



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

**Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021**

Para optar el título profesional de Abogado

**Autor:**

Eduar Fernández Herrera

<https://orcid.org/0000-0001-7084-6069>

**Asesora:**

Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba

<https://orcid.org/0000-0002-8219-3939>

Tarapoto, Perú

2023



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Tesis

**Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021**

Para optar el título profesional de Abogado

**Autor:**

Eduar Fernández Herrera

Sustentado y aprobado el día 29 de diciembre del 2023, por los siguientes jurados:

  
\_\_\_\_\_  
**Presidente de Jurado**  
Abg. Dr. César Del Castillo Pérez

  
\_\_\_\_\_  
**Secretaria de Jurado**  
Abg. Mg. Jhin Demetrio Moreno Aguilar

  
\_\_\_\_\_  
**Vocal de Jurado**  
Abg. Mg. Héctor Ching Morante

  
\_\_\_\_\_  
**Asesor**  
Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba

**Moyobamba, Perú**

**2023**

## Acta de sustentación de trabajos de investigación conducentes a grados y títulos N° 067

Jurado reconocido con Resolución N°192-2022-UNSM/FDyCP-CFT/NLU  
Resolución N°085-2023-UNSM/FDyCP-CFT/NLU  
Resolución N°218-2023-UNSM/FDyCP-CFT/NLU

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

A las 18:00 horas del 29 de diciembre del 2023 inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación “**Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021**”; para optar el título de Abogado, presentado por el Bach. Eduar Fernández Herrera, con la asesoría de la Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el **Abg. Dr. César del Castillo Pérez** (presidente), **Abg. Mg. Jhin Demetrio Moreno Aguilar** (secretario), **Abg. Mg. Héctor Ching Morante** (Vocal), y acompañados por la **Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba** (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N°218-2023-UNSM/FDyCP-CFT/NLU**.

Seguidamente el autor expuso el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, sin participación del asesor; sin la presencia del sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue **quince(15)**; tal como se deja constar en la siguiente descripción:

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es **Aprobatoria** y correspondiente a la calificación de **Buena(15)**.

Tiene Observaciones: Si() o No()

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el **Libro de registro de actas de sustentaciones de tesis de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias políticas de la Universidad Nacional de San Martín. N° 644.**

Firman los integrantes de la Mesa Directiva y el autor del trabajo de investigación en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 19:05 horas, del mismo.



---

Abg. Dr. César del Castillo  
Pérez  
Presidente del jurado



---

Abg. Mg. Ilin Demetrio  
Moreno Aguilar  
Secretario del jurado



---

Abg. Mg. Hector Ching  
Morante  
Vocal del jurado



---

Bach. Eduar Fernández  
Herrera  
Autor



---

Abg. Dra. Grethel Silva  
Huamantumba  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Eduar Fernández Herrera**, con DNI N° 73650561, bachiller de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021.**

Declaro, bajo juramento, que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción se ha realizado teniendo en cuenta las citas y referencias bibliográficas para las fuentes de consulta.
3. La información plasmada en esta tesis, no fue autoplagiada.
4. Los datos en los resultados son reales, no fueron alterados, ni copiados; por lo tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo la responsabilidad y las posibles consecuencias que de mi accionar deriven, sometiéndome a las normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 29 de diciembre del 2023.

  
.....  
**Eduar Fernández Herrera**  
DNI N° 73650561



## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Derecho  <b>Línea de investigación:</b> Derecho administrativo general  <b>Sublínea de investigación:</b> Derecho procesal administrativo  <b>Grupo de investigación:</b> in dubio pro operario  <b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva y correlacional</p>
<p><b>Autor:</b></p> <p>Eduar Fernández Herrera</p>	<p>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas          Escuela Profesional de Derecho  <a href="https://orcid.org/0000-0001-7084-6069">https://orcid.org/0000-0001-7084-6069</a></p>
<p><b>Autor:</b></p> <p>Dra. Grethel Silva Huamantumba</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>          Faculta de Derecho y Ciencias Políticas          Escuela Profesional de Derecho          Unidad o laboratorio:  <a href="https://orcid.org/0000-0001-8175-3466">https://orcid.org/0000-0001-8175-3466</a></p>

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor inquebrantable, apoyo incondicional y sabios consejos a lo largo de este arduo camino académico. Vuestra dedicación y sacrificio son la inspiración detrás de este logro.

A la institución de Indecopi San Martín, por proporcionar la oportunidad de explorar este tema y por su valiosa labor en la promoción de la justicia y la equidad en los servicios financieros.

Este trabajo está dedicado a todos aquellos que buscan justicia y transparencia en las operaciones financieras con tarjetas de crédito, y a la construcción de un mundo donde la idoneidad en los servicios sea una realidad para todos.



## **Agradecimientos**

En el proceso de llevar a cabo esta tesis sobre la "Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios", me he encontrado con numerosos desafíos y alegrías.

Agradezco a Indecopi San Martín, la institución que hizo posible esta investigación. Su compromiso con la promoción de la justicia y la equidad en los servicios financieros proporcionó el contexto y la inspiración necesarios para este estudio. Agradezco a todas las personas que trabajan en Indecopi San Martín por su disposición para compartir conocimientos y experiencias valiosas.

Este trabajo es el resultado del esfuerzo colectivo de muchas personas y organizaciones que creyeron en mi capacidad para investigar y contribuir al entendimiento de este importante tema. A todos ustedes, les dedico mi más sincero agradecimiento.

## Índice General

Ficha de identificación .....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimiento .....	8
Índice General .....	9
Índice de Tablas .....	11
Índice de figuras .....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.2. Fundamentos teóricos.....	21
2.2.1. Definición de operaciones financieras no reconocidas.....	21
2.2.2. Marco legal .....	22
2.2.3. Deber de idoneidad.....	23
2.2.4. Operaciones financieras no reconocidas .....	25
2.2.5. Obligaciones del emisor de tarjetas de credito.....	26
2.2.6. Proteccion de datos personales .....	29
2.2.7. Educación del consumidor .....	30
2.2.8. Procedimiento de reclamos.....	30
2.3. Definición de términos básicos.....	32
CAPÍTULO III MARETIALES Y MÉTODOS.....	35
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	35
3.1.1. Contexto de la investigación .....	35
3.1.2. Autorizaciones y permisos .....	36
3.1.3. Aplicación de principios éticos internacionales.....	36
3.2. Sistema de variables.....	36
3.2.1. Diseño de la investigación .....	37
3.3. Procedimientos de la investigación .....	38
3.3.1. Objetivo específico 1 .....	39
3.3.2. Objetivo específico 2.....	39

	10
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1. Resultados .....	40
4.2. Discusión .....	48
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES .....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	58

## Índice de Tablas

Tabla 1 Deber de idoneidad en el servicio .....	36
Tabla 2 Operaciones Financieras no Reconocidas con Tarjeta de Crédito.....	37
Tabla 3 Variables de Estudio .....	39
Tabla 4 Deber de Idoneidad en el Servicio .....	40
Tabla 5 Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito .....	42
Tabla 6 Prueba de Chi Cuadrado.....	45
Tabla 7 Prueba de Normalidad .....	47

## Índice de figuras

Figura 1. Deber de Idoneidad en el Servicio .....	40
Figura 2. Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito .....	43

## RESUMEN

### Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021

La investigación titulada “Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021”. Las transacciones no reconocidas en tarjetas de crédito plantean riesgos significativos en el ámbito financiero peruano y global, destacando la necesidad de salvaguardar la seguridad de los usuarios frente a posibles fraudes en un entorno digital. El deber de idoneidad en servicios financieros adquiere vital importancia al proteger a los usuarios en la era de la omnipresencia tecnológica, donde la protección contra transacciones no autorizadas se convierte en un desafío clave. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar si las entidades financieras en San Martín cumplen con el deber de idoneidad en la prestación de servicios financieros, específicamente en la detección y manejo de operaciones financieras no reconocidas y como objetivos específicos: Identificar las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito INDECOPI-San Martín e identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín, 2021. Este trabajo se realizó en la ciudad de Tarapoto, región San Martín; en el periodo comprendido entre los meses de octubre del 2022 hasta el mes de abril del año 2023. El diseño de investigación es descriptivo de tipo básico cuantitativo, en esencia se obtuvo como resultados respecto del objetivo general que la falta de asociación clara entre estas variables en los datos y métodos analizados sugiere una posible falta de aplicación integral del principio de idoneidad en el contexto evaluado, implicando la necesidad de una mayor indagación en este aspecto. Respecto del objetivo específico 1 El estudio exhaustivo de casos relacionados con operaciones financieras no reconocidas en INDECOPI-San Martín arrojó resultados significativos que destacan ciertas áreas críticas y desafíos en el ámbito de la protección al consumidor y el objetivo específico 2 subrayan la necesidad de enfocarse en estrategias que mitiguen los Cargos no Reconocidos, señalando una clara prioridad en la prevención y resolución de estas situaciones para salvaguardar los intereses de los usuarios financieros. Se llegó a la conclusión que no hay una conexión estadísticamente significativa entre la idoneidad en servicios financieros y operaciones financieras no reconocidas, subrayando la importancia continua de la idoneidad en prácticas financieras. Los hallazgos muestran una prevalencia total de Cargos no Reconocidos (CNR) en tarjetas de crédito, destacando la urgencia de abordar estos problemas para proteger los intereses de los usuarios financieros.

**Palabras clave:** Deber de idoneidad, Indecopi, Resoluciones Indecopi, Derecho del consumidor y Tarjeta de crédito.

## ABSTRACT

Relation of unrecognized financial transactions with credit cards and the duty of suitability in services, Indecopi San Martin, 2021

The research is entitled "Relation of unrecognized financial transactions with credit cards and the duty of suitability in services, Indecopi San Martín, 2021". Unrecognized credit card transactions pose significant risks in the Peruvian and global financial sphere, highlighting the need to safeguard the security of users against possible fraud in a digital environment. The duty of suitability in financial services acquires vital importance when protecting users in the era of technological omnipresence, where protection against unauthorized transactions becomes a key challenge. The general objective of this research was to determine whether financial entities in San Martín comply with the duty of suitability when providing financial services, specifically in the detection and management of unrecognized financial operations, and the specific objectives were to identify the level of compliance with the duty of suitability in the resolutions issued by Indecopi San Martín, 2021; and to identify the dimensions of the service in unrecognized financial operations with INDECOPI-San Martín credit cards. This study was carried out in the city of Tarapoto, San Martín region, from October 2022 to April 2023. The research design is descriptive of a basic quantitative type, and the results obtained with respect to the general objective were essentially that the lack of a clear association between these variables in the data and methods analyzed suggests a possible lack of integral application of the principle of appropriateness in the context evaluated, implying the need for further research in this aspect. Regarding specific objective 1, the exhaustive study of cases related to unrecognized financial transactions in INDECOPI-San Martín yielded significant results that highlight certain critical areas and challenges in the area of consumer protection. Specific objective 2 highlights the need to focus on strategies to mitigate unrecognized charges, indicating a clear priority in the prevention and resolution of these situations in order to safeguard the interests of financial users. It was concluded that there is no statistically significant connection between financial services suitability and unrecognized financial transactions, underscoring the continued importance of suitability in financial practices. The findings show an overall prevalence of Non Recognized Charges (NRCs) on credit cards, highlighting the urgency of addressing these problems to protect the interests of financial users.

**Keywords:** Duty of suitability, Indecopi, Indecopi Resolutions, Consumer Law and Credit Card.



## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**

En la actualidad, el uso de la tecnología comenzó a emplearse en todo ámbito del quehacer diario en la sociedad, es así, que las entidades financieras implementaron operaciones bancarias como, depósitos y retiros que implica ingresar dinero a una cuenta bancaria o retirarlo en efectivo; transferencias donde se puede mover dinero entre cuentas bancarias; pagos de servicios donde se cancela las facturas de servicios públicos y cualquier servicio; préstamos y créditos en la cual se puede obtener dinero prestado en línea; tarjetas de crédito y débito para realizar compras o pagos con tarjetas vinculadas a una cuenta bancaria y los servicios en línea que permite acceder y gestionar cuentas a través de plataformas en línea o aplicaciones móviles.

