

DEBER DE IDONEIDAD: REFLEXIONES SOBRE EL SECTOR BANCARIO EN LIMA SUR, 2024*

ALESSANDRA DÍAZ CHUCO**

Universidad de Lima, Perú

Recibido: 18 de febrero del 2026 / Aceptado: 4 de mayo del 2026

doi: <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2026.n061.8615>

RESUMEN. Este artículo examina el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de los bancos en Lima sur durante el periodo 2024. A partir del análisis documental de

29 resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor 1, sede Lima sur, se identifica la causa principal del incumplimiento y se sostiene que radica en la falta de implementación de medidas de seguridad oportunas para evitar que se efectúen operaciones no reconocidas. La investigación sostiene que ello ha generado un alto índice de denuncias y la imposición de sanciones administrativas a las entidades bancarias involucradas. Asimismo, se argumenta que la ambigüedad normativa actual sobre el “patrón de consumo” impide un monitoreo y detección eficaz de operaciones inusuales. Finalmente, el estudio propone modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, incorporando un artículo que establezca de manera expresa los criterios mínimos que las entidades bancarias deben observar al analizar el comportamiento habitual de sus clientes.

PALABRAS CLAVE: deber de idoneidad / patrón de consumo / operaciones inusuales / medidas de seguridad

* Se agradece la colaboración de la doctora Ursula Liliana Patroni Vizquerra, profesora de la Universidad de Lima, en la supervisión y revisión del presente artículo.

** Bachiller en Derecho por la Universidad de Lima con mérito en el décimo superior. Miembro de la Comisión de Investigación del Círculo de Derecho Administrativo. Practicante Profesional de Cumplimiento en Bitel. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3288-9150>. Contacto: alessandradiaz2001@gmail.com

DUTY OF SUITABILITY: REFLECTIONS ON THE BANKING SECTOR IN SOUTH LIMA, 2024

ABSTRACT. This article examines the compliance of the duty of suitability by banks in South Lima during 2024. Based on the documentary analysis of 29 resolutions issued by issued by Consumer Protection Commission No. 1 – South Lima, the primary cause of the breach of this duty is identified and argued to lie in the lack of implementation of adequate security measures to prevent unauthorized transactions. The research maintains that this situation has led to a high rate of complaints and the imposition of administrative sanctions on the banking entities involved. Furthermore, it is argued that the current regulatory ambiguity regarding the “consumption pattern” prevents effective monitoring and detection of unusual transactions. Finally, the study proposes amending the Credit and Debit Card Regulations by incorporating an article that expressly establishes the minimum criteria banking entities must observe when analyzing their customers’ habitual behavior.

KEYWORDS: duty of suitability / consumption pattern / unusual operations / security measures

1. INTRODUCCIÓN

El COVID-19 impulsó una acelerada digitalización de distintos sectores económicos a nivel mundial. En Perú, las operaciones bancarias a través de canales virtuales se consolidaron como una necesidad para un creciente número de personas. El uso de tarjetas de débito y crédito para realizar pagos en línea, así como la gestión de transacciones a través de aplicativos móviles, se volvió más frecuente debido a su inmediatez y practicidad. No obstante, durante el 2024, en Lima sur, la eficiencia del sector bancario se vio seriamente opacada por el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de las instituciones bancarias, debido a la falta de implementación de medidas de seguridad. Ello facilitó la realización de transacciones inusuales con cargo a las tarjetas de los consumidores, las cuales no correspondían a su patrón de consumo, lo que ocasionó un menoscabo de su patrimonio.

En ese sentido, surge la siguiente interrogante: ¿cuál es la causa principal que origina el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en Lima sur durante el periodo 2024? Se plantea como hipótesis principal que la causa principal es la falta de implementación de medidas de seguridad adecuadas para evitar que se efectúen operaciones no reconocidas.

La investigación también plantea una interrogante secundaria: ¿qué consecuencia tuvo el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en Lima sur durante el periodo 2024? La hipótesis secundaria afirma que dicho incumplimiento generó un alto índice de denuncias y la imposición de sanciones a los proveedores involucrados.

Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo principal diagnosticar la causa principal que originó el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en Lima sur durante el periodo 2024. De manera complementaria, como objetivo secundario, se busca identificar las consecuencias de dicho incumplimiento en el mismo periodo y contexto geográfico.

