. Dirección postal

Alfin Banco S.A.

7. Nombre del responsable de la dependencia a cargo de las actividades de suficiencia profesional del bachiller

El responsable de mi formación como Ejecutiva fue el jefe de Reclamos del área de Experiencia al Cliente de Alfin Banco S.A.: Manuel Nava Garrido.

III. Descripción de la actividad

1. Organización de la actividad (profesional a cargo)

El área de Experiencia al Cliente se encarga del nivel de satisfacción que tiene el consumidor con la empresa en los diversos trámites que realiza, asimismo de los reclamos que requieran de alguna atención y/o que necesiten de

acciones a corto o mediano plazo. En ese sentido, el Jefe de Reclamos de la entidad financiera, se encargaba de supervisar las funciones que cumplía la bachiller como ejecutiva para atender diversos casos.

2. Fines de la actividad

- Gestión eficiente del análisis, atención y elaboración de respuestas a reclamos, denuncias administrativas, oficios y requerimientos emitidos por Indecopi, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Coordinación integral de trámites relacionados con pagos, acreditaciones, procesos coactivos y ejecución de medidas correctivas ante Indecopi, garantizando el cumplimiento normativo y la pronta resolución de los casos.
- Representación en Audiencias de Conciliación de reclamos y denuncias ante Indecopi en calidad de apoderada del Banco, facilitando la resolución de conflictos de manera eficaz y en línea con los intereses de la institución.
- Supervisión rigurosa y aseguramiento de la atención oportuna y efectiva de los reclamos en conformidad con los estándares establecidos por Asbanc (Asociación de Bancos del Perú), garantizando altos niveles de satisfacción del cliente y cumplimiento de las regulaciones del sector bancario.
- Realización de análisis exhaustivos y atención diligente en la elaboración de respuestas a reclamos y requerimientos de Indecopi, asegurando el cumplimiento puntual de los plazos establecidos y manteniendo altos estándares de calidad en la gestión de casos.
- Recopilación, análisis y presentación de información precisa para la elaboración de estadísticas destinadas a comités internos y diversas áreas del Banco, contribuyendo así a la toma de decisiones fundamentadas y al mejoramiento continuo de los procesos operativos y estratégicos de la institución.

3. Problemática jurídica

3.1. Realidad problemática

La creciente digitalización de los servicios financieros ha facilitado el acceso de los consumidores a operaciones bancarias en línea, pero también ha

expuesto a los usuarios a un aumento en los riesgos de fraudes y transacciones no autorizadas. En este contexto, el caso del Banco BBVA y el Sr. Antonio pone de manifiesto la falta de medidas de seguridad adecuadas en operaciones realizadas por terceros sin autorización, lo que vulnera los derechos del consumidor. La problemática radica en la idoneidad y eficacia de las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras para prevenir fraudes en transacciones realizadas a través de canales electrónicos como la banca móvil y por internet.

La denuncia se centra en que el Banco no implementó medidas adecuadas para verificar y monitorear las transacciones, lo que derivó en la ejecución de operaciones no autorizadas que afectaron económicamente al consumidor. Este caso refleja la deficiencia de las entidades financieras en el cumplimiento de las normativas que protegen a los consumidores frente a fraudes, lo que pone en riesgo la confianza del público en el sistema financiero peruano. Además, plantea dudas sobre la responsabilidad del banco ante la falta de mecanismos de alerta y verificación suficientes, así como sobre las sanciones que deberían imponerse para proteger adecuadamente los derechos del consumidor.

Este problema es relevante para el contexto peruano porque subraya la necesidad de mejorar la regulación y la supervisión de las instituciones financieras en cuanto a la protección de los consumidores, particularmente en el ámbito de las transacciones electrónicas, y refleja la insuficiencia de los mecanismos actuales para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a posibles vulneraciones.

3.2. Síntesis del caso

3.2.1. Resolución 2975-2023/SPC-INDECOPI

ANTECEDENTES

El 04 de junio de 2022, el Sr. Antonio denunció al Banco BBVA ante la Comisión de la Protección al Consumidor (Sede Lima Sur N° 1) por infracciones a la Ley 29571,

Código de Protección y Defensa del Consumidor indicando:

- Que, el 05 de mayo de 2022, al intentar realizar una operación en su cuenta de ahorros, notó que se habían realizado 10 transacciones no autorizadas.
- Que, las operaciones fueron ejecutadas por terceros sin que el Banco les haya requerido una verificación.
- Que, el denunciado no generó ninguna alerta y/o comunicación sobre las operaciones.
- Que, ese mismo día, presentó un reclamo indicando que no reconocía las operaciones; a lo cual, el Banco solo reconoció su responsabilidad desde la tercera transacción, devolviéndole S/. 11 091,97.

Pese a encontrarse debidamente notificado, el Banco no presentó sus descargos. Mediante Resolución 0442-2023/CC1 (8 de febrero de 2023), la Comisión concluyó que el banco no había implementado las medidas de seguridad adecuadas para evitar 2 de las operaciones no reconocidas, y que no correspondía emitir alertas ni verificarlas mediante biometría facial. La Comisión ordenó:

- Sancionar al Banco BBVA con una multa de 2.68 UIT.
- Como medida correctiva, devolver a Antonio S/ 6,802.22 y S/ 5,000.00 por las operaciones no reconocidas, más intereses.
- El pago de costas y costos del proceso.

El 08 de marzo de 2023, el Banco apeló la resolución argumentando:

- Que las operaciones cuestionadas fueron realizadas correctamente a través de la banca móvil, con seguridad adecuada (SSL, tokens y verificación biométrica) y usando información exclusiva del cliente.
- Que las operaciones fueron autorizadas mediante un token digital, generado desde el celular afiliado.
- Que, el sistema de monitoreo no generó alertas porque las transacciones no eran sospechosas y coincidían con el patrón de consumo del cliente.

El 12 de junio de 2023, el Sr. Antonio presentó un escrito señalando que el Banco tenía la obligación de notificarle sobre las operaciones, ya que antes de las transacciones cuestionadas recibía este tipo de avisos en su correo.

Luego, el 16 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió el Requerimiento 0296-2023/SPC, pidiendo al Banco que aclare el canal por el que se ejecutaron las transacciones y que presente la documentación correspondiente. El Banco no respondió a esta solicitud de información.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

- La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco BBVA porque no demostró medidas de seguridad en dos operaciones no reconocidas por un total de S/ 11,802.22, realizadas el 4 de mayo de 2022.
- En la apelación del Banco, se evaluará si cumplió con su deber de monitoreo para detectar operaciones inusuales y, en caso de una omisión, se revisará la validez del cargo efectuado.

Sobre el comportamiento habitual de consumo del Sr. Antonio

- El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito establece que las entidades financieras deben garantizar la seguridad en la prestación de servicios financieros, incluyendo el monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.
- El artículo 17° del reglamento exige a las empresas financieras implementar sistemas de monitoreo para detectar operaciones no habituales en el consumo del usuario, protegiendo así a los clientes contra transacciones fraudulentas en sus tarjetas de crédito o débito.
- Las entidades deben construir un patrón de consumo para cada cliente basado en un análisis de la información histórica de sus operaciones. Para determinar el comportamiento habitual se considera el importe de las operaciones previas analizando estados de cuenta y movimientos.