Ante el avance significativo de las operaciones financieras, se incrementó un efecto negativo de operaciones no reconocidas, que los usuarios del sistema bancario han identificado, a través de transacciones interbancarias, pagos de servicios, compras por internet, entre otras operaciones virtuales, hecho que han servido para la apertura de procesos administrativos ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, ente que tiene como finalidad supervisar que las empresas cumplan con las normativas destinadas a proteger los derechos de los consumidores y vela por el respeto de estas normas.

En el año 2021, hubo un aumento de transacciones financieras no registradas en las tarjetas de crédito en los usuarios de la región San Martín, Perú. Este fenómeno planteó preguntas importantes sobre el desempeño de las instituciones financieras y su cumplimiento del deber de idoneidad en la prestación de servicios financieras, por lo que la presente investigación tuvo la finalidad abordar el problema crítico y proporcionó una visión en profundidad de la relación entre las transacciones financieras no autorizadas y la obligación de adecuación en las operaciones financieras, con un enfoque específico en el contexto de Indecopi San Martín en el año 2021.

Sin embargo, el avance precipitado del uso de tarjetas de crédito continuó y no permitió una implementación adecuada de medidas de seguridad, por lo que se ha generado varios problemas en relación a las operaciones bancarias virtuales, como fraudes, robos, clonaciones de tarjeta, entre otros métodos ilícitos, que utilizan terceras personas para retirar el dinero, suplantar identidades, realizar transferencias mediante aplicativos virtuales de las entidades bancarias, para realizar compras físicas o por internet, entre



otras operaciones virtuales que personas mal intencionadas realizaron al obtener datos de las tarjetas de crédito.

“Es indiscutible que en el Perú nos encontramos ante un crecimiento del uso de la prestación de los servicios financieros” (Indecopi, 2018). Las tarjetas utilizadas para operaciones bancarias proporcionan diversos beneficios, como la eliminación de la necesidad de trasladar dinero en efectivo, la posibilidad de acceder a promociones o programar la adquisición de artículos a plazos. Sin embargo, esta conveniencia conlleva compromisos y una exposición significativa cuando terceros actúan fraudulentamente al utilizar estas tarjetas.

Según el Diario (2018), en un informe titulado "Conoce los fraudes del comercio electrónico, se destaca que, a nivel de países perjudicados, el Perú se sitúa en el séptimo lugar, con pérdidas estimadas en más de 4 millones". Por otro lado, El Comercio (2020) señala, según estadísticas recientes, que aproximadamente uno de cada cuatrocientos mil usuarios experimenta transacciones financieras no autorizadas. Además, se estima que el 30% de estos fraudes electrónicos se originan debido a la incorporación de nuevos usuarios, según lo mencionado por el Gerente Ejecutivo de Canales Digitales del BCP, Jorge Luis Flores, al diario en mención.

El ordenamiento de Tarjetas de Crédito y Débito (Disposición S.B.S 6523-2013) y su modificatoria la Resolución N° 5570-2019 de fecha 01/2021, la misma que dispone disposiciones para evitar el fraude electrónico, los establecimientos financieros deben establecer acciones de seguridad, así pues, las instituciones financieras deben actuar adoptando sus barreras de protección en el servicio que brindan, ya que, al estar inmersos dentro de una actividad aventurada a innumerables riesgos tendrán que contar con las medidas necesarias para afrontar e identificar oportunamente cualquier actividad maliciosa que pueda generar perjuicio al capital del consumidor.

Por lo tanto, en virtud de lo establecido en los Art. 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, podemos entender la idoneidad en la prestación de servicios como la correspondencia entre las expectativas de un consumidor y lo que realmente obtiene, de acuerdo con lo que se le ha prometido. El proveedor tiene la responsabilidad de garantizar que los productos y servicios que pone a disposición sean apropiados y de alta calidad, de manera que satisfagan las expectativas del consumidor y cumplan con lo prometido, estos caracteres, las entidades de servicios financieros asumen que las operaciones realizadas virtualmente las están realizando el usuario titular, en relación a que poseen una clave única y secreta.

El ámbito de las operaciones financieras y los servicios de tarjetas de crédito ha desempeñado un papel en la vida financiera de las personas en la era contemporánea. En una sociedad cada vez más orientada hacia la tecnología y la comodidad, las tarjetas de crédito se han vuelto elementos esenciales para llevar a cabo operaciones, efectuar compras en línea y una variada oferta de servicios financieros. Estas tarjetas brindan flexibilidad y facilidad de pago, este cambio ha modificado la manera en que las personas gestionan sus asuntos financieros, permitiéndoles realizar compras a plazos, acumular recompensas y, en general, adaptarse a un entorno financiero en constante evolución.

Dentro de esta investigación se tiene como hipótesis de investigación: H0 La relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021, es positiva y H1 La relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021, es negativa. La importancia de esta investigación radica en varios aspectos clave. En primer lugar, abordo un problema real que afecta a los consumidores en la región de San Martín y que tiene implicaciones amplias para la industria financiera en general. En segundo lugar, se examinó la relación entre las operaciones financieras no reconocidas y el deber de idoneidad, esclareciendo las responsabilidades de las instituciones financieras y proporcionar recomendaciones para mejorar la protección del consumidor

La pregunta del problema fue ¿cuál es la relación de las operaciones financieras no reconocidas y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021?; El objetivo general de esta investigación es determinar si las entidades financieras en San Martín cumplen con el deber de idoneidad en la prestación de servicios financieros, específicamente en la detección y manejo de operaciones financieras no reconocidas y como objetivos específicos: Identificar las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito INDECOPI-San Martín; e Identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín.

Este problema estudiado tiene un enfoque multidisciplinario, así se tiene que según Querol & López, (2014), desde la perspectiva económica, el derecho es considerado como una institución destinada a fomentar la eficiencia, contribuyendo así al mejoramiento del bienestar social sin intervenir en la corrección de aspectos relacionados con la distribución o la desigualdad social. Esta visión resalta la función primordial del derecho en la optimización de procesos económicos y sociales, buscando impulsar la eficiencia sin tomar un papel directo en la redistribución de recursos o en la equidad social.

La armonización del análisis económico del derecho con el derecho económico conlleva la refundación de áreas del saber jurídico y económico, trascendiendo la mera identificación de la empresa como una unidad productiva o legal. “Estas concepciones, que han impulsado el estudio del sujeto empresarial desde la teoría de firma y responsabilidad, se ven transformadas por esta integración, generando una perspectiva renovada y más amplia de la interacción entre el ámbito jurídico y el económico” (Jahir *et al.*, 2012).

Esta investigación se estructura en cuatro capítulos esenciales: el primero aborda la introducción al tema investigado, seguido por el análisis del marco teórico en el segundo. El tercer capítulo se centra en los materiales y métodos empleados, mientras que el último capítulo presenta los resultados obtenidos y las discusiones derivadas de estos hallazgos. Esta disposición secuencial proporciona una visión completa y detallada del estudio realizado, desde su planteamiento hasta sus conclusiones.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Paz (2018), en su investigación sobre la “infracción del consumidor en su obligación financiera y su impacto causal en el daño por fraude electrónico”, realizado en la Universidad Externado de Colombia, concluye que, si la corporación financiera no ejecuta medidas idóneas destinadas a brindar seguridad para prevenir fraudes electrónicos, se vería inmerso en un comportamiento culposo y no podrían encubrirse señalando que el consumidor financiero infringió sus deberes. Este estudio subraya la responsabilidad de las entidades financieras en asegurar medidas efectivas para proteger a los consumidores de posibles fraudes electrónicos, descartando la posibilidad de que la culpa recaiga en los consumidores por presuntas infracciones.

Hernández (2020), en su trabajo de investigación sobre "La responsabilidad de las entidades financieras por fraude electrónico", de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, concluye que es fundamental llevar a cabo un análisis exhaustivo de las acciones legales implicadas en casos de fraude electrónico. Este análisis debe abordar aspectos como el contrato bancario, el impacto legal de las claves digitales y las responsabilidades en términos de seguridad. Se destaca la relevancia de principios fundamentales como la justicia, la honestidad y la compensación total por el daño causado. Asimismo, se propone otorgar una mayor atención a la responsabilidad en casos de fraudes bancarios electrónicos, fomentando una relación recíproca entre el banco y el cliente para prevenir posibles daños futuros.

Rodríguez *et al.* (2021), en su tesis de pregrado titulada "Convenio en el mercadillo electrónico y el fraude con tarjetas de crédito y débito en el escenario virtual de los negocios de la región de Pucallpa", concluyen que existe una conexión directa entre la categoría de fraude por clonación de tarjetas mediante la intervención comercial y la falta de resguardo de la clave de la tarjeta o la omisión de solicitar el POS durante la transacción en la región de Pucallpa. Además, señalan que el 72,46% de los encuestados sostiene la existencia de una relación relevante en este aspecto, mientras que solo un 7,25% expresa lo contrario, evidenciando una percepción mayoritaria sobre esta conexión en la región.

Linares (2020), en su tesis de pregrado sobre "El compromiso de idoneidad de las corporaciones bancarias del territorio de La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito", concluye que los bancos en La Libertad muestran fallos en la

protección de sus clientes frente a los fraudes cibernéticos en transacciones con tarjetas. Se identifican omisiones significativas, como la falta de solicitud de autorización explícita por parte del usuario para transacciones en línea y la ausencia de verificación de autenticidad en registros bancarios. La investigación destaca la importancia crucial de que las entidades financieras puedan identificar patrones de fraude durante la supervisión de las transacciones, notificar a los clientes acerca de las transacciones realizadas y tener la capacidad de suspender temporalmente tarjetas si se considera necesario.

En ese sentido, Linares (2020), propone una modificación específica en el marco regulatorio, sugiriendo que se realice una alteración al Art. 17 inciso 5) del “Ordenamiento de Tarjetas de Crédito y Débito”. Esta modificación consistiría en agregar una cláusula que establezca la obligación para las corporaciones bancarias de implementar un sistema de validación de datos para la ejecución de operaciones por internet con tarjetas de crédito. De acuerdo con esta propuesta, el código de verificación necesario para autorizar estas operaciones sería enviado a través del correo electrónico o un mensaje de texto proporcionado por el cliente, con el objetivo de asegurar condiciones óptimas de seguridad en cada transacción. Esta medida busca no solo fortalecer la protección de los usuarios frente a posibles fraudes en línea, sino también garantizar una mayor tranquilidad y confianza en el uso de estos servicios financieros.

Mora (2020), en su estudio académico sobre "Criterios para resolver casos de operaciones no reconocidas frente al uso de tarjetas de crédito o débito", concluye que los desacuerdos en los criterios utilizados para tomar decisiones son frecuentes y su elección no siempre se fundamenta únicamente en preceptos legales. Se evidencia que la determinación de estos criterios puede derivar tanto de un respaldo mayoritario como de votos en desacuerdo en las resoluciones emitidas respecto a transacciones no reconocidas con tarjetas de crédito. Esta observación pone de manifiesto la complejidad inherente a las decisiones que rodean este tipo de situaciones y cómo la diversidad de opiniones y enfoques puede incidir en el resultado final de las resoluciones financieras.

Trinidad (2021), “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020” La investigación de la Universidad César Vallejo sobre transacciones financieras no identificadas en el INDECOPI de San Martín (2019-2020) confirma que el deber de idoneidad en estas operaciones no se ha cumplido debido a la falta de medidas de seguridad bancaria para detectar fraudes. Las entidades no han adoptado las medidas recomendadas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's. Estos hallazgos resaltan la

necesidad de mejorar la seguridad en el sector financiero para proteger y generar confianza en los consumidores, indicando además una falta de investigación por parte de los bancos ante quejas de clientes afectados.