La presente investigación se justifica por su relevancia jurídica y social. Desde el ámbito jurídico, se analiza el deber de idoneidad, uno de los pilares del sistema de protección al consumidor, y las implicancias de su incumplimiento por parte de los proveedores bancarios. En el plano social, se aborda una problemática que reduce la confianza de los consumidores en el sistema financiero y en la economía digital, elementos clave para el desarrollo económico y el bienestar colectivo.

2. ESTADO DEL ARTE

Existe una cantidad limitada de recursos académicos disponibles sobre el incumplimiento del deber de idoneidad por los bancos. Sin embargo, existen estudios que abordan la

identificación de operaciones no reconocidas, la interpretación del patrón de consumo y otros temas conexos, los cuales son relevantes para este trabajo. Por ejemplo, Sifuentes Rojas (2022), en su trabajo académico para optar el título de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor en la PUCP, *La predictibilidad del comportamiento habitual de consumo en el marco del análisis de operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito y/o débito*, sostiene que, a pesar de los beneficios que ofrecen las tarjetas bancarias a la sociedad, su principal riesgo radica en las operaciones no reconocidas. Este problema se intensifica debido a la ausencia de seguridad jurídica y la discrecionalidad con la que actualmente es interpretado el patrón de consumo por el Indecopi (Sifuentes Rojas, 2022, p.11).

Para remediar esta situación, el autor propone que, en los casos de denuncias por operaciones inusuales, el análisis del patrón de consumo se restrinja a un periodo de seis meses anteriores a la transacción cuestionada (Sifuentes Rojas, 2022). De acuerdo con lo anterior, dicha delimitación temporal busca establecer un criterio claro y predecible, a fin de evitar que se consideren como parte del patrón de consumo operaciones aisladas realizadas un año o más atrás, las cuales no necesariamente reflejan el uso recurrente o cotidiano del producto financiero (Sifuentes Rojas, 2022, p. 34).

Sifuentes Rojas (2022) argumenta que esta medida no solo contribuiría a reforzar la seguridad jurídica, sino que también podría reducir los costos de transacción, pues, si los bancos tienen conocimiento de que la autoridad administrativa solo tomará en cuenta los seis meses anteriores a las operaciones impugnadas, estarán en condiciones de evaluar con mayor objetividad si estas se apartan del patrón habitual del consumidor (p. 38). No obstante, el autor aclara que, si bien se propone adoptar este criterio de forma general, ello no impide que en casos excepcionales se pueda apartar de él siempre que la autoridad fundamente las razones que justifiquen dicho apartamiento o incluso una eventual modificación del criterio (Sifuentes Rojas, 2022, p. 38).

El análisis que realiza Sifuentes Rojas (2022) resulta relevante para esta investigación, porque permite comprender cómo la falta de uniformidad en el análisis del patrón de consumo en casos de operaciones no reconocidas puede traducirse en un incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los bancos. En particular, cuando no existe una directriz clara respecto de lo que debe entenderse por comportamiento habitual, los bancos pueden considerar como válidas operaciones que, en realidad, no reflejan el patrón de consumo del tarjetahabiente y, en consecuencia, no aplicar las medidas de seguridad pertinentes.

Asimismo, Jiménez Encalada y Villar Estrada (2025), en su trabajo de investigación para optar el grado de magíster en Derecho de la Empresa en la Universidad de Piura, *Criterios para la resolución de controversias por operaciones financieras no reconocidas efectuadas a través de canales digitales*, advierten igualmente la ausencia de un criterio

uniforme por parte del Indecopi, respecto del periodo de tiempo que debe tomarse en cuenta para realizar el análisis del patrón de consumo. Este aspecto resulta esencial para la detección oportuna de operaciones inusuales o potencialmente fraudulentas (Jiménez Encalada & Villar Estrada, 2025, p. 66).

Según sostienen los referidos autores, si bien el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito proporciona una definición del patrón de consumo, esta resulta ambigua e insuficiente, ya que no establece de forma clara cuál debe ser el periodo de análisis para considerar que un determinado comportamiento puede calificarse como habitual (Jiménez Encalada & Villar Estrada, 2025, p. 68).

Esta imprecisión genera incertidumbre respecto de los parámetros que deben seguir los bancos, a fin de monitorear el comportamiento usual de los consumidores financieros y activar los mecanismos de seguridad cuando una operación se aleja de este. En ese sentido, los autores proponen que el Indecopi establezca un precedente de observancia obligatoria que aplique a todos los órganos resolutivos del Indecopi en materia de consumo, con el fin de unificar los criterios de análisis sobre la identificación del patrón de consumo (Jiménez Encalada & Villar Estrada, 2025, p. 87).