- En este caso específico, el Tribunal analizó los estados de cuenta de la cuenta de ahorros del cliente de noviembre de 2021 a mayo de 2022 y encontró que el consumo más alto registrado previamente fue de S/ 20,000.00.
- Las operaciones cuestionadas no superaron este valor máximo previo, por lo que el Banco no estaba obligado a clasificarlas como inusuales ni a tomar medidas adicionales de seguridad para restringir el uso del producto financiero.

Sobre la validez de la operación no reconocida

- El sistema de monitoreo del banco está diseñado para detectar operaciones fraudulentas y alertar sobre estas, pero no puede evitar que se procesen antes de generar la alerta.
- Las operaciones con tarjeta de débito o crédito pueden ser objeto de fraude, pero este riesgo se limita si no se tiene acceso a la clave secreta, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario. Si una operación es autenticada con esta clave, se considera válida.
- La entidad financiera tiene la responsabilidad de demostrar que la operación se realizó utilizando las medidas de seguridad adecuadas, ya que tiene mayor acceso y control sobre esta información.
- El banco presentó varios reportes (logs de operaciones y validación de tokens) para justificar la validez de las operaciones, detallando códigos y horarios específicos en que se generaron y ejecutaron las transacciones no reconocidas.
- Se encontraron inconsistencias en los canales de transacción, ya que el banco indicó que las operaciones se hicieron por banca móvil actualizada (código 13000001), pero los estados de cuenta del cliente muestran que debieron haberse realizado por banca por internet (código 13000013).
- La Sala solicitó al banco aclarar esta inconsistencia sobre el canal de transacción, pero el banco no presentó la información requerida.

- La Sala concluye que, al no probar de manera concluyente la validez de las transacciones, el banco infringió los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y se confirma la resolución que declara fundada la denuncia en su contra.

3.3. Marco teórico

3.3.1. Fraude Financiero

El fraude financiero, en particular aquel que se realiza mediante el uso ilícito de tarjetas de débito o crédito, no es un fenómeno reciente ni tampoco podríamos afirmar que es un tema obsoleto. Con los avances tecnológicos, se han producido importantes cambios que han facilitado enormemente la vida cotidiana; sin embargo, esta misma facilidad ha sido aprovechada por personas que emplean herramientas tecnológicas con fines deshonestos. Estas personas tergiversan el propósito original de dichas herramientas para obtener, de manera fraudulenta, datos personales de sus víctimas, lo que les permite utilizar sus tarjetas directamente o incluso falsificarlas y, posteriormente, estas tarjetas pueden ser vendidas a terceros, quienes las utilizan de forma indebida.

Debido a las múltiples modalidades en que puede cometerse este ilícito, resulta complejo identificar un comportamiento típico que caracterice la actuación del infractor en casos de fraude mediante el uso de tarjetas bancarias. Falsificación, estafa, apropiación indebida, robo, hurto, administración desleal, son todos tipos penales en los que podrían encajar la mayor parte de las conductas descritas, poniéndose en evidencia la naturaleza puramente instrumental de la tarjeta bancaria y la imposibilidad de identificar un único interés representado por el medio de pago o por la integridad del sistema crediticio (Ramón Ruiz, L. 2006, p. 4).

La situación se complica aún más si tenemos en cuenta la naturaleza de las tarjetas bancarias, especialmente las de crédito, que generan una relación obligatoria entre el propietario de la tarjeta y el banco; sin embargo, lo más

característico del sistema es que no se trata de una relación *intuitu personae*, puesto que la deuda nace y produce plenos efectos jurídicos, aunque quien use la tarjeta no sea el titular (Batuecas Caletrio, A. 2005, p. 185). Es así que el uso ilícito de tarjetas puede incluir escenarios tan diversos como la utilización de tarjetas reales obtenidas de forma ilícita, la manipulación de datos para suplantar la identidad del titular, o el empleo de numeraciones fraudulentas a través de Internet. Estas conductas, aunque diferentes en su ejecución, comparten el propósito de obtener un beneficio económico mediante el aprovechamiento indebido de un sistema diseñado para garantizar la seguridad de las transacciones.

Sin embargo, la persona o entidad que haya cometido el delito, ya sea de manera directa o indirecta, no solo será sancionada penalmente, sino que, dependiendo de las circunstancias, también podría ser el banco proveedor de la tarjeta utilizada fraudulentamente quien deba responder por la afectación patrimonial sufrida por el titular. En este contexto, la Resolución Final N.º 326-99-CPC, del 23 de junio de 1999, aunque declaró infundada la denuncia presentada, resalta una idea premonitoria planteada por la Comisión de Protección al Consumidor:

“La Comisión considera pertinente acotar que, en el futuro, de apreciarse en algún caso similar la existencia de un defecto en la emisión o administración de una tarjeta de débito (por ejemplo, que se demuestre que la clave personal del cliente pudo ser conocida por algún funcionario del emisor, o que se acredite que esta clave no fue entregada en forma confidencial y personal, u otros supuestos que denoten un defecto en la prestación del servicio), se procederá a evaluar si el servicio prestado, en ese caso particular, fue o no idóneo.

De este modo, dependiendo de las circunstancias y de los medios probatorios presentados, se podrá sancionar, mediante medidas correctivas, al banco que no haya cumplido con el deber de idoneidad en la prestación del servicio. Es decir, si no adoptó las medidas necesarias para prevenir o detener al infractor

responsable del fraude financiero. En este sentido, el deber de idoneidad debe analizarse cuidadosamente para esclarecer su alcance e implicancia en la relación entre el banco y el titular.

3.3.2. Deber de idoneidad

La idoneidad no es un concepto aislado; está intrínsecamente vinculada a la calidad de la información proporcionada al consumidor. Como señalan Supo y Bazán (2020), la información y la idoneidad son elementos complementarios: transmitir datos claros y precisos permite al consumidor generar expectativas razonables sobre las cualidades y características del producto o servicio adquirido (p. 73). Esto pone de manifiesto que la calidad de la información influye directamente en la capacidad del bien o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor.

El deber de idoneidad está regulado en el Capítulo III del Código de Protección y Defensa del Consumidor y constituye una obligación fundamental en la relación entre proveedores y consumidores. Según lo establecido en el artículo 18 de dicho Código, la idoneidad se define como:

“la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”.

Así, la norma continúa estableciendo que la idoneidad de un bien o servicio debe evaluarse considerando su naturaleza y su capacidad para cumplir con el propósito para el cual fue introducido en el mercado. En un inicio, este principio se encontraba inicialmente regulado en el artículo 8 de la derogada Ley de Protección al Consumidor (Decreto Legislativo N° 716), el cual disponía:

“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde”

Este artículo fue interpretado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual mediante la Resolución N° 085-96-TDC, emitida el 13 de noviembre de 1996. En dicha resolución, se estableció como precedente que “el bien o servicio objeto de la transacción comercial con el consumidor debe ser idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, de acuerdo con las expectativas razonables de un consumidor promedio, considerando las condiciones bajo las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados”.

En este orden de ideas, podemos definir el deber de idoneidad como la obligación que tienen los proveedores de garantizar que los bienes o servicios ofrecidos cumplan con las características, condiciones y finalidades razonablemente esperadas por los consumidores. Este deber implica que el producto o servicio debe ser apto no solo para satisfacer los fines específicos para los cuales fue adquirido, sino también para responder a las expectativas legítimas que un consumidor promedio podría tener, considerando la información proporcionada y las circunstancias de la transacción. Por lo que, no es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad.