Bullard (2020), resalta la relevancia y el compromiso que el Derecho tiene en el desarrollo al enfocarse en el análisis del aspecto económico del mismo (p. 57). El autor subraya que normativas claras, jueces íntegros y leyes previsibles no solo inciden en el bienestar a nivel individual, sino que también impactan significativamente en el bienestar colectivo. La correcta aplicación del derecho, según Bullard, no solo garantiza la justicia, sino que también previene el subdesarrollo de una sociedad. El análisis propuesto por Bullard pone de manifiesto la estrecha relación entre el aspecto económico y el Derecho, evidenciando que su adecuada implementación no solo afecta a la esfera individual, sino que influye en el desarrollo macroeconómico de una sociedad.

El derecho económico se encarga de establecer las normativas que rigen las interacciones en diversas actividades, imponiendo un marco de reglas para todos los participantes involucrados Marco, (2021). Su función principal radica en asegurar la presencia de elementos legales que brinden a los actores empresariales la comprensión de sus derechos y las ventajas económicas asociadas a estos. Esto permite a las empresas y empresarios evaluar sus posibilidades y tomar decisiones informadas en relación con sus actividades comerciales. La importancia del derecho económico radica en proporcionar un contexto legal claro y estable, permitiendo a los agentes económicos comprender tanto sus derechos como las limitaciones legales que rigen su actividad empresarial.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Definición de operaciones financieras no reconocidas**

Las operaciones financieras no reconocidas representan transacciones económicas que ocurren sin la autorización o el reconocimiento explícito del titular de la cuenta o la tarjeta asociada. Según Ximénez *et al.* (2021), las operaciones financieras generalmente se definen como la transferencia de recursos económicos entre dos o más entidades, siguiendo una serie específica de regulaciones legales o principios financieros establecidos. Las operaciones financieras no reconocidas, por ende, se refieren a aquellas transacciones realizadas sin el consentimiento o el conocimiento explícito del titular, desviándose de los patrones habituales de uso o comportamiento financiero identificados en la cuenta o tarjeta correspondiente.

Por lo expuesto anteriormente, *las operaciones financieras no reconocidas*, se refieren a transacciones financieras que una empresa o entidad no ha registrado adecuadamente en sus estados financieros. La presencia de discrepancias en los registros financieros puede atribuirse a una variedad de motivos, que abarcan desde errores contables involuntarios hasta omisiones premeditadas, actos de fraude o, en ocasiones, simplemente a la falta de comprensión o conocimiento sobre la naturaleza de la transacción en cuestión. Estas razones pueden coexistir en diferentes situaciones, lo que subraya la importancia de un riguroso escrutinio y una debida diligencia en la gestión de asuntos financieros. La identificación y corrección de estas operaciones no reconocidas no solo son cruciales para mantener la precisión y transparencia en los estados financieros, sino también para salvaguardar la integridad y credibilidad de la información contable de la empresa, así como para prevenir posibles impactos negativos en su desempeño financiero y reputación.

La omisión deliberada de ciertas transacciones financieras puede tener consecuencias legales y financieras graves, ya que puede llevar a una representación inexacta de los estados financieros de la entidad. Esto puede tener un impacto en las decisiones tomadas por los inversionistas y en la evaluación del valor de la empresa, la evaluación de su solidez financiera y la determinación de impuestos, entre otros aspectos. Para evitar problemas financieros y legales, es importante que las entidades mantengan una contabilidad precisa y transparente, registrando adecuadamente todas las operaciones financieras y cumpliendo con las normativas y regulaciones contables aplicables.

### **2.2.2. Marco legal**

Partiendo de una definición legal, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), de acuerdo con el artículo 18, Hace alusión a la adecuación en la prestación del servicio como la correspondencia entre las expectativas del consumidor y lo que realmente recibe, considerando lo prometido, la publicidad, la información proporcionada, las circunstancias y la forma de la transacción, las características y la naturaleza del producto o servicio, el costo y otros factores, todos en consonancia con las particularidades de la situación. La idoneidad se evalúa en relación con la esencia del producto o servicio y su capacidad para cumplir con el propósito para el cual fue introducido en el mercado.

Del mismo modo, el mencionado conjunto de normativas impone la obligación a los suministradores al establecer que el Art. 19 de la Ley 29571 establece que los proveedores tienen la responsabilidad directa de asegurar la calidad y conformidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. La valoración efectuada por la entidad administrativa y, por consiguiente, las conclusiones contenidas en sus resoluciones, deben demostrar de

forma contundente que el proveedor de servicios financieros ha transgredido las reglas, lo que justificaría la aplicación de una sanción adecuada.

La Resolución 0064-2022/SPC-INDECOPI (2022), emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, establece que los proveedores están obligados a proporcionar y ofrecer servicios al consumidor de acuerdo con las condiciones que hayan sido prometidas o puedan preverse, considerando la naturaleza de estos servicios. Asimismo, deben cumplir con las disposiciones legales aplicables y, en términos generales, ajustarse a la información proporcionada o disponible por parte del proveedor (p.11). Esta resolución enfatiza la importancia de la transparencia y el cumplimiento por parte de los proveedores en la prestación de servicios, resguardando así los derechos y expectativas de los consumidores.

### **2.2.3. Deber de idoneidad**

Es una responsabilidad o carga que pesa sobre los suministradores de bienes y servicios de acuerdo con las normativas establecidas por la entidad con autoridad en la protección de los derechos de los consumidores en nuestra nación. Esto significa que los proveedores deben asegurarse de que los productos y servicios que ofrecen en el mercado sean apropiados y cumplan con los niveles de calidad y seguridad exigidos Trinidad M., (2021). Asimismo, deben cerciorarse de que la información proporcionada a los consumidores sea verídica y exhaustiva, de manera que estos puedan tomar decisiones bien fundamentadas al adquirir productos o contratar servicios.

Según Merino (2008), citando la Resolución 0225-2005/TDC-INDECOPI, la obligación de competencia impone al proveedor de un servicio dos responsabilidades fundamentales. En primer lugar, la responsabilidad de proporcionar un servicio que esté alineado con las expectativas del consumidor y, en segundo lugar, la responsabilidad de cumplir con su compromiso cuando el servicio entregado no se ajusta a las características previstas o a las condiciones acordadas (p. 33). Estos aspectos resaltan la importancia de que los proveedores se comprometan a ofrecer servicios que cumplan con las expectativas del consumidor y, en caso de incumplimiento, asuman la responsabilidad correspondiente para garantizar la satisfacción y protección de los derechos del consumidor.

La discrepancia entre las expectativas del consumidor y lo que finalmente recibe se considera, según Águila *et al.* (2011), como un reflejo de la falta de idoneidad, resaltando su importancia al generar experiencias insatisfactorias para el cliente. En un entorno caracterizado por información asimétrica, la idoneidad se vuelve esencial para asegurar la satisfacción y la confianza del cliente. Estas discrepancias, como señalan Lúquez *et al.* (2002), pueden surgir debido a la falta de transparencia, publicidad engañosa o la entrega



de productos y servicios de calidad deficiente. Por lo tanto, la idoneidad no solo implica cumplir con las expectativas del consumidor, sino también proporcionar información precisa y garantizar la calidad en los productos y servicios ofrecidos. Este enfoque holístico es fundamental para construir relaciones sólidas y duraderas con los consumidores.

Agregan, a su vez, al respecto, precitados autores que: por este motivo, se argumenta que el proveedor tiene la obligación de asumir la responsabilidad por la falta de seguridad en la provisión, cuando esta no coincide con la información proporcionada. “En consecuencia, se presume que cada proveedor otorga una garantía implícita sobre los productos y/o servicios que comercializa, los cuales deben ser aptos para los fines y usos generalmente anticipados en el mercado” (Águila *et al.*, 2011, p.36). Todo lo dicho, conlleva al análisis de la expectativa del consumidor frente al servicio ofertado por el proveedor y con ello la exigencia de idoneidad por parte de esta. Tal es que, el servicio ofertado por un proveedor, trae consigo tres garantías.

Según lo estipulado por la Ley 29571, conocida como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la garantía legal es obligatoria en casos en los que impida la venta de un producto o la prestación de servicios que no cumplan con los estándares establecidos. De acuerdo con las regulaciones vigentes, esta garantía se considera irrenunciable, incluso si no se menciona explícitamente en el contrato de consumo. La ley establece claramente que la garantía legal no puede ser eliminada ni sustituida por garantías explícitas o implícitas, como se establece en el artículo 20 de la Ley 29571. Esta disposición legal garantiza la protección de los derechos del consumidor y respalda la obligatoriedad de ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la ley.

Conforme establece Águila *et al.* (2011), la garantía implícita se define como la responsabilidad de responder ante situaciones en las cuales un producto o servicio no cumple con las expectativas habituales en términos de su idoneidad para los propósitos y usos previsibles en el mercado. Esta responsabilidad implica considerar las circunstancias en las que se adquirieron los productos o se contrataron los servicios (p.46). La garantía implícita se refiere, por lo tanto, a la expectativa razonable que los consumidores tienen respecto a la calidad y funcionalidad de los productos o servicios adquiridos, aun cuando no esté expresamente especificada en el contrato o en la publicidad del bien o servicio.

Conforme al artículo 20 de la Ley 29571, conocida como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, una garantía explícita se materializa cuando proviene directamente de los términos y condiciones específicamente proporcionados por el proveedor al consumidor, a través de cualquier medio que acredite y especifique lo que se haya ofrecido al consumidor.

Esta garantía explícita se basa en las condiciones establecidas de manera expresa por el proveedor y puede incluir cualquier detalle específico acordado en los términos de venta o servicio que se ofrecen al consumidor.

#### **2.2.4. Operaciones financieras no reconocidas**

Dentro del marco de una relación de consumo vinculada a la adquisición de una tarjeta de crédito por parte del consumidor, pueden surgir transacciones que la entidad financiera atribuye al consumidor pero que este último niega. En esta situación, las operaciones financieras no reconocidas se definen como aquellas operaciones realizadas a través de tarjetas de débito o crédito que no pueden ser atribuidas al consumidor, ya que él no las reconoce como propias (Linares, 2020). Estas transacciones generan un conflicto entre el consumidor y la entidad financiera, ya que implican cargos o movimientos que el consumidor no identifica o no acepta como parte de su actividad financiera, lo cual puede requerir una investigación detallada para su resolución.

Frente a esta situación, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS 6523-2013, establece en su artículo 17 el deber de las entidades financieras de adoptar medidas de seguridad para el monitoreo y la realización de las operaciones que puedan llevar a cabo los usuarios. Esta disposición reglamentaria busca garantizar que las entidades financieras implementen protocolos de seguridad efectivos para supervisar y gestionar las transacciones realizadas por los usuarios, con el objetivo de prevenir posibles fraudes o usos indebidos de las tarjetas de crédito y débito.

En la Resolución 0064-2022/SPC-INDECOPI (2022), el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual destacó la obligación de las entidades financieras de implementar sistemas de monitoreo para detectar operaciones que no se ajusten a los patrones habituales de consumo de sus clientes (p. 31). Según el Tribunal, estas medidas son esenciales para garantizar una detección oportuna y eficiente de posibles irregularidades en los productos financieros ofrecidos al mercado.

Los sistemas de monitoreo representan medidas de seguridad diseñadas específicamente para identificar y detectar operaciones financieras que se desvían de los patrones habituales de consumo del cliente. Estos sistemas se implementan con el objetivo de salvaguardar la integridad del sistema financiero, permitiendo la detección temprana de transacciones atípicas o sospechosas. La finalidad principal de estos sistemas radica en la identificación de aquellas operaciones financieras que no se alinean con el comportamiento de consumo tradicional de los usuarios.