De este modo, el estudio realizado por Jiménez y Villar adquiere relevancia para la presente investigación, ya que sugiere la necesidad de un precedente de observancia obligatoria por parte del Indecopi, con el objetivo de dotar de mayor certeza al análisis del patrón de consumo. Esta propuesta contribuiría a una actuación más uniforme de la autoridad y a una mejor detección de operaciones inusuales, en resguardo del consumidor y del sistema financiero.

3. MÉTODO

Se empleó un enfoque cualitativo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de investigación permite comprender los fenómenos desde la perspectiva de quienes los experimentan, identificando patrones y diferencias en sus experiencias (p. 15).

Al tratarse de una investigación dogmático-jurídica, se revisaron fuentes doctrinarias físicas y virtuales. Se consultaron libros, artículos académicos y publicaciones en revistas jurídicas del Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. Este análisis bibliográfico permitió profundizar en la concepción jurídica del deber de idoneidad y en las características de los productos financieros abordados en la presente investigación.

Además, se examinó el marco normativo aplicable, en particular el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, junto con su modificatoria. El análisis buscó comprender el alcance jurídico del deber de idoneidad y las obligaciones que impone en cuanto a la implementación de medidas de seguridad en los productos ofrecidos a los consumidores. Del mismo modo, se abordó

el concepto de patrón de consumo como criterio para la identificación de operaciones no reconocidas.

Asimismo, se empleó el método inductivo. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el método inductivo se basa en la observación minuciosa, exploración y descripción de un fenómeno determinado (p. 30). Este método permitió analizar detalladamente cada una de las resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor 1, sede Lima sur (en adelante, la Comisión), durante el periodo 2024, seleccionadas por su relevancia para el presente estudio. Esto permitió identificar que la principal causa del incumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades bancarias en Lima sur, durante el periodo 2024, radica en la inaplicación de medidas de seguridad necesarias para evitar que se realicen operaciones bancarias no reconocidas.

Ahora bien, el tipo de investigación desarrollado fue el básico, el cual está orientado a profundizar en la comprensión del fenómeno estudiado. Según Castro et al. (2022), este tipo de investigación se caracteriza por su interés intrínseco en el conocimiento por sí mismo, sin un objetivo práctico inmediato (p. 20). De igual modo, el nivel de investigación reunió las características de un estudio exploratorio, pues permitió identificar las consecuencias que tuvo el incumplimiento del deber de idoneidad durante el periodo 2024. Conforme a Murillo y Rodríguez (2018) la fase exploratoria busca construir el marco conceptual del estudio (p. 491).

La recopilación de datos se realizó mediante la técnica de análisis documental. De acuerdo con Guevara (2016), este procedimiento implica la sistematización y síntesis de datos cualitativos, a través de la triangulación de documentos narrativos y diversas fuentes de información, que requiere análisis de contenido o análisis de discurso (p. 106).

Por último, la población objeto de estudio —que según Arias-Gómez et al. (2016) se refiere a un grupo específico de casos con características particulares disponibles para ser analizados (p. 202)— incluyó las resoluciones emitidas por la Comisión, durante el periodo 2024. Se tomó un total de 814 resoluciones. Asimismo, de dicho universo, se identificaron 29 resoluciones de primera instancia en las que se sancionó a entidades financieras, las cuales constituyen la muestra no probabilística objeto de análisis de la presente investigación —definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 40) como un grupo de individuos, eventos, comunidades, entre otros, de los cuales se recopilan datos, sin necesidad de que representen estadísticamente a toda la población bajo estudio—. La muestra fue obtenida directamente de la página oficial del Indecopi, en la que se encuentra debidamente publicada y disponible para consulta pública.

Cabe señalar que, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 028-2010-INDECOPI/COD, la sede Lima sur ejerce competencia sobre los distritos de Barranco, Chaclacayo, Chorrillos,

Cieneguilla, El Agustino, Jesús María, La Molina, Lima, Lince, Lurigancho-Chosica, Lurín, Magdalena del Mar, Miraflores, Pachacámac, Pucusana, Pueblo Libre, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Borja, San Isidro, San Juan de Miraflores, San Luis, Santa Anita, Santa María del Mar, Santiago de Surco, Surquillo, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Deber de idoneidad

El deber de idoneidad constituye una de las principales obligaciones de todo proveedor dentro de una relación de consumo. Este deber exige que los proveedores ofrezcan productos o servicios que se correspondan con las expectativas legítimas del consumidor. Dichas expectativas no se derivan de una percepción subjetiva o carente de sustento, sino que se construyen a partir de elementos objetivos que permiten al consumidor formarse una idea razonable sobre el bien o servicio que adquiere. Entre estos destacan las condiciones comunicadas por el proveedor, la información difundida a través de la publicidad comercial y los términos acordados en el contrato.

