

¿TIENES CONSUMOS NO RECONOCIDOS CON TU TARJETA?

"No es posible relacionar el comportamiento habitual del denunciante en diferentes productos financieros como es la tarjeta de crédito y la de débito, aun cuando registre movimientos similares a superiores a las operaciones cuestionadas "



**RENSÓ
FERNÁN
ZEGARRA**

Abogado Asociado del Área
de Protección al
Consumidor y
Competencia



ZEGARRA AGUILAR
— abogados —

Se debe tener en cuenta que, las empresas del Sistema Financiero tienen como obligación la de adoptar medidas de seguridad como por ejemplo, la implementación de Sistemas de Monitoreo de Operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario, entendamos cómo comportamiento habitual.

Cuando este no se dé como tal, el Indecopi es la autoridad con competencia para sancionar aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que sólo puede ser negada cuando haya sido asignada a favor de otro organismo por norma expresa de rango de Ley.

El Indecopi mediante RESOLUCIÓN FINAL N° 0002-2023/INDECOPI-CHT hizo mención a lo siguiente respecto al fraude o estafa:

"Se precisa que aun cuando el denunciante hubiese entregado su tarjeta de crédito a un tercero, lo cierto es que tal hecho no enerva el deber de la entidad financiera de cumplir con adoptar y ejecutar adecuadamente las medidas de seguridad a las que legalmente se encuentra sujeta. En efecto, las entidades financieras no se encuentran exentas de responsabilidad por la conducta de la parte denunciante, siendo que el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Código y la normativa sectorial es un mandato legal al que se encuentran obligadas, el cual no depende de la acción o inacción de su cliente."

Concluimos que, aun cuando no se hubiera tenido un cuidado en el resguardo de la tarjeta, la normativa sectorial tutela el cumplimiento de las medidas de seguridad en salvaguarda de la integridad patrimonial de los consumidores.