En ese sentido, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 0064-2022/SPC-INDECOPI (2022), ha concluido que puede concluir que el propósito del artículo 17 del mencionado reglamento es salvaguardar a los usuarios contra cargos indebidos en sus cuentas de tarjetas de crédito o débito, así como evaluar el historial de transacciones en las cuentas bancarias. Esto implica el análisis de operaciones que permita a la entidad supervisada crear de manera confiable un registro histórico del uso de dicho producto por parte de su cliente (p.15).

Se hace referencia a un comportamiento recurrente en las prácticas de consumo que las instituciones financieras deben registrar. Estas entidades tienen la responsabilidad de monitorear cada transacción realizada por el consumidor con el fin de identificar operaciones que puedan ser consideradas como fraudulentas o atípicas. Este enfoque busca prevenir posibles perjuicios en los intereses financieros de los consumidores (Gonzales, 2020). Es esencial para las corporaciones financieras estar alerta y tomar medidas preventivas para salvaguardar los intereses de sus clientes ante cualquier actividad que pueda representar un riesgo financiero o un comportamiento no habitual en sus transacciones.

El artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS 6523-2013) establece pautas para asegurar transacciones financieras. Estas directrices incluyen: 1. Desarrollar sistemas de gestión para resguardar transacciones y detectar operaciones sospechosas que no coincidan con el patrón habitual de gasto del cliente. 2. Implementar herramientas adicionales para gestionar alertas generadas por el sistema de supervisión. 3. Detectar prácticas fraudulentas mediante un análisis organizado de los datos recopilados durante las transacciones, alineados con el sistema de control establecido (...).

Al respecto, un aporte importante se recoge de lo esbozado por Galarreta (2015), quién precisa que, las principales medidas adoptadas en el mercado financiero son: a) "Uso de tarjetas de crédito con chip" (...) b) "Envío de correos electrónicos y mensajes de alerta" (...) c) "Bloqueo automático de tarjetas de crédito" (...) d) "Contratación de seguro por eventos de fraude" (...) e) "Mayor difusión de información sobre medidas de seguridad" (...) f) "Mejor verificación de los comercios al momento de realizar el cobro" (...) (p. 18)

### **2.2.5. Obligaciones del emisor de tarjetas de crédito**

Las obligaciones de los emisores de tarjetas de crédito pueden variar según el marco regulatorio y las normativas financieras de cada país. Sin embargo, resulta relevante hacer una mención general de las obligaciones comunes de estos emisores en algunos países. Estas obligaciones suelen incluir aspectos como la protección de los datos financieros de

los usuarios, la notificación oportuna de cargos y transacciones realizadas, la implementación de medidas de seguridad efectivas y la atención al cliente en caso de fraudes o situaciones irregulares en las transacciones financieras.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina N° 25065, se establece la obligación de los emisores de llevar a cabo una evaluación adecuada de la solvencia de los solicitantes antes de la emisión de una tarjeta de crédito. Esta evaluación debe considerar minuciosamente la capacidad de pago de los titulares. El propósito de esta disposición legal es asegurar que las entidades emisoras de tarjetas realicen una evaluación exhaustiva de la capacidad financiera de los solicitantes, con el fin de garantizar que estos puedan asumir las responsabilidades crediticias derivadas del uso de las tarjetas.

Según las disposiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales de la Unión Europea, Reglamento General de Protección de Datos, se estipula que los emisores de tarjetas deben cumplir estrictamente con las leyes de protección de datos personales. Esto implica la obligación de garantizar la seguridad y confidencialidad de la información perteneciente a los titulares de las tarjetas. Esta normativa tiene como objetivo asegurar que las entidades emisoras de tarjetas implementen medidas adecuadas para proteger la información personal de los titulares, respetando así su privacidad y asegurando la integridad de los datos recopilados durante el proceso de emisión y uso de las tarjetas de crédito.

De acuerdo con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, se estipula que los emisores de tarjetas deben proveer un servicio de atención al cliente eficaz y adecuado para abordar consultas, reclamos y situaciones problemáticas planteadas por los titulares de tarjetas. Esta disposición legal tiene como objetivo garantizar que las entidades emisoras de tarjetas proporcionen a sus clientes un canal de comunicación eficiente y accesible, a fin de resolver consultas, quejas o inconvenientes relacionados con el uso o funcionamiento de las tarjetas de crédito, promoviendo así la protección de los derechos de los consumidores y la calidad en el servicio ofrecido por estas entidades financieras.

Según la Resolución SBS 3274-2015 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en Perú, es imperativo que los proveedores garanticen la divulgación detallada de los términos y condiciones a los usuarios de tarjetas de crédito. Esta normativa exige que se proporcione a los titulares una explicación minuciosa que abarque aspectos cruciales como las tasas de interés, los costos, las comisiones asociadas y los lineamientos para los pagos

mínimos. La transparencia en la descripción de estos elementos es esencial para asegurar la protección efectiva del consumidor en el país.

Según Aldana (2018), el principio de idoneidad en la evaluación crediticia para la emisión de tarjetas de crédito implica la responsabilidad de los emisores de llevar a cabo una rigurosa evaluación financiera de los solicitantes. Esta evaluación tiene como objetivo garantizar que los individuos posean la capacidad económica necesaria para administrar adecuadamente la deuda adquirida. Este proceso de evaluación crediticia se considera fundamental para mitigar riesgos financieros tanto para los emisores como para los titulares de las tarjetas.

Según Aldana (2018), la divulgación completa de los términos y condiciones por parte de los emisores de tarjetas de crédito es esencial. Este principio establece la obligación de proporcionar a los usuarios una explicación detallada y transparente que incluya aspectos clave como tasas de interés, costos, gastos y pautas para pagos mínimos. Tal transparencia resulta fundamental para asegurar que los titulares tengan un entendimiento cabal de los compromisos y cargos asociados con el uso de la tarjeta, promoviendo así una gestión financiera más informada y responsable.

Aldana (2018), resalta que la protección de datos en la emisión de tarjetas de crédito implica una responsabilidad directa de los emisores. Estos deben implementar medidas de seguridad robustas para resguardar la información personal y financiera de los titulares. Esta práctica se alinea con el principio de idoneidad, ya que garantiza la pertinencia y adecuación en el tratamiento de los datos de los clientes, evitando su mal uso o acceso indebido. Salvaguardar esta información resulta crucial para mantener la confianza de los usuarios y preservar la integridad de sus datos.

Aldana (2018), enfatiza que una atención al cliente eficaz es fundamental en la gestión de tarjetas de crédito. Este servicio no solo aborda consultas y reclamos, sino que se alinea con el principio de idoneidad al asegurar un trato adecuado a los titulares de las tarjetas. Proporcionar respuestas efectivas y resolver problemas de manera oportuna refleja un compromiso con la satisfacción del cliente, lo que contribuye a mantener la coherencia con los estándares de calidad y a garantizar una experiencia positiva en el uso de los servicios financieros.

Según Aldana (2018), la prevención de fraudes se erige como un pilar fundamental en la salvaguarda de los titulares de tarjetas de crédito. Este enfoque no solo busca proteger a los usuarios de posibles actividades ilícitas, sino que también se alinea con el principio de idoneidad al garantizar un entorno seguro y adecuado para el uso de dichas tarjetas.

Establecer medidas preventivas sólidas constituye una estrategia esencial para mitigar riesgos y mantener la integridad de las transacciones financieras, salvaguardando así la confianza de los clientes.

### **2.2.6. Protección de datos personales**

Bedoya (2021), resalta la relevancia de salvaguardar los datos personales como una medida esencial para preservar la confidencialidad y la integridad de la información individual. Esta protección no solo busca prevenir el potencial abuso o uso inapropiado de los datos personales, sino también asegurar el cumplimiento de regulaciones y leyes vinculadas a la preservación de la privacidad. La importancia de esta práctica radica en mantener la confianza de los individuos en las organizaciones y garantizar el respeto por sus derechos y privacidad en el entorno digital y empresarial.

La implementación de la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales en Perú hace una década representó un paso fundamental en la salvaguarda de la información personal. Esta legislación busca asegurar el derecho primordial de los ciudadanos a la preservación de sus datos, garantizando su tratamiento adecuado dentro de un marco legal. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023), el propósito principal de esta ley es el respeto y protección de estos datos, asegurando su manejo apropiado sin menoscabar otros derechos fundamentales de las personas.

La protección de la privacidad es un derecho esencial que otorga a cada individuo la capacidad de salvar su intimidad y la de su familia contra cualquier procesamiento inadecuado, abusivo o irregular de su información personal Bellido (2018). En la actualidad, una variedad de actividades cotidianas, como visitar una exposición inmobiliaria, descargar una aplicación web, participar en una plataforma de redes sociales, efectuar compras en línea o solicitar un préstamo bancario, implican la divulgación de datos personales. Por lo tanto, se hace imperativo proporcionarles un nivel mínimo de resguardo (Defensoría del Pueblo, 2019).

“El reconocimiento del derecho al olvido en Perú plantea desafíos considerables, entre ellos, la necesidad de cumplir con el criterio de tres partes y de preservar la libertad de expresión” (Ochoa, 2021). A pesar de la ausencia de una consagración específica en la normativa de Protección de Datos Personales en Perú, la Autoridad de Protección de Datos Personales (DPDP) ha actuado reconociendo este derecho y emitiendo órdenes de eliminación de información de los resultados de búsqueda para su protección. Sin embargo, se plantea un debate en torno a la autoridad de la DPDP, una entidad administrativa, para emitir estas órdenes, ya que podría ser interpretado como una

limitación a la libertad de expresión, cuestión que generalmente corresponde a instancias judiciales (Franco *et al.*, 2020).

### **2.2.7. Educación del consumidor**

La educación del consumidor en relación con las tarjetas de crédito es esencial para un uso financiero prudente y evitar dificultades económicas (Salas *et al.*, 2021). Algunos aspectos clave incluyen la comprensión exhaustiva de los términos y condiciones, la elaboración de presupuestos responsables, el entendimiento de intereses y deudas, el uso responsable de la tarjeta, la protección contra el fraude, el aprovechamiento inteligente de beneficios y recompensas, así como la advertencia sobre los pagos mínimos y sus consecuencias. Además, se enfatiza la importancia de comprender el impacto del uso de la tarjeta en el historial crediticio y se brindan pautas para la resolución efectiva de problemas con la entidad emisora.

### **2.2.8. Procedimiento de reclamos**

El procedimiento para plantear una queja o controversia en relación a una tarjeta de crédito o débito puede cambiar dependiendo del proveedor de la tarjeta y las normativas locales, pero generalmente sigue un procedimiento similar en su esencia. Cuando un titular de tarjeta se encuentra en una situación en la que considera que se ha producido un cargo indebido, un error en la facturación, un cargo no reconocido o cualquier otra circunstancia que requiera una revisión y resolución, es fundamental seguir ciertos pasos para resolver la situación de manera eficaz Franco *et al.*, (2020).

- Identifica el problema: Antes de iniciar un proceso de reclamo, es crucial comprender exhaustivamente la naturaleza del problema y contar con la documentación pertinente para respaldar la reclamación (Norman, 2021). Esta documentación puede abarcar desde estados de cuenta hasta recibos, correos electrónicos, facturas u otros registros relevantes relacionados con la transacción objeto de la queja. Disponer de estos elementos fortalece el caso del reclamante al proporcionar pruebas concretas y verificables que respalden la validez y la razón del reclamo, facilitando así el proceso de resolución.
- Comunícate con el comerciante: En un inicio, se recomienda intentar resolver la situación directamente con el comerciante o proveedor de servicios antes de considerar un reclamo formal (Smith, 2020). En ocasiones, la problemática puede ser producto de un malentendido o un error involuntario, y abordarla de manera directa con la parte involucrada puede resultar en una solución más rápida y satisfactoria para ambas partes. Este enfoque permite explorar vías de solución sin recurrir a procedimientos formales, fomentando una resolución más ágil y amistosa.