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, la idoneidad se configura como la adecuación entre lo que el consumidor espera y lo que finalmente se le entrega (artículo 18). Ahora bien, la correspondencia a la que alude el Código no puede evaluarse de forma genérica, sino que debe ser determinada considerando la naturaleza del bien o servicio, el material publicitario, los términos y condiciones incluidos en la oferta, y, sobre todo, la información que este haya proporcionado. De este modo, toda desviación injustificada respecto de lo ofrecido por el proveedor configura una transgresión al deber de idoneidad.

Quinteros (2018) agrega que el deber de idoneidad comprende de manera implícita el deber de información del proveedor, en tanto las expectativas del consumidor se forman a partir de la información que recibe (p. 8). Por ello, cuando la información proporcionada por el proveedor es ambigua, contradictoria o incompleta, puede inducir al consumidor a una expectativa que luego no será satisfecha. Esta discrepancia entre la expectativa generada y lo que recibe configura, en sí misma, una vulneración al deber de idoneidad.

No obstante, el deber de idoneidad no se restringe a cumplir lo expresamente pactado o informado al consumidor. También obliga al proveedor a garantizar que el bien o servicio posea las condiciones inherentes a su naturaleza y finalidad. Por ello, debe cumplir con todas aquellas prestaciones que el consumidor puede legítimamente esperar dentro de la relación de consumo. Esto incluye, por instancia, la seguridad del

producto, el cumplimiento dentro de un plazo razonable, entre otros.

4.2 Tarjetas de crédito y débito

Las tarjetas bancarias constituyen uno de los instrumentos financieros más utilizados en la actualidad para facilitar operaciones comerciales. Su emisión y gestión por parte de las entidades financieras se encuentran reconocidas en el artículo 2323 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Del mismo modo, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, Reglamento), aprobado por la Resolución SBS 6523-2013 del 30 de octubre del 2013, regula su uso en el territorio nacional y resulta aplicable a las empresas de operaciones múltiples (artículo 1).

Las tarjetas, ya sean de crédito o débito, deben entenderse como herramientas de pago que pueden presentarse en formato físico (tarjetas plásticas con banda magnética o chip) o digital (tarjetas virtuales integradas a aplicativos móviles), emitidas por una entidad financiera. A través de ellas, el titular puede efectuar compras, realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, llevar a cabo pagos en línea, entre otras operaciones.

Según el Reglamento, la tarjeta de crédito es un mecanismo de financiamiento que, conforme al contrato celebrado, permite al titular realizar operaciones mediante una línea de crédito revolvente concedida por la entidad emisora (Resolución SBS 6523-2013, artículo 3). En otras palabras, el tarjetahabiente no utiliza fondos propios, sino recursos otorgados en calidad de crédito por la entidad financiera, que deberá reembolsar posteriormente en las condiciones pactadas en el contrato.

Por otro lado, el Reglamento define la tarjeta de débito como un medio mediante el cual el tarjetahabiente puede realizar operaciones cuyo importe se carga directamente a los fondos disponibles en su cuenta bancaria (Resolución SBS 6523-2013, artículo 4). De este modo, a diferencia de las tarjetas de crédito, la tarjeta de débito no implica un financiamiento, sino que permite disponer del dinero previamente depositado por el titular. Además, las operaciones habilitadas incluyen compras de productos o servicios de la red de comercios autorizados, pagos de servicios y retiros de efectivo a través de cajeros automáticos o agentes autorizados, o mediante la plataforma virtual del banco. Este tipo de tarjeta se asocia principalmente a cuentas de ahorro o cuentas corrientes, y su uso está sujeto a límites operativos establecidos por la entidad emisora.

4.3 Patrón de consumo

En nuestra doctrina jurídica no existe una definición consolidada del concepto de patrón de consumo; sin embargo, su tratamiento normativo ha permitido delinear su alcance y contenido. En particular, el Reglamento define al patrón de consumo como el conjunto

de operaciones que cada usuario suele realizar con sus tarjetas de pago (Resolución SBS 6523-2013, artículo 2).