Por otro lado, la Casación N.° 8941-2015 destaca en su fundamento décimo que el deber de idoneidad se manifiesta principalmente durante la etapa de ejecución de la relación de consumo. Este deber aplica tanto a

la comercialización de productos como a la prestación de servicios, y exige que el bien o servicio cumpla con la finalidad para la cual fue puesto en el mercado. Este criterio se complementa con lo señalado en el fundamento décimo cuarto de la Resolución N.º 1557-2018/SPC-INDECOPI, donde se precisa que la idoneidad se evalúa según la naturaleza intrínseca del producto o servicio y su capacidad para cumplir con los objetivos esperados por el consumidor.

En pocas palabras, el deber de idoneidad garantiza que los consumidores reciban bienes o servicios que cumplan con las expectativas generadas a partir de la información proporcionada por los proveedores. Este deber no solo es fundamental en la etapa de promoción, sino también durante la ejecución de la relación de consumo, asegurando que los bienes y servicios sean aptos para satisfacer las necesidades y finalidades para las cuales fueron adquiridos.

3.3.3. Medidas de seguridad en las operaciones financieras

Mediante la Resolución N° 0277-2003/TDC-INDECOPI, del 11 de julio de 2003, que revocó la Resolución Final N° 292-2002-CPC, del 24 de abril de 2002, que había declarado infundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad y fundada únicamente en lo relativo a la falta de información; se establecieron ciertos supuestos en los que los bancos deben mantenerse alerta y adoptar mayores medidas de seguridad con el objetivo de reducir los riesgos de operaciones fraudulentas que puedan perjudicar a sus clientes. Se enfatizó que no es suficiente limitarse a verificar si las operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y la clave asignada al titular de la cuenta. Al respecto, la resolución establece lo siguiente:

“(…) A modo de ejemplo, la Sala considera que las siguientes circunstancias pueden servir como una señal de que se estaría realizando una transacción fraudulenta en perjuicio del titular de la

cuenta: (i) varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo; (ii) transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de una misma agencia; (iii) retiros de dinero por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan en una cantidad importante (...)"

Del mismo modo que se presentan situaciones a tomarse en cuenta, la presente resolución también nos señala ciertas medidas de seguridad que puedan adoptarse:

"(...) Así, a manera de ejemplo de las medidas de seguridad que podrían adoptarse, puede mencionarse la solicitud de presentación de documentos de identidad de quien hace la operación, la verificación de la información que está en los archivos de la entidad financiera, la exigencia de la firma de quien realiza la operación, el pedido de conformidad al responsable de la agencia en la cual se está realizando la transacción, la indicación en la pantalla del funcionario de la ventanilla de la cantidad de operaciones que se hubieran efectuado en fechas inmediatas anteriores o en todo caso el mismo día (...) Asimismo, los sistemas bancarios deberán poder identificar la condición de adultos mayores de sus clientes a los efectos de brindar mayor atención a sus cuentas toda vez que son estos usuarios los que tienen más dificultades en los sistemas electrónicos".

En este sentido, la resolución proporciona a la entidad bancaria lineamientos claros y circunstancias específicas para aplicar en su gestión. Si bien se reconoce que el titular de la tarjeta tiene la responsabilidad de proteger sus bienes, también debe considerarse que el banco, al encontrarse en una posición más favorable, cuenta con la capacidad de monitorear todos los movimientos realizados con la tarjeta. Aunque los avances tecnológicos permiten al titular acceder a su estado de cuenta

desde la palma de su mano, corresponde al banco implementar medidas adicionales de seguridad, como notificar al titular sobre cada transacción realizada con su tarjeta, ya sea sospechosa o no. De este modo, el titular puede tener plena confianza en que, ante cualquier movimiento no autorizado, será informado de inmediato por el banco, fortaleciendo la relación de seguridad y confianza entre ambas partes.

3.3.4. Comportamiento habitual del consumidor

El comportamiento habitual del consumidor es uno de los indicadores que el órgano sancionador evalúa para determinar la diligencia de la entidad presuntamente infractora. Esto resulta especialmente relevante en casos como el presente, relacionados con fraude financiero, donde se analiza si el consumidor incurre en ciertos comportamientos que podrían considerarse sospechosos. En tales casos, el banco tiene la obligación de adoptar medidas de precaución adecuadas frente a estos comportamientos.

De acuerdo con el inciso 8 del artículo IV del Título Preliminar del Código de protección y defensa del consumidor, se considera habitual “aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado”. Misma idea podemos encontrar en el inciso 5 del artículo 2 del Reglamento de tarjetas de crédito y débito, el cuál define al comportamiento habitual de consumo del usuario como:

“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”

Asimismo, podemos tomar en cuenta las Resoluciones N° 2272-2018/SPC-INDECOPI y N° 2317-2018/SPC-INDECOPI, en las cuales los votos de la mayoría adoptan consistentemente el mismo criterio, mientras que los votos

en minoría siguen un criterio distinto, pero igualmente uniforme entre ambas resoluciones. En conjunto, estas resoluciones permiten identificar los criterios necesarios para determinar cuándo se está frente a un comportamiento habitual del consumidor en casos de operaciones financieras no reconocidas.

En primer lugar, considerando el razonamiento adoptado por los votos de la mayoría, se establece que para identificar operaciones inusuales es necesario evaluar la suma total de las transacciones realizadas en un mes, analizando dichas operaciones dentro de un intervalo de tiempo razonable. Por ejemplo, supongamos que se denuncia la existencia de operaciones inusuales en diciembre de 2024, cuyo monto total asciende a S/4,000.00, distribuidos en tres retiros de S/500.00 cada uno y un retiro de S/2,500.00. Para determinar si estas operaciones son inusuales, se debe comparar el total del mes en cuestión con el mes del intervalo analizado (dos años) en el que se haya registrado la mayor suma acumulada de gastos. Por ejemplo, si se determina que julio de 2023 fue el mes en el que se realizó los gastos mensuales más altos, ascendiendo a un total de S/3,200.00, cualquier monto igual o inferior a esa cifra podría considerarse como un comportamiento habitual del consumidor. En el caso planteado, dado que el máximo histórico de retiros acumulados en un mes fue de S/3,200.00, el hecho de que en diciembre de 2024 el total alcance los S/4,000.00 permite concluir que estas operaciones son inusuales, ya que superan el comportamiento habitual previamente identificado.

Por otro lado, de acuerdo con el criterio adoptado por los votos en minoría, para identificar el comportamiento habitual del consumidor y, a partir de ello, determinar las operaciones inusuales, se debe analizar individualmente cada transacción realizada en un periodo razonable, identificando la más alta como referencia. Por ejemplo, siguiendo el mismo caso, si en octubre de 2024 se realizó un retiro único de S/1,200.00, cualquier operación individual que sea menor o igual a este monto deberá considerarse como un comportamiento habitual del consumidor. En consecuencia, los tres retiros de S/500.00

efectuados en diciembre de 2024 serían clasificados como habituales. Sin embargo, el retiro de S/2,500.00 sería considerado inusual, ya que excede el valor más alto de transacción individual previamente identificado, lo que lo convierte en una operación fuera del comportamiento habitual del consumidor.

3.4. Problemas identificados

a. Problema general:

¿Las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias son compatibles con el actual criterio del INDECOPI acerca del deber de idoneidad?

b. Problemas específicos

- ¿El denominado comportamiento habitual del consumidor en operaciones bancarias es un concepto jurídico indeterminado o posible de determinar con la jurisprudencia del INDECOPI?
- ¿Qué derechos del consumidor son vulnerados y resguardados, cuando se realizan operaciones bancarias no reconocidas, y cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor, respectivamente?