- **Contacta al emisor de la tarjeta:** En caso de no lograr resolver la situación con el comerciante, se sugiere contactar al emisor de la tarjeta, como el banco o la entidad financiera que emitió el medio de pago (Brown, 2022). Esta acción se lleva a cabo comúnmente utilizando el número de servicio al cliente impreso en la parte posterior de la tarjeta. Comunicarse con el emisor brinda la oportunidad de reportar y buscar asistencia adicional sobre el problema en cuestión, permitiendo así iniciar procesos formales de resolución a través de la entidad emisora de la tarjeta.
- **Proporciona la información necesaria:** Al contactar al emisor de la tarjeta, es crucial ofrecer detalles precisos sobre la transacción en disputa (Peterson, 2023). La información necesaria puede comprender el número de la tarjeta, la fecha específica de la transacción, el monto involucrado y una descripción detallada del inconveniente experimentado. Proveer estos datos permite al emisor analizar con mayor profundidad el problema reportado, facilitando así la investigación y resolución de la disputa de manera más efectiva y expedita.
- **Presenta una disputa:** Cuando el emisor de la tarjeta inicia un caso de disputa en nombre del titular, es fundamental suministrar toda la documentación pertinente relacionada con la transacción cuestionada (García, 2022). Cumplir con este requerimiento dentro del plazo estipulado por el emisor es crucial, dado que los plazos para proporcionar dicha información pueden variar de acuerdo con la legislación vigente y las políticas establecidas por la entidad emisora. El apego a estos plazos es determinante para respaldar la investigación y la resolución efectiva de la disputa.
- **Investigación:** El emisor de la tarjeta realizará una investigación exhaustiva para evaluar la validez del reclamo presentado por el titular (Johnson, 2023). Este proceso puede extenderse en el tiempo y, en algunas ocasiones, la entidad emisora podría requerir información adicional para sustentar la investigación en curso. La solicitud de datos complementarios durante el proceso es común y se realiza con el fin de recabar todos los elementos necesarios para determinar la procedencia y legitimidad del reclamo.
- **Resolución:** Una vez concluida la investigación, el emisor de la tarjeta comunicará al titular la resolución de la disputa (Martínez, 2022). En caso de que se determine la validez del reclamo, se procederá con el reembolso del monto disputado. No obstante, si el titular no se encuentra satisfecho con la decisión, podría tener el derecho de apelar. Este proceso adicional brinda la oportunidad de revisar nuevamente el caso y buscar una resolución alternativa en caso de desacuerdo con la resolución inicial.
- **Apelación:** En caso de disconformidad con la decisión inicial del emisor de la tarjeta, existe la posibilidad de apelar dicha resolución (González, 2023). Esta instancia permite al titular presentar documentación adicional o información complementaria que respalde



su caso. La provisión de datos adicionales durante el proceso de apelación brinda la oportunidad de fortalecer y sustentar la argumentación, facilitando así una revisión más detallada y exhaustiva del reclamo.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Asimetría informativa:** Según Águila *et al.* (2011), la asimetría informativa se define como "La discrepancia en el conocimiento entre los proveedores y los consumidores, dando a aquellos una ventaja inicial en la relación comercial" (p. 31). Esta disparidad de información otorga a los proveedores una posición de ventaja al tener acceso a datos que los consumidores pueden desconocer, influyendo en la dinámica inicial de la relación comercial y en el equilibrio de poder entre ambas partes. Esta asimetría, como señala Águila *et al.* (2011), no solo afecta el inicio de la interacción, sino que también puede moldear la continuidad y la estabilidad de la relación, siendo crucial comprender y manejar esta disparidad para lograr acuerdos más equitativos y sostenibles en el ámbito comercial.

**Consumidor:** La Ley 29571, en su artículo IV numeral 1.1°, define al consumidor como aquel individuo, natural o jurídico, que adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio como destinatario final (Ley 29571, año). Esta definición legal establece claramente el rol específico y la posición del consumidor en la transacción comercial, delineando su papel como el receptor último del bien o servicio. En un enfoque compartido por Águila y colaboradores (2011), se concibe al consumidor como el "sujeto activo de los derechos de consumo (p.13), ofreciendo una definición concisa que resalta el rol principal del consumidor en el ámbito de los derechos de consumo". Esta perspectiva resalta la importancia de proteger y reconocer los derechos inherentes al consumidor como parte fundamental del entramado comercial y legal en una sociedad moderna.

**Consumidor razonable:** Bullard (2010), define al comprador sensato como aquel individuo que actúa con prudencia en diferentes situaciones comerciales (p.9). Esta noción resalta la importancia de la sabiduría y la cautela en las decisiones de compra, enfatizando la responsabilidad del consumidor en sus elecciones. Además, Rojas (2012) expresa que este comprador ejerce precaución y responsabilidad al buscar información adecuada para tomar decisiones de consumo (p.74). Esta afirmación subraya la relevancia de la investigación y la reflexión previas a la adquisición de bienes o servicios. Ambas perspectivas coinciden en destacar la importancia de la prudencia y la búsqueda de información en el comportamiento del consumidor, resaltando la necesidad de una toma de decisiones informada y reflexiva en el proceso de compra.

**Habitualidad:** Según la Ley 29571 (Artículo IV, numeral 8°), una actividad se define como aquella que se lleva a cabo de manera frecuente y repetitiva, generando una presunción de continuidad en su desarrollo en el mercado. Esta definición legal establece los parámetros para identificar actividades comerciales o productivas que se caracterizan por su constancia y repetición, lo que influye en la percepción de su continuidad y presencia sostenida en el mercado. Esta noción resalta la importancia de la regularidad y la reiteración en las acciones comerciales, elementos clave para evaluar su impacto y participación en el mercado según lo estipulado en la Ley 29571.

**Proveedor:** De acuerdo con el Artículo IV, numeral 2° de la Ley 29571, se establece que una entidad se define como "cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que de forma repetida lleva a cabo actividades de producción, manufactura, operación, autorización, combinación, empaque, almacenamiento, preparación, venta o suministro de bienes o servicios de diversa índole para los consumidores" Esta definición legal amplia y detallada proporciona un marco integral que abarca una amplia gama de actividades comerciales, incluyendo tanto a personas como a entidades corporativas, públicas o privadas, que participan de manera continua en la oferta y suministro de bienes y servicios para los consumidores.

**Relación de consumo:** Según Aldana (2018), la relación de consumo se define como "Una transacción económica en la que están involucrados un cliente, un proveedor y un producto o servicio objeto de la operación" (p. 14). Esta definición resalta la complejidad inherente a este proceso, destacando la interacción entre distintos actores clave en el intercambio comercial. Se establece una estructura tripartita donde se evidencia la interdependencia entre el consumidor, el proveedor y el producto o servicio, subrayando la importancia de cada uno en el contexto de la transacción económica. Esta perspectiva, como señala Aldana (2018), reconoce la dinámica interrelacional entre estos elementos, delineando la complejidad y la relevancia de sus roles en el marco de las relaciones comerciales modernas.

**Servicio:** Según la Ley 29571 (Artículo IV, numeral 4°), el servicio se define como "Una modalidad de oferta de servicios disponible en el mercado, que engloba tanto los servicios de carácter crediticio, financiero, asegurador, preventivo, así como los servicios técnicos y profesionales." Esta amplia definición abarca una variedad de servicios comerciales y profesionales, desde actividades financieras hasta servicios técnicos, destacando la diversidad y amplitud de las ofertas en el mercado (Ley 29571, año). Esta definición integral subraya la amplitud y la complejidad de los servicios disponibles para los consumidores, incorporando tanto aspectos financieros como profesionales, resaltando la diversidad y la amplitud de opciones en el mercado de servicios.

**Tarjetas de pagos:** Según Indecopi (2021), las tarjetas de pago se definen como "Instrumentos financieros que permiten a los titulares realizar pagos sin tener que utilizar efectivo, utilizando cajeros automáticos, estas tarjetas de pago suelen tener dimensiones de 3 1/8 por 2 1/8 pulgadas, suelen contar con una banda magnética o chip electrónico" que guarda los datos del titular. La mayoría de estas tarjetas están confeccionadas en material plástico (p. 15). Esta definición resalta la función y las características físicas comunes de las tarjetas de pago, mostrando su papel fundamental en facilitar transacciones financieras sin la necesidad de efectivo, y describe los elementos tecnológicos que las hacen operativas en el sistema financiero moderno.

**Tarjeta de débito:** El Banco Central de Reserva del Perú (2011) define los medios de pago como "elementos que facultan a quienes los tienen en su posesión para efectuar transacciones debitando los fondos depositados en una cuenta de una entidad financiera particular, que ha emitido estos medios de pago" (p. 191). Esta definición subraya la capacidad inherente de estos elementos para agilizar transacciones al permitir el acceso a fondos depositados en una cuenta específica de una entidad financiera. De acuerdo con esta perspectiva del Banco Central de Reserva del Perú (2011), los medios de pago no solo representan herramientas físicas o virtuales, sino también el acceso directo a recursos financieros respaldados por instituciones bancarias, lo que los posiciona como facilitadores esenciales en las operaciones comerciales y financieras cotidianas.

**Tarjeta de crédito:** Según el Banco Central de Reserva del Perú (2011), las tarjetas de crédito se definen como elementos que indican que el titular ha recibido una línea de crédito. Esta línea de crédito puede ser saldada completamente al final de un período específico o en pagos parciales, generando un saldo pendiente como crédito ampliado (p. 191). Esta definición resalta la naturaleza crediticia fundamental de las tarjetas de crédito, destacando su capacidad para proporcionar flexibilidad en los pagos al titular. Además, según esta perspectiva del Banco Central de Reserva del Perú (2011), las tarjetas de crédito permiten opciones de pago variadas, ya sea saldar la deuda total al final del período o realizar pagos parciales, manteniendo un saldo pendiente como parte del crédito otorgado.

## **CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

El centro neurálgico de esta investigación se sitúa en la provincia de San Martín, en las resoluciones administrativas emitidas en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Este emplazamiento geográfico estratégico ofrece un entorno propicio para el estudio y análisis detallado en el campo de la propiedad intelectual, proporcionando recursos y un marco ideal para la profundización en esta importante área del conocimiento, estas resoluciones se han emitido por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi San Martín.

#### **3.1.1. Contexto de la investigación**

**Ubicación política y geográfica:** Tarapoto, enclavado en el extremo nororiental de Perú, forma parte de la región de San Martín, una región cuya jurisdicción con límites territoriales que conectan con diversas regiones. Al norte, se encuentra con Loreto, al sur con Huánuco, al este se extiende hasta los límites con Loreto y Brasil, y al oeste comparte fronteras con La Libertad y Huánuco. Esta ubicación estratégica sitúa a San Martín como un punto de intersección clave, fusionando culturas y entrelazando paisajes que definen su riqueza geográfica y cultural en la diversidad del panorama peruano.

**Contexto Histórico:** La historia vibrante de la región de San Martín abarca la riqueza cultural de diferentes comunidades indígenas, entre las que se destacan los shawis y los quechuas, cuyas influencias perviven en sus tradiciones aún hoy. Estas culturas florecieron antes del arribo de los españoles en el siglo XVI, dejando una huella profunda en la identidad de la región. En tiempos contemporáneos, San Martín ha presenciado un notable desarrollo económico y demográfico. En este panorama, Tarapoto ha emergido como un epicentro urbano y económico crucial en la región, transformándose en un punto neurálgico que fusiona la tradición arraigada con la modernidad dinámica, impulsando el crecimiento y la diversificación en diversos sectores, contribuyendo así al dinamismo de la región en el contexto nacional.

**Contexto Jurídico:** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se erige como una institución fundamental en Perú, encargada de promover la igualdad de condiciones en el mercado y proteger los derechos de los consumidores. Su labor se extiende hacia el fomento de una competencia justa, garantizando que todos los actores económicos operen en un entorno equitativo y transparente. Además, se enfoca en resguardar los intereses de los usuarios del sistema

financiero, velando por la calidad de los productos y servicios ofrecidos en las entidades bancarias, fortaleciendo así la confianza de los consumidores en la economía del país.