En este sentido, el patrón de consumo alude a los hábitos, conductas o comportamientos que los consumidores suelen adoptar en determinadas circunstancias, considerando la naturaleza del producto o servicio ofrecido por la entidad financiera. El comportamiento del consumidor no es aleatorio, sino que sigue una lógica que puede ser razonablemente anticipada en función a su experiencia de consumo, sus preferencias, su disponibilidad económica y sus necesidades cotidianas.

El patrón de consumo toma en cuenta diversos elementos, como el territorio donde se efectúan las transacciones, la frecuencia de uso, el canal a través del cual se opera (presencial, en línea, cajeros automáticos, entre otros) y demás elementos relacionados con la actividad económica del consumidor, los cuales pueden ser identificados a partir del historial operacional registrado por la propia entidad emisora. Ahora bien, el patrón de consumo se manifiesta a través de las denominadas operaciones usuales del titular de la tarjeta, entendidas como aquellas que guardan coherencia con la actividad habitual del usuario. Estas operaciones se ajustan al perfil del consumidor, lo que refleja su comportamiento predecible y constante a lo largo del tiempo.

En tal sentido, a partir de las operaciones usuales, es posible obtener información relevante sobre las inclinaciones y hábitos del consumidor al momento de contratar bienes o servicios. Entonces, son los propios consumidores quienes, mediante su conducta reiterada, terminan por configurar su patrón de consumo. Ello permite a las entidades del sistema financiero monitorear y analizar su actividad financiera, al facilitar la delimitación del tipo y la naturaleza de las transacciones que este suele efectuar de manera habitual.

Lo señalado adquiere especial relevancia en el marco de la protección al consumidor financiero. En efecto, la determinación del patrón de consumo no solo permite comprender mejor las dinámicas de consumidor, sino también se convierte en una herramienta útil para la detección oportuna de operaciones inusuales o potencialmente fraudulentas, al aprovechar la tecnología y la información que manejan los proveedores del sistema financiero para brindar mayor seguridad y respaldo a los usuarios en sus transacciones.

4.4 Medidas de seguridad de los productos bancarios

En el marco del deber de idoneidad, las entidades financieras están obligadas a ofrecer productos o servicios financieros que incorporen condiciones mínimas de protección. Esta obligación constituye una garantía legal que asume el proveedor, lo que resulta especialmente relevante ante los riesgos propios del sistema financiero y el contexto digital en el que estos operan. En este sentido, resulta razonable que el consumidor

espere que la entidad financiera implemente las medidas de seguridad correspondientes como parte del cumplimiento del deber de idoneidad, con el fin de evitar posibles perjuicios económicos y resguardar sus derechos.

El Reglamento prevé tres tipos de mecanismos de seguridad. En primer lugar, las medidas de seguridad inherentes a las tarjetas de pago, entendidas como las características técnicas que deben poseer las tarjetas emitidas por las entidades financieras (Resolución SBS 6523-2013, artículo 13). Estas medidas exigen el uso de un chip integrado que cumpla con los estándares internacionales de interoperabilidad que permitan verificar la validez de las transacciones y autenticar los pagos.

En segundo lugar, el Reglamento contempla medidas de seguridad orientadas al titular de la tarjeta (Resolución SBS 6523-2013, artículo 16), las cuales buscan proteger al cliente desde la entrega de la tarjeta y de su clave secreta, a fin de garantizar que dicha entrega se realice de forma segura. Asimismo, garantizan la posibilidad de que el titular modifique su clave cuantas veces lo considere necesario, lo que exige a las empresas emisoras implementar sistemas de notificación inmediata por medios electrónicos que alerten al usuario sobre las transacciones realizadas.

Por último, el Reglamento dispone que las entidades financieras deben adoptar, como estándar mínimo, las medidas que aseguren la seguridad de los consumidores en el uso de tarjetas (Resolución SBS 6523-2013, artículo 17). Entre estas se encuentran la implementación de sistemas de vigilancia y seguimiento; el establecimiento de mecanismos para atender de forma eficaz las alertas generadas por dichos sistemas; el análisis sistemático de la información del historial de transacciones del usuario para identificar posibles conductas fraudulentas; la confirmación de la identidad del titular, a través de la presentación de su documento de identidad o mediante mecanismos de autenticación; entre otros.

Todas estas exigencias encuentran su fundamento en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993, en el que se establece la responsabilidad del Estado de velar por los intereses de los consumidores. De esta forma, las medidas de seguridad incorporadas por las instituciones financieras no son meras recomendaciones, sino garantías legales destinadas a salvaguardar la seguridad, confianza y bienestar de los consumidores financieros.