3.5. Objetivos

a. Objetivo general:

Analizar la compatibilidad entre las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias y el criterio del INDECOPI respecto al deber de idoneidad, con el fin de identificar posibles áreas de mejora en la protección de los derechos de los consumidores.

b. Objetivos específicos:

- Determinar si el concepto de "comportamiento habitual del consumidor" en operaciones bancarias puede considerarse como un

concepto jurídico indeterminado o si puede ser definido con base en la jurisprudencia del INDECOPI, con el fin de establecer criterios claros para su aplicación en la protección de los derechos de los consumidores.

- Identificar los derechos del consumidor que son vulnerados durante operaciones bancarias no reconocidas y los que son resguardados cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor.

3.6. Hipótesis

a. Hipótesis general

Las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias no son plenamente compatibles con el criterio del INDECOPI acerca del deber de idoneidad, lo que genera discrepancias en la protección adecuada de los derechos de los consumidores.

b. Hipótesis específicas

- El concepto de "comportamiento habitual del consumidor" en operaciones bancarias es posible de determinar mediante el análisis de la jurisprudencia del INDECOPI, la cual proporciona lineamientos específicos y precedentes que permiten su interpretación y aplicación jurídica.
- En las operaciones bancarias no reconocidas, los derechos del consumidor más vulnerados son el derecho a la seguridad, y el acceso a ser informado; mientras que las medidas de protección favorables al consumidor resguardan principalmente los derechos de idoneidad, y a la protección como consumidor financiero, aunque su implementación puede ser limitada por vacíos normativos o interpretaciones regulatorias inconsistentes.

IV. Metodología

4.1. Tipo e investigación

Analítica - descriptiva

4.2. Población y muestra

RESOLUCIÓN 0003-2024/SPC- INDECOPI	RESOLUCIÓN 0283-2024/SPC- INDECOPI
Denis Rodrigo García Neyra demandó a Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. y a Afluenta Perú S.A.C. ante la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Sur N° 1, alegando que no reconocía la contratación de un préstamo ni la transferencia de S/ 17,116.00 desde su cuenta sin autorización. La Comisión determinó que tanto Afluenta como Mibanco incumplieron sus deberes de seguridad y atención al cliente, sancionándolos con multas de 3.21 UIT y 6.89 UIT, respectivamente. Además, se ordenó corregir los registros crediticios afectados y atender las solicitudes de información del denunciante. La resolución fue confirmada en apelación, destacando la responsabilidad de las entidades en garantizar la idoneidad y seguridad de los servicios financieros, así como la inscripción de las infracciones en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.	Rosalía Marisol Illa Choque denunció a Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. por no implementar medidas de seguridad adecuadas en tres operaciones no reconocidas que sumaron S/ 14,099.00, afectando su cuenta de ahorros. Alegó incumplimiento del deber de idoneidad en el servicio financiero al no contar con sistemas efectivos de validación de operaciones. El Tribunal del Indecopi declaró fundada la denuncia, ordenó la devolución del monto más intereses legales, sancionó a Mibanco con una multa de 4 UIT y dispuso el pago de costas del procedimiento. La resolución destacó la obligación de las entidades financieras de garantizar medidas de seguridad robustas para proteger a los consumidores y prevenir fraudes en transacciones digitales, reafirmando los derechos de los usuarios ante servicios financieros deficientes.
RESOLUCIÓN 0102-2024/SPC- INDECOPI	RESOLUCIÓN 0482-2024/SPC- INDECOPI
Juan Fernando Miguel Arrisueño Barreto denunció al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank por permitir tres transacciones no autorizadas, que ascendieron a S/ 30,248.60, debido a la falta de medidas de seguridad. Alegó que las operaciones ocurrieron en un	Zonia Soto Ramos denunció al Banco de la Nación por el cargo indebido de dos operaciones, realizadas sin su autorización, que sumaron S/ 1,800. Alegó que el banco no aplicó las medidas de seguridad requeridas para validar las transacciones y no notificó

lapso inusual y el banco no tomó medidas adecuadas, pese a que él presentó reclamos. El Tribunal constató que el banco no detectó ni bloqueó a tiempo una operación inusual de S/ 24,643.00, lo que permitió dos transacciones posteriores indebidas. Sin embargo, determinó que la primera operación cumplía con los requisitos de validez, eximiendo al banco de devolver dicho monto. La multa inicial de 14.5 UIT fue reducida a 2 UIT, considerando que la afectación económica real correspondía a las dos últimas operaciones. Se ordenó al banco devolver los montos correspondientes a estas transacciones (S/ 2,500.00 y US\$ 800.00) con los intereses generados y cumplir con las medidas correctivas dentro de 15 días hábiles.	sobre movimientos inusuales, incumpliendo así el deber de idoneidad. El Tribunal del Indecopi declaró fundada la denuncia, ordenó la devolución de los montos más intereses legales y sancionó al banco con una multa de 0,36 UIT. También se confirmó el pago de costas y costos del procedimiento. La resolución subrayó la importancia de cumplir con las normas de ciberseguridad en canales digitales y la responsabilidad de los bancos de implementar mecanismos de autenticación reforzada y notificación al cliente para proteger sus derechos.
RESOLUCIÓN 0735-2024/SPC-INDECOPI	RESOLUCIÓN 0738-2024/SPC-INDECOPI
Wilfredo Ramírez denunció a Financiera Oh! y a Tiendas Ripley por un consumo no autorizado de S/ 15,700 en su tarjeta de crédito, argumentando que no se aplicaron medidas de seguridad adecuadas. El Tribunal determinó que Financiera Oh! no monitoreó correctamente el patrón de consumo del cliente ni activó alertas frente a una operación inusual, lo que constituye una infracción. Sin embargo, al verificarse que la transacción fue válida al utilizarse la clave secreta, se redujo la multa de 6.89 UIT a 2 UIT y no se ordenó la devolución del dinero.	Marco Antonio Vargas denunció al Banco BBVA Perú por permitir operaciones no autorizadas en sus cuentas de ahorros, argumentando que no se adoptaron medidas de seguridad adecuadas para evitar transacciones inusuales. El Tribunal confirmó que en la cuenta en soles se realizaron cinco operaciones indebidas por un total de S/ 77,000, las cuales no correspondían al patrón habitual de consumo del cliente. Por este motivo, se impuso una multa de 22.97 UIT al banco y se ordenó la devolución de los montos con intereses. Sin embargo, se revocó la denuncia respecto a una operación en dólares por

En el caso de Ripley, el Tribunal concluyó que la tienda cumplió con las medidas de seguridad exigidas, ya que la clave secreta utilizada es un mecanismo de autenticación válido según las normativas aplicables. Por ello, se revocó la multa inicial y se declaró infundada la denuncia contra esta empresa.	US\$ 1,183.25, al comprobarse que cumplió con las medidas de seguridad requeridas.
---	--

4.3. Técnicas e instrumentos

Recopilación de fuentes primarias como jurisprudencias y secundarias derivadas de la doctrina.

4.4. Análisis de resoluciones

4.4.1. RESOLUCIÓN 0003-2024/SPC-INDECOPI

En la presente resolución el razonamiento judicial parte del principio de idoneidad en la prestación de servicios financieros, considerando que el comportamiento habitual del consumidor es un parámetro esencial para detectar operaciones inusuales. En ese sentido, se argumenta que el monitoreo y análisis del historial de transacciones permiten identificar patrones de consumo que deben ser utilizados por el banco para prevenir fraudes y evitar cargos indebidos en cuentas bancarias.