### 3.1.2. Autorizaciones y permisos

Se procedió a realizar la gestión correspondiente mediante la presentación de documentación formal para obtener las autorizaciones necesarias ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en San Martín. El objetivo primordial fue asegurar el acceso a 24 resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de San Martín. Este proceso se llevó a cabo con el propósito de garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos y obtener la autorización pertinente para acceder a la información requerida en el marco de un estudio o análisis determinado.

### 3.1.3. Aplicación de principios éticos internacionales

Declaro en honor a la verdad y bajo juramento, que las fuentes bibliográficas consultadas, antecedentes de investigación y la información introducida en la investigación ha sido citada de conformidad a los procedimientos establecidos en la “Guía para la Elaboración de la Tesis”, aprobada por la Facultad de Derecho de la UNSM, asimismo, se informa que la presente investigación es de mi autoría, por lo que asumo plena responsabilidad administrativa, judicial o de cualquier índole, si fuera necesario.

## 3.2. Sistema de variables

**Tabla 1**

*Deber de idoneidad en el servicio*

Variable 2. Cumplimiento del deber de idoneidad de las resoluciones emitida por Indecopi San Martín, 2021						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida
Cumplimiento del deber de idoneidad en las resoluciones emitidas en Indecopi San Martín	La discrepancia entre las expectativas del consumidor y lo que finalmente recibe se considera, según Águila et al. (2011), como un reflejo de la falta de idoneidad, resaltando su importancia al generar experiencias insatisfactorias para el cliente.	Es una responsabilidad o carga que pesa sobre los suministradores de bienes y servicios de acuerdo con las normativas establecidas por la entidad con autoridad en la protección de los derechos de los consumidores en nuestra nación.	Garantías explícitas  Garantías legales  Garantías implícitas	Eficiencia en la resolución de problemas en el Indecopi Acuerdo fuera del procedimiento Seguridad y protección al consumidor Atención al cliente y solución inmediata	Guía de análisis documental	Nominal

Atención al Cliente (AC), Seguridad y Protección al Consumidor (SPC), Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERPEI) y Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD).

Tabla 2

*Operaciones Financieras no Reconocidas con Tarjeta de Crédito*

Variable 1: operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escalade medición
<b>Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito</b>	Las operaciones financieras no reconocidas representan transacciones económicas que ocurren sin la autorización o reconocimiento explícito por parte del titular de la cuenta o la tarjeta asociada (Ximénez et al., 2021).	Se refiere a aquellas transacciones realizadas sin el consentimiento o el conocimiento explícito del titular, desviándose de los patrones habituales de uso o comportamiento financiero identificados en la cuenta o tarjeta correspondiente.	Transacciones interbancarias	Movimiento de dinero entre dos bancos	Ficha de observación	Nominal
			Pagos de servicios	Realización del pagó		
			Compras por internet	Uso de tarjeta como medio de pagó		
			No identificados	Otros		

### 3.2.1. Diseño de la investigación

#### Tipo y nivel de la investigación

La investigación se enmarca en un enfoque básico de tipo cuantitativo, partiendo de datos numéricos para establecer los fundamentos teóricos relacionados con las variables de estudio. Este enfoque se basa en la recopilación y el análisis de información documental para extraer conclusiones y generar conocimiento. En cuanto al nivel de investigación, se trata de un análisis descriptivo simple, orientado a comprender la estructura y las características fundamentales de las variables investigadas. Este análisis se enfoca en la descripción detallada de las variables, proporcionando un panorama claro y conciso de su naturaleza y comportamiento dentro del contexto de estudio.

#### Población y muestra

Para este estudio, se ha seleccionado una muestra específica que consta de un total de 24 Resoluciones Finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de San Martín. Estas resoluciones contienen un análisis detallado y sustantivo, enmarcado en procesos administrativos vinculados a violaciones al estándar de adecuación en la prestación de servicios durante transacciones financieras no identificadas. Esta selección se centra en casos específicos que ofrecen un panorama representativo y profundo de las problemáticas y situaciones relacionadas con la calidad y adecuación de los servicios financieros dentro de este ámbito, proporcionando un enfoque detallado para el análisis y la comprensión de estas situaciones.

## **Diseño analítico, muestral o experimental**

### **Diseño no experimental**

El diseño de esta investigación es no experimental, lo que implica que no se llevará a cabo una manipulación deliberada de las variables involucradas en el estudio (Hernández, et al., 2014). En lugar de eso, se realizará un análisis basado en la observación directa de los problemas tal y como se presentan en su estado natural al momento del análisis. Esta metodología se alinea con una aproximación que busca comprender y analizar las situaciones o fenómenos tal como se manifiestan en su entorno real, sin intervenir en su dinámica para estudiar su comportamiento y características. Esta estrategia metodológica se respalda en la idea de comprender y analizar los problemas desde su contexto y condiciones naturales conforme se han resuelto en Indecopi – San Martín.

El diseño tiene la siguiente representación gráfica:

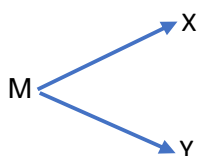
Donde:

M: Muestra de la investigación

X: Deber de idoneidad en el servicio

Y: Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito

r: Relación entre las variables.



### **3.3. Procedimientos de la investigación**

Se ha llevado a cabo un desarrollo metodológico basado en la guía de observación que abarca un total de 24 resoluciones finales con pronunciamientos de fondo emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor de San Martín. Este enfoque metodológico se ha estructurado en consonancia con el objetivo general planteado para la investigación. Paralelamente, se ha construido una guía de análisis documental que abarca igualmente 24 Resoluciones Finales con pronunciamientos de fondo emitidas por la misma Comisión. Esta guía específica ha sido elaborada para alcanzar los objetivos puntuales propuestos en este estudio, proporcionando un marco analítico detallado para examinar minuciosamente el contenido de las resoluciones y extraer la información relevante para los fines del estudio.

**Tabla 3**

Variables de Estudio

<b>Variables</b>	<b>Método</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Informante</b>
1er Variable: Deber de idoneidad en el servicio	Método funcional	Análisis documental	Guía de análisis documental	24 resoluciones Finales con pronunciamiento de fondo, expedidas por la Comisión de Protección al Consumidor de San Martín - Indecopi.
2da Variable: Operaciones financieras no reconocidas	Método Funcional	Observación	Guía de Observación	

**3.3.1. Objetivo específico 1**

Identificar las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito INDECOPI-San Martín.

Para el registro de los datos, se implementará la creación de hojas de trabajo siguiendo el formato establecido por el instrumento designado, en este caso, la guía de observación. Estas hojas de trabajo se someterán a un proceso de validación por parte de expertos especializados en el área pertinente, asegurando así la calidad y la confiabilidad de la información recopilada. Este proceso de validación se orienta a garantizar la precisión y consistencia de los datos obtenidos, proporcionando una base sólida y fiable para el análisis y la interpretación de los resultados en el contexto de la investigación.

**3.3.2. Objetivo específico 2**

Identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín, 2021.

Para registrar los datos, se empleará la confección de hojas de trabajo conforme al instrumento designado, en este caso, la guía de análisis documental. Estas hojas de trabajo serán sometidas a un proceso riguroso de validación llevado a cabo por expertos especializados en el área pertinente. Esta validación se orienta a asegurar la precisión y la consistencia de la información recolectada, garantizando la fiabilidad de los datos obtenidos. Este enfoque de validación por expertos contribuirá significativamente a mantener la calidad y la integridad de los registros, proporcionando así una base sólida y confiable para el posterior análisis e interpretación de los resultados en el contexto de la investigación.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

En el marco de los objetivos y la hipótesis establecidos en el trabajo de investigación, se llevó a cabo un análisis exhaustivo con el propósito de "Reconocer las dimensiones del deber de idoneidad", centrándose en aspectos clave como la Atención al Cliente (AC), la Seguridad y Protección al Consumidor (SPC), la Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP) y el Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD). Los resultados obtenidos de esta investigación proporcionan un detallado panorama que destaca la importancia y el impacto de estas dimensiones, sirviendo como referencia para comprender y mejorar las prácticas en estos ámbitos específicos.

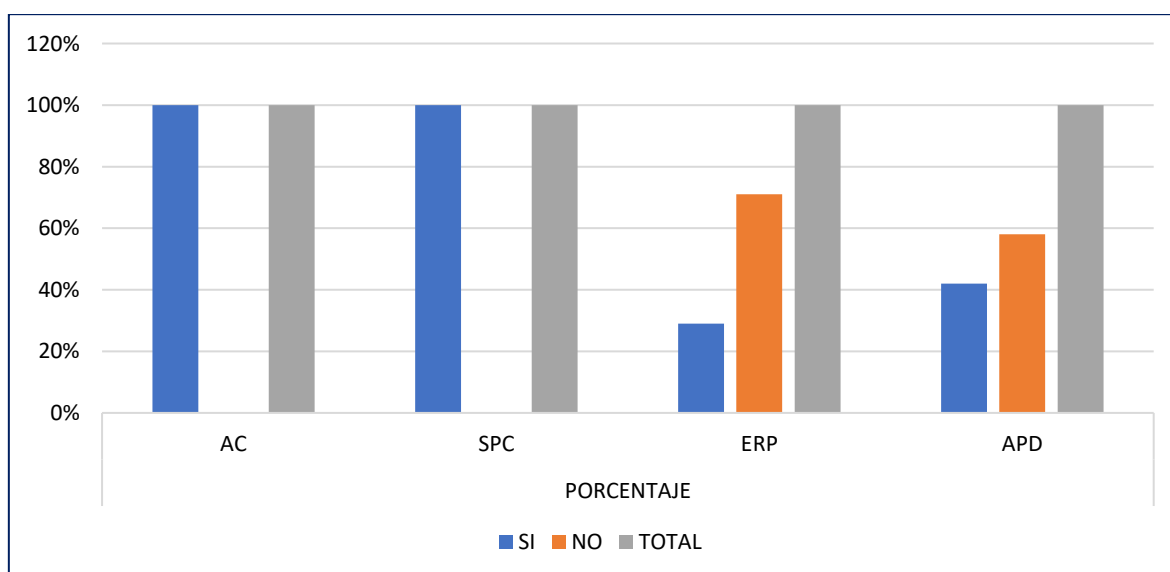
**Tabla 4**

*Deber de Idoneidad en el Servicio*

Reconocer las dimensiones del deber de idoneidad								
ESTRATEGIAS	FRECUENCIA				PORCENTAJE			
	AC	SPC	ERP	APD	AC	SPC	ERP	APD
SI	24	0	7	10	100%	0%	29%	42%
NO	0	24	17	14	0%	100%	71%	58%
TOTAL	24	24	24	24	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:



**Figura 1.**  
Deber de Idoneidad en el Servicio

Primero, es importante destacar que hemos identificado cuatro dimensiones clave relacionadas con el servicio en operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito: Atención al Cliente (AC), Seguridad y Protección al Consumidor (SPC), Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP) y Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD).

**Atención al Cliente (AC):** En el estudio exhaustivo de casos vinculados a operaciones financieras no autorizadas a través de tarjetas de crédito, se ha constatado un dato relevante: el cien por ciento (100%) de las situaciones analizadas fueron gestionadas por un representante de Indecopi. Esta estadística subraya la completa cobertura que brinda la institución en el tratamiento de estos asuntos, evidenciando un compromiso integral por parte de sus colaboradores. Es un testimonio elocuente de la dedicación y la atención que Indecopi ofrece en la protección y defensa de los derechos de los usuarios financieros.