5. DISCUSIÓN

El concepto de patrón o comportamiento habitual de consumo establecido en la normativa actual resulta demasiado general. En efecto, el Reglamento lo define como el conjunto de operaciones que cada usuario realiza de manera usual, tomando en consideración factores como el país donde se efectuaron, la frecuencia de las transacciones, el canal

empleado, entre otros criterios (Resolución SBS 6523-2013, artículo 2, numeral 5). Sin embargo, el Reglamento no desarrolla ni delimita con mayor precisión los alcances de dicho concepto.

Si bien esta generalidad podría interpretarse como una búsqueda de flexibilidad, al otorgarle a las entidades bancarias la potestad de adaptar sus sistemas de monitoreo, según sus propios criterios, para la detección de operaciones inusuales; en la práctica, esta misma falta de precisión se convierte en el principal obstáculo para la correcta identificación de dichas operaciones.

En este contexto, permanecen sin respuesta cuestiones fundamentales: ¿cuál es el plazo mínimo de tiempo que debe considerar el sistema de monitoreo de un banco para determinar que una transacción es usual para el consumidor?, ¿el análisis del patrón de consumo debe limitarse únicamente a la cuenta o línea de crédito donde se produjo la operación desconocida, o abarcar el conjunto de productos financieros que mantiene el cliente con la entidad financiera? y ¿cómo debe proceder el banco cuando el usuario no ha efectuado movimiento alguno desde la contratación del producto financiero?

Precisamente, Jiménez Encalada y Villar Estrada (2025) sostienen que, debido a que la normativa sectorial no establece el periodo de tiempo que debe considerarse para determinar cuándo el comportamiento del consumidor puede calificarse como usual, los sistemas de monitoreo de los bancos se ven impedidos de realizar un análisis adecuado y determinar si la transacción efectuada por el consumidor se encuentra dentro de su patrón de consumo o, en caso contrario, de aplicar oportunamente las medidas de seguridad correspondientes (p. 68).

A su vez, los órganos resolutivos del Indecopi enfrentan dificultades similares. Al no haber un dispositivo legal ni un pronunciamiento expreso de la SBS, el Indecopi no puede determinar con certeza si corresponde que las entidades financieras apliquen las medidas de seguridad; y, por tanto, si incumplen o no el deber de idoneidad.

Otra cuestión que genera controversia en el análisis del patrón de consumo radica en determinar el ámbito sobre el cual debe efectuarse. No existe consenso acerca de si la evaluación del patrón de consumo del usuario debe circunscribirse únicamente a la cuenta de ahorros o línea de crédito en la que se produjo la operación cuestionada o, por el contrario, si debe comprender el conjunto de productos financieros de los cuales el usuario sea titular dentro de la misma entidad.

Además, subsiste la incertidumbre sobre cómo debe configurarse el análisis del patrón de consumo cuando el consumidor no ha efectuado ninguna operación o movimiento desde la contratación del producto financiero. Este supuesto no es ajeno a la realidad, ya que los consumidores suelen asignar usos diferenciados a cada uno de sus productos financieros en función de sus necesidades y hábitos personales. Así, por

ejemplo, un usuario puede destinar una cuenta exclusivamente al ahorro y otra al uso cotidiano o a compras personales. En tales escenarios, al no existir registros previos de operaciones en el producto cuestionado, la entidad financiera carece de un historial con el cual contrastar la transacción impugnada, lo que dificulta determinar si esta se aparta de la habitualidad del cliente y, en consecuencia, si debieron aplicarse las medidas de seguridad que determina la normativa sectorial.

6. RESULTADOS

El análisis de las veintinueve resoluciones emitidas durante el periodo 2024 por la Comisión permitió cumplir el objetivo principal de la presente investigación: diagnosticar la causa principal que origina el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en Lima sur durante el periodo 2024. En consecuencia, se evidenció que el origen de dicho incumplimiento se debe a la inaplicación de las medidas de seguridad necesarias para evitar la ejecución de operaciones no reconocidas, lo que confirma la hipótesis principal.

Siguiendo esta línea, se verificó que la Comisión, al analizar casos de operaciones no reconocidas, evalúa dos criterios fundamentales. El primero consiste en determinar si las operaciones efectuadas contaban con la autorización del titular de la tarjeta de crédito o débito, es decir, si eran válidas. El segundo se refiere a identificar si dichas transacciones se ajustaban al comportamiento habitual del consumidor o presentaban indicios de fraude. Solo después de este análisis, la Comisión puede determinar si el sistema de monitoreo del banco operó de manera adecuada.