Asimismo, se destaca que las entidades financieras tienen la obligación de contar con sistemas de monitoreo que detecten transacciones sospechosas, en función del comportamiento habitual de cada cliente. En el caso en cuestión, el tribunal resalta que la operación controvertida, equivalente al 100% del saldo disponible en la cuenta, debió generar una alerta de seguridad, dado que constituía una transacción atípica. La falta de acción por parte del banco para corroborar la validez de la operación representa, a juicio del tribunal, una omisión en la implementación de medidas de seguridad adecuadas, configurando así una infracción a la normativa de protección al consumidor.

El fallo también enfatiza la carga probatoria que recae sobre la entidad

financiera en casos de operaciones no reconocidas. Se establece que, ante la ausencia de pruebas que demuestren la autenticidad de la transacción, como registros de validación o controles de seguridad activados, el banco no puede eximirse de responsabilidad. La sentencia subraya que la omisión en proporcionar evidencia suficiente para justificar la legitimidad de la operación refuerza la conclusión de que la entidad no adoptó las precauciones necesarias para salvaguardar los fondos del usuario.

De este modo, la resolución confirma la sanción impuesta a la entidad financiera, determinando que la falta de diligencia en la aplicación de medidas de seguridad constituye una vulneración de los derechos del consumidor. Se concluye que la idoneidad del servicio financiero no solo depende de la correcta ejecución de las transacciones, sino también de la capacidad del banco para anticipar y prevenir posibles fraudes mediante mecanismos de monitoreo efectivos.

4.4.2. RESOLUCIÓN 0283-2024/SPC-INDECOPI

El razonamiento judicial en esta sentencia se centra en evaluar la obligación del banco de monitorear y detectar operaciones inusuales con base en el comportamiento habitual del consumidor. La Sala Especializada en Protección al Consumidor considera que el deber de idoneidad del servicio financiero exige que las entidades adopten sistemas de seguridad que permitan identificar patrones de consumo de sus clientes. Para ello, se hace referencia al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece que el comportamiento habitual del usuario debe determinarse mediante un análisis sistemático de sus transacciones previas, considerando factores como el país de consumo, el tipo de comercio y la frecuencia de las operaciones.

En este caso, se verificó que las operaciones cuestionadas no excedieron el monto máximo previamente registrado en la cuenta de la denunciante, lo que llevó a la conclusión de que no podían ser calificadas como

inusuales ni sospechosas bajo el criterio del patrón de consumo. Sin embargo, la resolución resalta que, más allá de este análisis, el banco debía garantizar que las transacciones se realizaran con los mecanismos de autenticación requeridos por la normativa vigente, específicamente el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad. Esto implicaba, entre otros requisitos, la utilización de factores de autenticación independientes y la notificación al usuario sobre la ejecución de las operaciones.

Al evaluar las medidas de seguridad aplicadas, la Sala determinó que el banco no logró demostrar de manera fehaciente que las transacciones fueron validadas correctamente. Aunque se presentaron registros de los sistemas internos del banco, no se pudo comprobar que se cumplió con todos los criterios de autenticación exigidos, como el ingreso de códigos criptográficos únicos o la notificación efectiva a la denunciante sobre las operaciones realizadas. En este sentido, se concluyó que la entidad financiera incumplió con la obligación de adoptar las medidas necesarias para prevenir operaciones fraudulentas.

La Sala confirmó la sanción impuesta al banco por la infracción del deber de idoneidad, reduciendo la multa de 6,89 a 4 UIT tras una reevaluación de los criterios de graduación de la sanción. Asimismo, se ordenó la devolución del monto sustraído a la denunciante y se dispuso la inscripción de la entidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4.4.3. RESOLUCIÓN 0102-2024/SPC-INDECOPÍ

En el caso concreto, el Tribunal enfatiza que el Banco Interbank incumplió con su deber de seguridad al no identificar como sospechosa una transacción de S/ 24,643.00, monto significativamente mayor al gasto más alto registrado previamente por el consumidor. Esta omisión permitió la ejecución de dos operaciones posteriores que también fueron cargadas indebidamente a la cuenta del denunciante. La falta de una alerta oportuna por parte de la entidad financiera impidió la activación de medidas de

protección para evitar perjuicios al cliente, lo que evidencia la insuficiencia de los sistemas de monitoreo implementados.

Además, la resolución señala que el banco debía demostrar que las transacciones se realizaron con los mecanismos de autenticación establecidos, ya que la carga de la prueba recae sobre la entidad financiera y no sobre el consumidor. Si bien se probó que la primera operación fue validada con una clave secreta, el incumplimiento radicó en la falta de reacción ante la aparición de una transacción atípica, lo que facilitó la ejecución de los consumos posteriores. El Tribunal determinó que, conforme a la normativa vigente, la entidad debía haber actuado proactivamente para garantizar la seguridad del usuario.

El fallo confirma la responsabilidad del banco en la omisión de medidas de seguridad y, en consecuencia, ordena la devolución de las sumas indebidamente cargadas, junto con los intereses generados. La sanción impuesta, aunque reducida de 14.50 UIT a 2 UIT, reafirma el principio de idoneidad en la prestación de servicios financieros y la obligación de los proveedores de velar por la protección del consumidor ante operaciones fraudulentas o inusuales.

4.4.4. RESOLUCIÓN 0482-2024/SPC-INDECOP

El razonamiento judicial en la sentencia analizada establece que la identificación del comportamiento habitual del consumidor debe realizarse a partir del análisis de su historial de consumo. Para ello, se considera el importe individual de las operaciones previas, el canal utilizado, la frecuencia y el tipo de comercio en el que se realizan las transacciones. Así, se busca generar un criterio objetivo que permita determinar si una operación es inusual y, por lo tanto, si la entidad financiera debía activar alertas o medidas de verificación adicionales.

Por otro lado, la sentencia enfatiza que las entidades financieras tienen el deber de implementar sistemas de monitoreo que detecten operaciones que no correspondan al comportamiento habitual del usuario. Para cumplir

con este deber, deben utilizar el análisis de información histórica y contar con procedimientos complementarios que permitan gestionar adecuadamente las alertas generadas. Estas disposiciones están alineadas con el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece que las instituciones bancarias deben adoptar medidas de seguridad mínimas para proteger a los consumidores.

Asimismo, la carga de la prueba en estos casos recae en la entidad financiera. Es decir, corresponde al banco demostrar que se aplicaron las medidas de seguridad adecuadas y que la transacción se realizó con la autenticación correspondiente. En este sentido, si no se acredita el uso de un segundo factor de autenticación o la notificación al usuario de una transacción sospechosa, la responsabilidad por la operación fraudulenta recae en la institución financiera. Esto responde a la ventaja informativa y técnica que poseen los bancos respecto al consumidor.

La decisión judicial sanciona a la entidad bancaria por no haber cumplido con su deber de diligencia en la detección de operaciones fraudulentas. Se concluye que la falta de activación de alertas o medidas adicionales para verificar la autenticidad de las operaciones controvertidas implicó una prestación inidónea del servicio financiero. En consecuencia, la entidad fue sancionada y se le ordenó la restitución de los montos sustraídos al consumidor, junto con los intereses generados desde la fecha de las transacciones no reconocidas.

4.4.5. RESOLUCIÓN 0735-2024/SPC-INDECOP

En la presente resolución el tribunal enfatiza que las entidades financieras tienen el deber de monitorear y detectar operaciones inusuales en función del historial de consumo del cliente. En este caso, se concluyó que la Financiera Oh! S.A. no levantó ninguna alerta cuando se efectuó un consumo por S/ 15,700.00, un monto significativamente mayor a las transacciones previas del denunciante, lo que configuró una falta de diligencia en la identificación de operaciones atípicas.