**Seguridad y Protección al Consumidor (SPC):** Tras un minucioso análisis de los casos examinados, se ha verificado un hecho preocupante: el cien por ciento (100%) de los casos evaluados no ha experimentado un nivel adecuado de seguridad y protección en sus procedimientos asociados a operaciones financieras no reconocidas. Esta constatación revela una falta alarmante de medidas de resguardo y salvaguarda durante el proceso de atención en Indecopi para los casos en estudio, poniendo de manifiesto una carencia significativa en este aspecto vital. Es imperativo abordar y fortalecer urgentemente los protocolos de seguridad para garantizar la integridad y confianza de los usuarios en sus transacciones financieras.

**Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP):** En el exhaustivo análisis llevado a cabo, se evidenció un panorama preocupante: el 71% de los casos examinados manifestaron percibir una capacidad limitada por parte de Indecopi para resolver los problemas asociados. Este descubrimiento señala que una parte considerable de los casos estudiados experimentaron dificultades en la eficaz resolución de asuntos vinculados a operaciones financieras. Únicamente el 29% de los casos analizados reflejaron una efectividad satisfactoria en la solución de estos problemas. Estos resultados subrayan la necesidad apremiante de mejorar los recursos y procesos en Indecopi para ofrecer respuestas más eficientes y satisfactorias a los usuarios afectados por estas situaciones.

**Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD):** Tras el análisis detallado de los casos, se reveló un dato relevante: alrededor del 42% lograron acuerdos fuera del procedimiento o desistimiento, lo que indica la falta de involucramiento por parte de Indecopi en decisiones vinculadas a operaciones financieras no reconocidas. En contraposición, el 58% restante sí experimentó la intervención y pronunciamiento de

Indecopi en estos asuntos. Este contraste evidencia una disparidad significativa en la participación de la institución en la resolución de los casos estudiados. Es esencial analizar y comprender los motivos detrás de esta divergencia para garantizar una actuación más equitativa y efectiva en situaciones futuras.

Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los casos estudiados (100%) están relacionados con Atención al Cliente (AC) y Seguridad y Protección al Consumidor (SPC). Sin embargo, la Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP) y el Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD) tienen una presencia menor en los casos estudiados, con porcentajes más bajos de casos afirmativos. Esto podría sugerir áreas de mejora o enfoque para futuras investigaciones o acciones en el contexto de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito en INDECOPI-San Martín.

Tras el análisis detallado de los casos, se reveló un dato relevante: alrededor del 42% lograron acuerdos fuera del procedimiento o desistimiento, lo que indica la falta de involucramiento por parte de Indecopi en decisiones vinculadas a operaciones financieras no reconocidas. En contraposición, el 58% restante sí experimentó la intervención y pronunciamiento de Indecopi en estos asuntos. Este contraste evidencia una disparidad significativa en la participación de la institución en la resolución de los casos estudiados. Es esencial analizar y comprender los motivos detrás de esta divergencia para garantizar una actuación más equitativa y efectiva en situaciones futuras.

**Tabla 5**

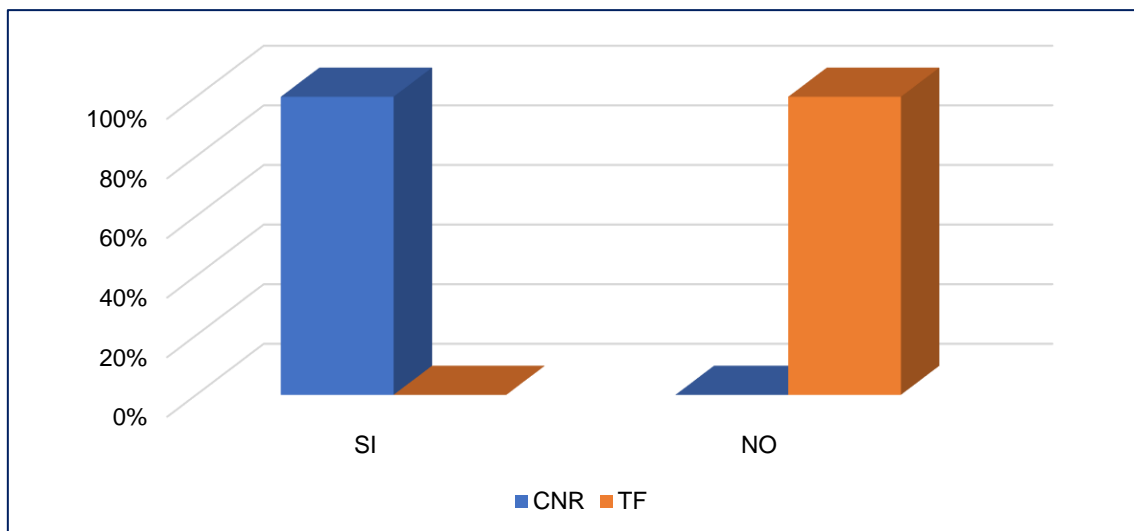
*Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito*

Identificar las dimensiones del servicio en operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito INDECOPI-San Martín					
ESTRATEGIAS	FRECUENCIA		PORCENTAJE		
	CNR	TF	CNR	TF	
SI	24	0	100%	0%	
NO	0	24	0%	100%	
TOTAL	24	24	100%	100%	

Fuente: elaboración propia

Los resultados respecto de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito en INDECOPI-San Martín revelaron la presencia de dos dimensiones principales: Cargos no Reconocidos (CNR) que es el 100% de los casos de estudios y Transacciones Fraudulentas (TF) 0%. El análisis se basó en un conjunto de 24 casos examinados. Respecto a la frecuencia de estas dimensiones, se observó una prevalencia absoluta de

Cargos no Reconocidos en comparación con Transacciones Fraudulentas. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar los problemas relacionados con la seguridad financiera y la protección del consumidor en el ámbito de las transacciones con tarjetas de crédito. En cuanto a la frecuencia de estas dimensiones:



**Figura 2.**  
Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito.

**Cargos no Reconocidos (CNR):** En el estudio de INDECOPI-San Martín de los 24 casos de estudio todas fueron por transacciones financieras, se constató que el total de incidentes examinados, equivalente al 100%, estuvieron relacionados exclusivamente con cargos no reconocidos en tarjetas de crédito. En todos los casos estudiados, se identificó una coincidencia total en esta categoría, evidenciando una consistencia absoluta en la falta de reconocimiento por parte de los titulares de las tarjetas de crédito respecto a los cargos asociados. Estos resultados resaltan la urgencia de medidas para abordar y prevenir los problemas de seguridad y protección al consumidor en el ámbito de las transacciones con tarjetas de crédito.

**Transacciones Fraudulentas (TF):** Tras analizar exhaustivamente los 24 casos, que representan el 100% de la muestra, se ha constatado un dato significativo: ninguno de los incidentes examinados estuvo vinculado a transacciones fraudulentas. Los datos revelan una ausencia total de casos reportados por esta causa dentro del conjunto estudiado, lo que indica que ninguno de los incidentes se ajustó a los parámetros establecidos para identificar transacciones fraudulentas. Este resultado, aunque puede ser alentador en términos de ausencia de este tipo de problemas, también sugiere la necesidad de una evaluación más amplia y detallada para comprender mejor las dinámicas y posibles vulnerabilidades en el sistema de transacciones financieras estudiado.

Los resultados destacan un patrón notable, la concentración principal en las operaciones financieras objeto de estudio se centra en los desafíos vinculados a los cargos no reconocidos. Este hallazgo resalta la importancia y prevalencia de este aspecto dentro del ámbito analizado, marcando su relevancia como el motivo principal detectado. Contrariamente, y de manera alentadora, la investigación no registró casos de transacciones fraudulentas bajo los parámetros establecidos, lo que señala una situación positiva en términos de seguridad dentro de este contexto específico. Estos datos permiten una visión enfocada y detallada en los desafíos reales asociados con los cargos no reconocidos, lo que podría ser crucial para fortalecer y mejorar las medidas de protección y prevención en estas áreas financieras.

**Determinar si las entidades financieras en San Martín cumplen con el deber de idoneidad en la prestación de servicios financieros, específicamente en la detección y manejo de operaciones financieras no reconocidas**

Para calcular el chi-cuadrado, y determinar la relación entre las dos variables categóricas a partir de la tabla que proporcionaremos, donde se tiene las variables *deber de idoneidad* y *operaciones financieras no reconocidas*, con un total general de 24 observaciones. El objetivo es examinar si existe una asociación significativa entre el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras y la ocurrencia de operaciones financieras no reconocidas. Este análisis permitirá identificar la posible dependencia entre estas variables y proporcionará información valiosa para mejorar las prácticas y políticas en el sector financiero, priorizando la protección del consumidor y la eficacia en la detección de transacciones no autorizadas.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Las variables **deber de idoneidad** y **operaciones financieras no reconocidas** son independientes, es decir, no hay relación significativa entre ellas.

**Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):** Las variables **deber de idoneidad** y **operaciones financieras no reconocidas** están relacionadas, es decir, hay una relación significativa entre ellas.

**Calcular el estadístico de chi-cuadrado:** utilizando la fórmula proporcionada:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

O = Valor Observado

E = Valor Esperado

X<sup>2</sup> = Valor Calculado

df = Grado de Libertad

**Tabla 6***Prueba de Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado	,045	1	0.831		
Corrección de continuidad	0.000	1	1.000		
Razón de verosimilitud	0.087	1	0.768		
Prueba exacta de Fisher				1.000	0.958
Asociación lineal por lineal	0.043	1	0.835		
N de casos válidos	24				

**Chi-cuadrado:** El análisis arroja un valor de chi-cuadrado de 0.045 con 1 grado de libertad (df). La significación asintótica (bilateral) obtenida es de 0.831, sugiriendo que, bajo la premisa de grandes muestras, no existe suficiente evidencia para descartar la hipótesis nula de independencia entre las variables examinadas. Este resultado indica que, en el contexto de este análisis, no se dispone de información significativa que respalde la relación entre las variables en estudio, manteniendo la idea de que no hay una conexión estadísticamente significativa entre ellas.

**Corrección de continuidad:** La corrección de continuidad busca mejorar la aproximación del chi-cuadrado a una distribución normal. En este caso, tras aplicar dicha corrección, se obtiene un valor de 0.000 con una significación de 1.000. Esto indica que, a pesar de ajustar el valor, la corrección no modifica la conclusión inicial derivada del chi-cuadrado de Pearson. En otras palabras, la corrección no altera la interpretación original, reafirmando la falta de evidencia para rechazar la hipótesis nula en relación a la independencia entre las variables estudiadas.

**Razón de verosimilitud:** La razón de verosimilitud calculada es de 0.087, presentando un p-valor de 0.768. Estos resultados respaldan la noción de que no existe suficiente evidencia para descartar la hipótesis nula, la cual sostiene la independencia entre las variables bajo estudio. Esta información refuerza la idea de que, según este análisis, no se dispone de datos significativos que respalden la presencia de una relación entre las variables examinadas.

**Prueba exacta de Fisher:** El resultado del p-valor obtenido para la prueba exacta de Fisher es de 1.000 en la prueba bilateral y de 0.958 en la prueba unilateral. Estos valores refuerzan la premisa de que no existe suficiente evidencia para descartar la hipótesis nula. Esta información respalda la idea de que, según los datos analizados, no se dispone de pruebas significativas que sustenten una relación entre las variables en estudio.

**Asociación lineal por lineal:** El valor obtenido es de 0.043 con una significación de 0.835. Este resultado señala una relación débil entre las variables analizadas. Además, la significación respalda la carencia de pruebas contundentes para rechazar la hipótesis nula que postula la independencia entre dichas variables. Esta información sugiere que, según el análisis realizado, no hay suficiente respaldo estadístico para afirmar una relación significativa entre las variables estudiadas.

**N de casos válidos:** Indica que se usaron 24 casos para realizar estas pruebas.

Los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas y los valores analizados no muestran suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables examinadas. Esto sugiere que, de acuerdo con los casos de estudio, no se puede afirmar con certeza que exista una relación significativa entre el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras y la presencia de operaciones financieras no reconocidas.