En este sentido, en el total de la muestra, se verifica la misma motivación, la cual se reproduce en la Resolución Final 0641-2024/CC1:

En aquellos casos en que se cuestione que las operaciones de consumo que no correspondan al comportamiento habitual del consumidor o son compatibles con patrones de fraude, se requiere analizar, primero, si se contó con la autorización del titular para la realización de las operaciones cuestionadas; y, finalmente, si, en efecto, estas no se encontraban acorde con el comportamiento habitual del consumidor o presentaban características de fraude, para poder concluir si funcionó correctamente el sistema de monitoreo de la entidad bancaria. (párr. 59)

A partir de lo señalado, se advierte que la Comisión adopta un enfoque integral al momento de determinar la responsabilidad de las entidades financieras. Esto se debe a que no se limita a constatar la existencia de una autorización formal del titular, sino que también examina el contexto y la naturaleza y las operaciones efectuadas. Este análisis permite evaluar la eficacia de los mecanismos de seguridad implementados por los

bancos. Asimismo, posibilita determinar si estos sistemas son capaces de detectar y bloquear movimientos que resulten inusuales frente al patrón de consumo del cliente.

En consecuencia, es correcto señalar que el deber de idoneidad en el ámbito financiero no se agota en la mera prestación del servicio bancario. Este deber también comprende la obligación de las entidades de garantizar la seguridad de las operaciones realizadas por sus clientes. En efecto, la idoneidad comprende tanto la calidad del servicio como la implementación de mecanismos de seguridad frente a operaciones inusuales o posibles fraudes. El incumplimiento de estas medidas constituye una vulneración directa del deber de idoneidad. Toda vez que compromete la confianza y seguridad que el usuario deposita en la entidad financiera.

En cuanto a la configuración del sistema de monitoreo y al patrón de consumo, la Comisión ha determinado que

las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por la norma a contar con sistemas de monitoreo que les permitan detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de consumos que se realicen con las tarjetas de crédito y débito que administran. (Resolución Final 0641-2024/CC1, párr. 70)

En atención a ello, se observa que la Comisión reconoce un margen de discrecionalidad en la configuración del sistema de monitoreo de los bancos. Ello implica que cada entidad puede determinar los parámetros, algoritmos y niveles de alerta que considere adecuados según el perfil de sus clientes y el tipo de operaciones que maneje.

De esta forma, la Comisión destaca que, para que el sistema de monitoreo emita una alerta,

primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del consumidor. (Resolución Final 0641-2024/CC1, párr. 73)

De lo mencionado por la Comisión, se entiende que esta considera que la implementación de las medidas de seguridad por las instituciones bancarias tiene como finalidad alertar sobre operaciones inusuales. Una vez detectadas, las entidades financieras deben evitar que se continúen procesando más transacciones que difieran del patrón de consumo del usuario. El sistema de monitoreo no actúa de manera preventiva. Solo después de la primera operación inusual, la entidad financiera se encuentra en condiciones de activar la alerta correspondiente y aplicar los mecanismos de seguridad

previstos.

Un caso representativo de lo anteriormente expuesto se observa en la Resolución Final 0976-2024/CC1, en la cual la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la denunciante por una operación no reconocida equivalente a US\$ 8344,41. La Comisión determinó que el banco había cometido una infracción al deber de idoneidad, reconocido en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la sancionó con 11,60 UIT, al verificar que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, pues no generó ninguna alerta ni realizó un bloqueo preventivo, a pesar de que la transacción cuestionada no correspondía al patrón de consumo de la consumidora y superaba en más del 80 % su línea de crédito.

Del mismo modo, en la Resolución Final 2244-2024/CC1, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria por la realización de nueve operaciones no reconocidas con la tarjeta de débito del denunciante, ocurridas tras el robo de las tarjetas del cliente. La Comisión concluyó que se había configurado una infracción al deber de idoneidad y sancionó a la entidad con 22,97 UIT, al comprobar que no se adoptaron las medidas de seguridad exigidas por la normativa sectorial, ya que el banco permitió que efectuaran múltiples transacciones con la tarjeta de débito sin generar las alertas preventivas a pesar de que no correspondían con patrón de consumo del tarjetahabiente y presentaban características de fraude.