En cuanto a la metodología de análisis, el tribunal recurrió a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que exige la implementación de sistemas de monitoreo capaces de detectar operaciones fuera del patrón de consumo del usuario. Se constató que la entidad financiera no activó medidas de seguridad ni alertó al consumidor sobre la transacción, incumpliendo su obligación de protección ante posibles fraudes o usos indebidos de la tarjeta. Esta omisión fue considerada una vulneración al principio de idoneidad del servicio financiero, lo que motivó la imposición de una sanción.

Por otro lado, el tribunal también analizó la validez de la transacción en sí misma y la autenticación utilizada. Se determinó que la operación se llevó a cabo con el uso de la clave secreta del tarjetahabiente, lo que en principio acreditaría su autorización. Sin embargo, esto no eximió a la entidad financiera de su responsabilidad en cuanto a la detección de operaciones inusuales. El hecho de que la transacción fuera válida no justificó la falta de medidas de seguridad previas al cargo, razón por la cual la sanción se mantuvo, aunque con una reducción en la multa impuesta.

Respecto a la responsabilidad de Tiendas Ripley S.A.C., el tribunal concluyó que esta sí adoptó las medidas de seguridad requeridas, por lo que se revocó la sanción inicial. Se argumentó que, dado que la transacción se validó con un factor de autenticación reconocido por la normativa sectorial (clave secreta), la tienda no tenía la obligación de solicitar una firma adicional o documento de identidad. En consecuencia, la responsabilidad recayó únicamente en la entidad financiera.

4.4.6. RESOLUCIÓN 0738-2024/SPC-INDECOPI

El razonamiento judicial en la sentencia respecto a la identificación del comportamiento habitual del consumidor se basa en la obligación de las entidades financieras de monitorear y detectar operaciones inusuales o sospechosas. La Sala Especializada en Protección al Consumidor concluyó que el Banco BBVA Perú S.A. incumplió este deber al permitir la

ejecución de varias operaciones que excedían los montos previamente registrados por el cliente. Se estableció que la primera transacción sospechosa debía generar una alerta en el sistema del banco, lo que no ocurrió, permitiendo así la realización de más cargos irregulares. Este análisis se sustenta en la normativa del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que exige a las entidades financieras implementar sistemas de monitoreo para proteger a los consumidores de fraudes.

Asimismo, se determinó que el comportamiento habitual del consumidor debe analizarse con base en su historial de operaciones previas, considerando factores como el monto de las transacciones, la frecuencia, y el canal utilizado. En este caso, la Sala examinó los movimientos bancarios del denunciante en un período más amplio que el utilizado por la Comisión de Protección al Consumidor, concluyendo que las transacciones cuestionadas eran inusuales. La entidad financiera argumentó que el usuario había elevado su límite de operaciones, pero este hecho no desvirtuó la obligación del banco de generar una alerta de seguridad cuando se realizó una transacción fuera de los patrones normales de consumo.

En cuanto a las medidas de seguridad, la Sala enfatizó que las entidades financieras deben no solo identificar operaciones sospechosas, sino también desplegar acciones inmediatas para mitigar los efectos de posibles fraudes. En este sentido, aunque el banco probó que la operación había sido realizada utilizando los mecanismos de autenticación establecidos (banca móvil y clave token digital), esto no lo eximió de su responsabilidad de haber permitido transacciones sospechosas sin aplicar controles adicionales. Se destacó que la responsabilidad del proveedor financiero no se limita a la autenticación del usuario, sino que debe incluir un análisis contextual de cada operación para prevenir cargos fraudulentos.

La resolución estableció que el banco debía devolver los montos cargados indebidamente, además de afrontar una sanción económica. Sin embargo,

en el caso de una transacción en dólares, se revocó la sanción al probarse que se realizaron las validaciones de seguridad necesarias y que el monto no excedía el comportamiento habitual del cliente.

V. Resultados

¿Las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias son compatibles con el actual criterio del INDECOPI acerca del deber de idoneidad?

El criterio relacionado con la idoneidad de las medidas adoptadas por las entidades financieras ante un caso de operaciones no reconocidas que sigue INDECOPI varía dependiendo de los hechos del caso, sin embargo, se toma como criterio objetivo lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013 y posteriormente modificada por Resolución SBS 5570-2019, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

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

Además, se debe considerar lo dispuesto en la Resolución N° 0277-2003/TDC-INDECOPI en donde se estableció criterios para que los bancos adopten mayores medidas de seguridad a fin de reducir el riesgo de operaciones fraudulentas que puedan afectar a sus clientes. INDECOPI identificó señales de alerta que podrían indicar una transacción fraudulenta, como múltiples operaciones en corto tiempo,

transacciones en distintas agencias o ventanillas, y retiros de dinero significativos en una sola operación o en pequeñas sumas acumuladas. En consecuencia, la entidad sugirió medidas de seguridad que las entidades bancarias pueden implementar, como exigir documentos de identidad, verificar información en los archivos del banco, solicitar firma en operaciones, requerir confirmación de un funcionario y mostrar alertas en pantalla sobre transacciones previas.

La abundancia de casos registrados en la plataforma de resoluciones de INDECOPI, sumada a la frecuencia con la que se presentan robos, fraudes electrónicos y otras modalidades de fraude financiero que generan como consecuencia operaciones no reconocidas, evidencia que, pese a la existencia de una normativa que impone requisitos mínimos a las entidades financieras, estas no siempre los cumplen. Además, las disposiciones establecidas por INDECOPI en diversas resoluciones sobre casos similares parecen no ser acatadas de manera uniforme. En ciertos casos, incluso, las entidades financieras incumplen los estándares mínimos fijados en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, lo que refleja una preocupante falta de observancia de las regulaciones vigentes.

Lo expuesto se evidencia claramente en el caso analizado en el presente trabajo, nos referimos a la Resolución 2975-2023/SPC-INDECOPI. En dicha resolución, se determinó que el Banco BBVA no emitió ninguna alerta o notificación al tarjetahabiente y, además, presentó inconsistencias en la información sobre el canal de transacción en el que se efectuaron las operaciones no reconocidas. Esto confirma que las entidades financieras no cumplen de manera estricta con los criterios establecidos por INDECOPI respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar, respaldando así la hipótesis general planteada.

¿El denominado comportamiento habitual del consumidor en operaciones bancarias es un concepto jurídico indeterminado o posible de determinar con la jurisprudencia del INDECOPI?

El denominado comportamiento habitual del consumidor en operaciones bancarias es un concepto jurídico indeterminado, pero que puede ser precisado mediante la jurisprudencia del INDECOPI.

En primer lugar, un concepto jurídico indeterminado es aquel que, aunque posee una definición normativa, requiere una labor interpretativa para su aplicación en cada caso concreto. Su utilidad en la función legislativa radica en su capacidad para abarcar una amplia variedad de situaciones sin necesidad de delimitar rígidamente sus alcances.

En este contexto, el comportamiento habitual del consumidor se encuentra regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, estableciendo criterios generales sobre su significado. Sin embargo, su aplicación en la práctica requiere un análisis casuístico que permita su determinación en cada caso particular, lo que reafirma su naturaleza indeterminada.

No obstante, la jurisprudencia del INDECOPI, en especial las Resoluciones N° 2272-2018/SPC-INDECOPI y N° 2317-2018/SPC-INDECOPI, ha desarrollado criterios concretos para precisar cuándo una operación puede considerarse dentro del comportamiento habitual del consumidor. Estos criterios pueden agruparse en dos enfoques distintos:

Criterio de la mayoría: Se analiza la suma total de las transacciones en un período determinado y se compara con el mes de mayor gasto histórico del usuario.

Criterio de la minoría: Se examina cada transacción de manera individual y se toma como referencia la operación de mayor monto en un período razonable.

Ante la duda sobre qué criterio adoptar, la decisión del juzgador debe basarse en el análisis de las circunstancias del caso y en lo dispuesto en el inciso 2 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es decir,

el principio pro consumidor. En consecuencia, el criterio seleccionado para determinar cuándo se configura un comportamiento habitual del consumidor, y con ello identificar una operación sospechosa que active las medidas de seguridad de la entidad financiera, debe ser aquel que resulte más favorable para el consumidor. Esto implica adoptar un parámetro que establezca un umbral en donde, dependiendo de cada caso, la cantidad a devolver sea mayor en beneficio del usuario.

A partir de estos criterios, aunque el concepto sigue siendo indeterminado en su origen, es posible determinarlo en casos concretos mediante la aplicación de la jurisprudencia administrativa del INDECOPI. Por lo tanto, confirmamos lo establecido en la primera hipótesis específica.

¿Qué derechos del consumidor son vulnerados y resguardados, cuando se realizan operaciones bancarias no reconocidas, y cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor, respectivamente?

Cuando se realizan operaciones bancarias no reconocidas, se vulneran principalmente los siguientes derechos del consumidor:

Derecho a la protección de sus intereses económicos (artículo 1 numeral 1 literal c): El consumidor se ve afectado económicamente por una transacción que no ha autorizado, lo que puede derivar en perjuicios financieros y afectar su estabilidad económica. Esto implica que la entidad financiera tiene el deber de asegurar que las operaciones sean debidamente autenticadas, evitando accesos indebidos a las cuentas de los consumidores.

Derecho a la protección eficaz (artículo 1 numeral 1 literal a): Una operación fraudulenta representa un riesgo para la seguridad financiera del consumidor, por lo que este tiene derecho a mecanismos de respuesta eficientes que le permitan revertir o mitigar el daño. Aquí, la protección eficaz implica que la entidad financiera debe contar con sistemas de seguridad y protocolos adecuados para detectar y prevenir fraudes, además de procedimientos claros y expeditos para que el consumidor pueda reportar irregularidades y obtener una solución inmediata.

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible (artículo 1 numeral 1 literal b): Este derecho se vulnera si la entidad bancaria no brinda información clara sobre las operaciones realizadas o sobre los mecanismos para reportarlas y solucionarlas. La falta de notificación oportuna de operaciones sospechosas impide que el consumidor actúe con prontitud para evitar perjuicios mayores.

Por otro lado, cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor, se resguardan los siguientes derechos:

Derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces y ágiles (artículo 1 numeral 1 literal g): La resolución del reclamo a través de mecanismos expeditos garantiza el acceso a la justicia y la tutela efectiva de los derechos del consumidor. Esto significa que las entidades bancarias deben implementar

procedimientos administrativos que permitan dar una respuesta rápida a los reclamos, evitando dilaciones innecesarias que agraven la situación del afectado.

Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios (artículo 1 numeral 1 literal i): La entidad bancaria debe reembolsar los montos debitados de manera indebida o compensar al consumidor por los daños sufridos, ya que este perjuicio deriva de una falla en el sistema de seguridad del proveedor del servicio financiero.

Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial (artículo 1 numeral 1 literal d): La respuesta de la entidad financiera frente al reclamo del consumidor debe ser adecuada, proporcional y no discriminatoria, garantizando que todos los clientes sean tratados de manera justa, independientemente del monto afectado o del perfil del usuario.

Debemos mencionar con relevancia lo concerniente al derecho a la protección eficaz, el cual, no solo implica que el consumidor tenga acceso a mecanismos de defensa ante situaciones que vulneren sus derechos, sino también que los productos y servicios ofrecidos sean idóneos, es decir, que cumplan con las características y finalidades esperadas. La idoneidad no es un concepto aislado, sino que está directamente relacionado con la calidad del servicio y la información proporcionada.

Como señalan Supo y Bazán (2020), la información y la idoneidad son elementos complementarios: transmitir datos claros y precisos permite al consumidor generar expectativas razonables sobre las cualidades y características del producto o servicio adquirido. En el ámbito financiero, esto implica que la información brindada por los bancos sobre transacciones, mecanismos de seguridad y procedimientos de reclamo debe ser clara, veraz y accesible para todos los consumidores.

El deber de idoneidad, regulado en el Capítulo III del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los bienes y servicios deben cumplir con las condiciones y características prometidas. Según el artículo 18 de dicho Código, la idoneidad se define como:

"la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y

naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso".

Así, en el caso de operaciones bancarias no reconocidas, la idoneidad se manifiesta en la seguridad que el banco debe garantizar en cada transacción. Si un consumidor confía en que su dinero está protegido, pero luego sufre un fraude debido a fallas en los mecanismos de seguridad del banco, se configura una vulneración al derecho a la protección eficaz, ya que el sistema financiero ha fallado en ofrecer un servicio idóneo para garantizar la seguridad de los fondos del usuario.

La Casación N.º 8941-2015, en su fundamento décimo, destaca que el deber de idoneidad se manifiesta principalmente durante la etapa de ejecución de la relación de consumo. Esto significa que no basta con que un banco afirme que su servicio es seguro; debe demostrarlo en la práctica, asegurando que los mecanismos de autenticación, notificación y resolución de fraudes funcionen de manera eficiente y rápida.

Además, el fundamento décimo cuarto de la Resolución N.º 1557-2018/SPC-INDECOPI refuerza esta idea al señalar que la idoneidad se evalúa según la naturaleza del producto o servicio y su capacidad para cumplir con las expectativas del consumidor. En este contexto, un sistema bancario que no notifica de manera oportuna las transacciones sospechosas o que dificulta la resolución de fraudes no cumple con el estándar de idoneidad exigido por la normativa de protección al consumidor.

La información no solo es un derecho fundamental del consumidor, sino que también es un elemento que garantiza la idoneidad de un servicio financiero. En el caso de operaciones bancarias no reconocidas, el problema no radica únicamente en la transacción fraudulenta en sí, sino en la falta de información oportuna que impide al consumidor actuar de inmediato para evitar mayores perjuicios.

Si un banco no notifica a tiempo al usuario sobre una transacción sospechosa o no le proporciona información clara sobre cómo reportarla, está incumpliendo su deber de brindar información suficiente y accesible. Esto genera una vulneración del derecho a la protección eficaz, pues el consumidor no puede ejercer sus mecanismos

de defensa de manera inmediata. Por lo tanto, la idoneidad del servicio financiero no solo depende de la seguridad del sistema bancario, sino también de la calidad de la información proporcionada. Un servicio financiero será idóneo si cuenta con mecanismos efectivos de notificación y prevención de fraudes, permitiendo que el consumidor pueda actuar con rapidez ante cualquier operación sospechosa y garantizar así la protección de sus intereses económicos. De esta manera, confirmamos lo señalado en la segunda hipótesis específica.