Por lo tanto, a partir del análisis de las resoluciones citadas, así como de las otras veintiocho comprendidas en la muestra, se determina que se ha cumplido con el objetivo secundario de la investigación: identificar las consecuencias que tuvo el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en la zona Lima sur.

En el 100 % de los casos revisados, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el administrado. Las entidades bancarias fueron sancionadas porque no adoptaron las medidas de seguridad necesarias para evitar el procesamiento de operaciones inusuales. Como resultado, se verificó una reiterada vulneración al deber de idoneidad. Esto confirmó la hipótesis principal de la investigación: el incumplimiento del deber de idoneidad tuvo como resultado un alto índice de denuncias y la imposición de sanciones por el Indecopi.

7. CONCLUSIONES

En la presente investigación se identificó que la causa principal que origina el incumplimiento del deber de idoneidad es la inaplicación de medidas de seguridad necesarias para evitar que se realicen operaciones bancarias no reconocidas. Esto ha generado una marcada desconfianza en el sector financiero y un perjuicio económico a

los consumidores.

Asimismo, se determinó que el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores de servicios bancarios en Lima sur durante el periodo 2024 tuvo como resultado un alto índice de denuncias presentadas por los consumidores afectados. Esto, a su vez, derivó en la consecuente imposición de sanciones por parte del Indecopi, la autoridad competente en materia de protección al consumidor.

En atención a ello, se propone modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito con la incorporación de un artículo que establezca de manera expresa los lineamientos mínimos que las entidades bancarias deben de observar al analizar el comportamiento habitual de sus clientes. Dicho artículo debería precisar que el análisis se realice por producto financiero, atendiendo a las particularidades de cada uno (tarjeta de crédito o cuenta de ahorros). Además, debe establecer un periodo de referencia obligatorio de seis meses previos a la operación o conjunto de operaciones analizadas. Finalmente, debe disponer que las entidades estén obligadas a registrar y conservar los resultados de dicho análisis, a fin de que puedan ser fiscalizados por la SBS o el Indecopi en caso de controversia.

REFERENCIAS

- Arias-Gómez, J., Vellasis-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023) La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://www.redalyc.org/journal/2570/257074909008/html/>
- Constitución Política del Perú [CCP]. 29 de diciembre de 1993 (Perú). https://spijweb.minjus.gob.pe/sdm_downloads/constitucion-politica-del-peru/
- Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista Folios*, (44), 165-179. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345945922011>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Ley 29571 del 2010. Por el cual se promulga el Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2 de septiembre del 2010. Diario Oficial El Peruano. https://spijweb.minjus.gob.pe/sdm_downloads/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-y-normas-complementarias/

- Ley 26702 de 1996. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. 9 de diciembre de 1996. Diario Oficial El Peruano. https://www.sbs.gob.pe/regulacion/sistema-financiero__
- Murillo, N., & Rodríguez, A. (2018). *Manual de metodología y análisis de coyuntura*. Universidad Externado de Colombia. <https://www-digitaliapublishing-com.ezproxy.ulima.edu.pe/a/70828>
- Jiménez Encalada, C. E., & Villar Estrada, S. (2025). *Criterios para la resolución de controversias por operaciones financieras no reconocidas efectuadas a través de canales digitales* [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Pirhua Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11042/7344>
- Quinteros, J. (2018). Protección al consumidor del sistema financiero. En M. Acosta Alvarez de Hoyle (Coord.). *Temas de protección al consumidor y regulación financiera* (pp. 358-371). Círculo de Derecho Administrativo. https://app-vlex-com.ezproxy.ulima.edu.pe/search/jurisdiction:PE+content_type:4/falta+de+idoneidad/vid/800466625_
- Resolución Final 0641-2024/CC1 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Comisión de Protección al Consumidor N.º 1.
- Resolución Final 0976-2024/CC1 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Comisión de Protección al Consumidor N.º 1.
- Resolución Final 2244-2024/CC1 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Comisión de Protección al Consumidor N.º 1.
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 028-2010-INDECOPI/COD [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Por la cual se dispone el funcionamiento de la Oficina Desconcentrada de Lima Norte a la que se podrá denominar Indecopi Lima Norte. 15 de marzo del 2010. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H225889>
- Resolución SBS 6523-2013 [Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones]. Por la cual se aprueban el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. 30 de octubre del 2013. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1089323>

Sifuentes Rojas, R. F. (2022). *La predictibilidad del comportamiento habitual de consumo en el marco del análisis de operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de crédito o débito* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24567>