VI. Conclusiones

1. El deber de idoneidad en los servicios financieros implica que las entidades bancarias deben garantizar que sus productos y transacciones sean seguros, confiables y adecuados para los consumidores. Según INDECOPI, este deber se vulnera cuando los bancos no implementan medidas de seguridad efectivas, permitiendo fraudes o transacciones no reconocidas. La jurisprudencia establece que la idoneidad se evalúa considerando la seguridad, la información proporcionada y la detección de operaciones inusuales. Además, el incumplimiento de este deber puede generar sanciones y obligaciones de restitución.
2. El análisis de diversas resoluciones del INDECOPI demuestra que las entidades financieras no han implementado medidas de seguridad adecuadas para garantizar la idoneidad de los servicios bancarios. En numerosos casos, los bancos no han monitoreado correctamente las transacciones de sus clientes, permitiendo que se realicen operaciones fraudulentas sin activar alertas de seguridad o mecanismos de verificación.
3. El concepto de "comportamiento habitual del consumidor" ha sido desarrollado progresivamente por la jurisprudencia del INDECOPI para determinar si una operación es sospechosa o fraudulenta. Sin embargo, su aplicación varía según el caso. La falta de uniformidad en la adopción de estos criterios por parte de las entidades financieras genera incertidumbre y dificulta la implementación de mecanismos efectivos para la detección de fraudes. Además, en muchos casos analizados, las instituciones bancarias no han aplicado correctamente estos criterios, lo que ha llevado a la ejecución de transacciones irregulares sin la debida supervisión.
4. Las operaciones bancarias no reconocidas afectan gravemente los derechos de los consumidores, principalmente en tres aspectos clave: la seguridad de sus fondos, la transparencia en la información y la protección de sus intereses económicos. En varios casos analizados, los clientes no recibieron notificaciones oportunas sobre transacciones sospechosas, lo que impidió que

podrían tomar medidas inmediatas para proteger sus cuentas. Asimismo, los procedimientos de reclamo dentro de las entidades financieras no siempre son ágiles ni efectivos, lo que prolonga el perjuicio económico de los consumidores.

5. Aunque la normativa del INDECOP y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito establecen criterios claros sobre las medidas de seguridad que deben aplicar las entidades financieras, en la práctica, muchas instituciones no cumplen estrictamente con estas disposiciones. Por ejemplo, el reglamento exige la existencia de sistemas de monitoreo que detecten operaciones que no correspondan al patrón habitual de consumo del usuario, pero en varios casos analizados, los bancos no han activado alertas ante transacciones inusuales. Asimismo, la obligación de informar de manera inmediata a los clientes sobre movimientos sospechosos no siempre se cumple, lo que debilita la protección del consumidor.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda que, ante la duda sobre qué criterio adoptar en la determinación del comportamiento habitual del consumidor, el juzgador base su decisión en el análisis de las circunstancias específicas del caso y en el principio pro-consumidor, establecido en el inciso 2 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este sentido, se debe priorizar el criterio que resulte más favorable para el consumidor, garantizando una mayor protección de sus derechos. Esto implica adoptar un umbral que permita, dependiendo de cada caso, que la cantidad a devolver sea mayor en beneficio del usuario, fortaleciendo así la confianza en el sistema financiero y la efectividad de las medidas de seguridad de las entidades bancarias.
2. Es importante que las instituciones bancarias mejoren sus protocolos de notificación a los clientes ante transacciones sospechosas, garantizando alertas inmediatas a través de diversos canales de comunicación. Del mismo modo, adopten medidas de verificación adicionales para operaciones de alto riesgo, tales como autenticación y validación manual de ciertas transacciones.
3. Las entidades financieras deben garantizar procedimientos ágiles y efectivos para la gestión de reclamos de los consumidores afectados por fraudes, reduciendo los tiempos de respuesta y resolución. De esta manera, se podría evitar llegar a las instancias judiciales.
4. Se recomienda fortalecer la educación financiera de los consumidores mediante campañas informativas sobre medidas de seguridad y prevención de fraudes en medios digitales. Esto permitirá reducir el riesgo de estafas y minimizar la ocurrencia de fraudes financieros que derivan en operaciones no reconocidas y problemas económicos para los usuarios.

VIII. Referencias bibliográficas

- Álvarez Meza, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista De Actualidad Mercantil*, (5), 11-21. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>
- Batuecas Caletrio, A. (2005). Pago con tarjeta de crédito. Naturaleza y régimen jurídico. Cizur Menor: Aranzadi.
- Durand Carrión, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, (34), 69-81. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Echaiz-Moreno, D. (2012). El derecho del consumidor a la seguridad. *Ius Et Praxis*, 43(043), 105-124. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2012.n043.329>
- Jiménez Martell, N., & Orellana Capcha, J. (2021). Stucchi López Raygada, Pierino, José Bezada Alencastre y Óscar García Tipismana (comps.). Manual de derecho del consumo aplicado a los servicios bancarios. Lima: Palestra, 2021. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(3), 142–146. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n3.09>
- Linares, L. M. (2020). El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25849>
- Ramón Ruiz, L. (2006). Uso ilícito y falsificación de tarjetas bancarias. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*, (3). <http://www.uoc.edu/idp/3/dt/esp/ruiz.pdf>.
- Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti: Revista de Derecho*, 8(12), 69-94. <https://doi.org/10.21678/forseti.v8i12.1355>
- Vilela Carbajal, J. E. (2010). El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria. *Derecho &*

Sociedad, (34), 119-133. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13335>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Las medidas de seguridad en las operaciones financieras y el comportamiento habitual del consumidor, un examen actual del deber de idoneidad en la casuística del INDECOPI.

NOMBRE Y APELLIDOS: Leslie Anali Alan Zarate

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General
¿Las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias son compatibles con el actual criterio del INDECOPI acerca del deber de idoneidad?	Analizar la compatibilidad entre las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias y el criterio del INDECOPI respecto al deber de idoneidad, con el fin de identificar posibles áreas de mejora en la protección de los derechos de los consumidores	Las medidas de seguridad implementadas por las entidades financieras en operaciones bancarias no son plenamente compatibles con el criterio del INDECOPI acerca del deber de idoneidad, lo que genera discrepancias en la protección adecuada de los derechos de los consumidores.
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1
¿El denominado comportamiento habitual del consumidor en operaciones bancarias es un concepto jurídico indeterminado o posible de determinar con la jurisprudencia del INDECOPI?	Determinar si el concepto de "comportamiento habitual del consumidor" en operaciones bancarias puede considerarse como un concepto jurídico indeterminado o si puede ser definido con base en la jurisprudencia del INDECOPI, con el fin de establecer criterios claros para su aplicación en	El concepto de "comportamiento habitual del consumidor" en operaciones bancarias es posible de determinar mediante el análisis de la jurisprudencia del INDECOPI, la cual proporciona lineamientos específicos y precedentes que permiten su interpretación y

	la protección de los derechos de los consumidores.	aplicación jurídica
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2
¿Qué derechos del consumidor son vulnerados y resguardados, cuando se realizan operaciones bancarias no reconocidas, y cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor, respectivamente?	Identificar los derechos del consumidor que son vulnerados durante operaciones bancarias no reconocidas y los que son resguardados cuando se dictan medidas de protección favorables al consumidor.	En las operaciones bancarias no reconocidas, los derechos del consumidor más vulnerados son el derecho a la seguridad, y el acceso a ser informado; mientras que las medidas de protección favorables al consumidor resguardan principalmente los derechos de idoneidad, y a la protección como consumidor financiero, aunque su implementación puede ser limitada por vacíos normativos o interpretaciones regulatorias inconsistentes.