El estudio de INDECOPI-San Martín dentro del ámbito de operaciones financieras, en particular en tarjetas de crédito, resalta la crucial relevancia de la regulación. Los resultados extraídos ponen de manifiesto patrones significativos en la relación entre el deber de idoneidad y las operaciones financieras no reconocidas. Este hallazgo subraya la necesidad crítica de una regulación efectiva y específica para garantizar la integridad y seguridad en estas transacciones, enfocándose en la responsabilidad ética y legal de las entidades financieras en la protección de los usuarios ante casos de operaciones no reconocidas. Estos datos enfatizan la importancia de una normativa precisa y proactiva para salvaguardar los intereses de los consumidores en el ámbito financiero.

El deber de idoneidad en el servicio financiero es un punto crucial para garantizar la protección de los consumidores. Este deber implica la correcta prestación de servicios financieros, incluyendo la atención al cliente, la seguridad en las transacciones y la eficiencia en la resolución de problemas. Los datos recopilados muestran que, si bien la atención al cliente es atendida en su totalidad, aspectos como la seguridad y protección al consumidor, la eficiencia en resolver problemas y los acuerdos fuera del procedimiento tienen un margen de mejora sustancial.

El análisis detallado de las dimensiones del servicio en operaciones financieras no reconocidas, focalizándose en cargos no reconocidos y transacciones fraudulentas, revela una clara prevalencia de los primeros sobre los segundos. En todos los casos estudiados, se identificaron situaciones relacionadas exclusivamente con cargos no reconocidos, subrayando la urgente necesidad de dirigir esfuerzos hacia la prevención y solución de este tipo de incidentes. Esta tendencia marcada hacia los cargos no reconocidos destaca

la importancia crítica de implementar estrategias específicas y eficaces para detectar, abordar y prevenir este tipo de transacciones no autorizadas, buscando así fortalecer la protección y seguridad de los usuarios en el ámbito financiero.

La relación entre el deber de idoneidad y las operaciones financieras no reconocidas se examinó mediante pruebas estadísticas, las cuales sugieren que no existe una relación significativa entre ambas variables. Dado que el valor de chi-cuadrado obtenido es muy pequeño (0.045) y la significación es alta (0.831), esto sugiere que no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, no hay suficiente evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre las variables categóricas analizadas en nuestros datos.

Derecho Económico despliega un papel crucial al establecer marcos regulatorios sólidos que aseguren la idoneidad en la prestación de servicios financieros, promoviendo la protección al consumidor y el funcionamiento transparente y eficiente de las transacciones económicas. Este análisis permite vislumbrar áreas de oportunidad para el fortalecimiento de políticas regulatorias que salvaguarden los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.

**Tabla 7**

*Prueba de Normalidad*

Pruebas de normalidad			
SHAPIRO-WILK			
	Estadístico	gl	Sig.
AC	0.215	24	0.1
SPC	0.215	24	0.1
ERP	0.634	24	0.1
APD	0.582	24	0.1
CNR	0.323	24	0.1
TF	0.234	24	0.1

En la prueba de normalidad, la hipótesis nula (H0) postula que los datos siguen una distribución normal. Por el contrario, la hipótesis alternativa (H1) plantea que los datos no se ajustan a una distribución normal. En términos simples, H0 asume que los datos se distribuyen conforme a una forma predecible y simétrica, mientras que H1 sugiere que la distribución de los datos presenta alguna desviación o variación significativa respecto a la normalidad esperada. Esta prueba permite evaluar si los datos analizados se comportan de acuerdo con la distribución normal estándar o si muestran patrones que difieren de esta expectativa.



En este caso, para cada variable, la interpretación de los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk se enfoca en el valor de significancia (p-valor) en comparación con un nivel de significancia predeterminado (como 0.05). Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia, no se rechaza la hipótesis nula y se asume que los datos siguen una distribución normal. Si el p-valor es menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Los p-valores registrados en este estudio son consistentes y todos igualan a 0.1, superando el nivel de significancia típico de 0.05. Esto indica que, para cada variable analizada, no disponemos de pruebas suficientes para rechazar la hipótesis nula. Esta situación sugiere que los datos podrían seguir una distribución normal dentro de tu muestra, ya que no existen indicios estadísticos contundentes que respalden la idea de que estas variables se aparten significativamente de una distribución normal.

Los resultados derivados del análisis de nuestras variables categóricas no arrojan suficiente evidencia para afirmar una relación significativa entre ellas. Esto implica que, según la información recopilada, no se puede concluir que el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras esté directamente vinculado a las operaciones financieras no reconocidas. Esta falta de asociación clara entre las variables, a partir de los datos y métodos analizados, sugiere una potencial falta de aplicación integral del principio de idoneidad en el contexto evaluado. Es fundamental profundizar en el análisis para comprender mejor los factores que pueden estar influyendo en esta relación y así fortalecer las prácticas financieras y la protección al consumidor en dicho ámbito.

## **4.2. Discusión**

El objetivo general de este trabajo de investigación se centra en "Determinar la relación existente entre las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en los servicios, específicamente en el ámbito de Indecopi San Martín durante el año 2021". Para cumplir con este objetivo general, se han delineado objetivos específicos: en primer lugar, identificar las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito dentro del contexto de Indecopi - San Martín. En segundo lugar, se busca identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad presente en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín durante el año 2021. Estos objetivos específicos brindan una estructura clara y orientada hacia el análisis y comprensión de la relación entre las operaciones financieras no reconocidas y el deber de idoneidad en el ámbito de Indecopi en el contexto particular de San Martín.

En relación a determinar si existe una relación entre las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en los servicios,

específicamente en el ámbito de Indecopi San Martín durante el año 2021. Para analizar este objetivo sobre la relación existente entre el deber de idoneidad en la prestación de servicios financieros por parte de entidades financieras en San Martín y la ocurrencia de operaciones financieras no reconocidas. Se utiliza el análisis de chi-cuadrado para examinar la posible dependencia entre estas variables categóricas y proporcionar información relevante para mejorar las prácticas financieras y la protección al consumidor en este sector.

Se empleó el análisis de chi-cuadrado para determinar si existe una asociación significativa entre el cumplimiento del deber de idoneidad y la ocurrencia de operaciones financieras no reconocidas. Se utilizaron datos recopilados de 24 observaciones, relacionando las variables *Deber de Idoneidad* y *Operaciones Financieras no Reconocidas*, del análisis estadístico arrojó un valor de chi-cuadrado de 0.045 con 1 grado de libertad (df) y una significación asintótica (bilateral) de 0.831. Estos resultados indican que, bajo la premisa de grandes muestras, no existe evidencia suficiente para descartar la hipótesis nula de independencia entre las variables. La corrección de continuidad no modificó esta conclusión inicial, manteniendo la falta de evidencia para rechazar la independencia entre las variables.

Los hallazgos presentados en este estudio sugieren que, si bien no se identificó una asociación estadísticamente significativa entre el deber de idoneidad y las operaciones financieras no reconocidas, esto no descarta la importancia de la idoneidad en las prácticas financieras. La falta de relación directa entre estas variables podría deberse a diversos factores, como deficiencias en los métodos de recolección de datos o la complejidad inherente a las transacciones financieras.

La propuesta de modificación específica en el marco regulatorio, presentada por Linares (2020), ofrece una perspectiva relevante para mejorar la seguridad en las transacciones en línea. La implementación de un sistema de validación de datos para operaciones por internet con tarjetas de crédito podría ser un paso significativo hacia la protección del consumidor y la reducción de operaciones no reconocidas. Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con investigaciones previas, como el estudio realizado por Hernández (2020), que resalta la necesidad de analizar exhaustivamente las acciones legales en casos de fraude electrónico. Estos hallazgos respaldan la importancia de principios legales como la justicia y la compensación total por daños en casos de fraude bancario electrónico.

El primero objetivo específico es identificar las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito dentro del contexto de Indecopi - San Martín.

Para el desarrollo de este primer objetivo específico sobre las operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito, tenemos en el estudio de Mora (2020) destaca la

complejidad inherente a las decisiones que rodean las transacciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito. Se evidencia que los criterios utilizados para tomar decisiones pueden originar desacuerdos y no siempre se fundamentan exclusivamente en preceptos legales. La diversidad de opiniones y enfoques puede influir significativamente en el resultado final de las resoluciones financieras, lo que subraya la necesidad de criterios claros y consensuados para abordar estas situaciones.

En el contexto de las relaciones de consumo asociadas a tarjetas de crédito, las operaciones financieras no reconocidas surgen como un punto crítico. Según Linares (2020), se refieren a transacciones que la entidad financiera atribuye al consumidor pero que este último niega. Estos casos generan conflictos, ya que implican movimientos no reconocidos por el consumidor. La RESOLUCIÓN 0064-2022/SPC-INDECOPI (2022) subraya la importancia de salvaguardar a los usuarios contra cargos indebidos en sus cuentas, destacando la evaluación minuciosa del historial de transacciones para crear un registro confiable del uso de los productos financieros por parte del cliente.

Los resultados del análisis de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito en INDECOPI-San Martín arrojaron dos dimensiones principales: Cargos no Reconocidos (CNR) representando el 100% de los casos estudiados, y Transacciones Fraudulentas (TF) con un 0%. Este estudio se fundamentó en un conjunto de 24 casos analizados. La notable prevalencia absoluta de los Cargos no Reconocidos en comparación con la ausencia de Transacciones Fraudulentas resalta la urgencia de abordar las preocupaciones vinculadas a la seguridad financiera y la protección del consumidor en el ámbito de las transacciones mediante tarjetas de crédito. Estos resultados subrayan la necesidad de enfocarse en estrategias que mitiguen los Cargos no Reconocidos, señalando una clara prioridad en la prevención y resolución de estas situaciones para salvaguardar los intereses de los usuarios financieros.

Los resultados destacan un patrón notable, la concentración principal en las operaciones financieras objeto de estudio se centra en los desafíos vinculados a los cargos no reconocidos. Este hallazgo resalta la importancia y prevalencia de este aspecto dentro del ámbito analizado, marcando su relevancia como el motivo principal detectado. Contrariamente, y de manera alentadora, la investigación no registró casos de transacciones fraudulentas bajo los parámetros establecidos, lo que señala una situación positiva en términos de seguridad dentro de este contexto específico, Según Ximénez et al. (2021), las operaciones financieras generalmente se definen como la transferencia de recursos económicos entre dos o más entidades, siguiendo una serie específica de regulaciones legales o principios financieros establecidos; posición contrario sensu al resultado obtenido, en la investigación no se obtuvo referencia a lo expuesto por Ximénez.

En la investigación realizada en INDECOPI-San Martín, se destaca la presencia abrumadora de Cargos no Reconocidos (CNR), representando el 100% de los casos analizados. Este hallazgo enfatiza la urgencia de abordar este tipo de transacciones no reconocidas, señalando la necesidad de implementar estrategias efectivas para contrarrestar este problema en el ámbito de las tarjetas de crédito. Además, las medidas propuestas por Galarreta, como el uso de tarjetas con chip, envío de alertas por correo electrónico y bloqueo automático de tarjetas, proporcionan un marco sólido para fortalecer la seguridad en el mercado financiero, ofreciendo alternativas prácticas para prevenir y detectar estos cargos no reconocidos.

Por otro lado, si bien se reconoce la relevancia de las propuestas de Galarreta, es crucial considerar la complejidad inherente a los Cargos no Reconocidos en el entorno financiero. Si bien las medidas propuestas son valiosas, como el uso de chips o el bloqueo automático de tarjetas, la realidad es que estos cargos no reconocidos pueden derivar de múltiples causas, que van desde errores humanos hasta actividades fraudulentas sofisticadas. Por lo tanto, aunque estas medidas pueden ser efectivas en algunos casos, la solución integral a esta problemática podría requerir un enfoque multidimensional que combine tecnología avanzada, educación financiera y una mayor colaboración entre las entidades financieras y los usuarios para detectar y prevenir estos cargos no reconocidos.

Los datos encontrados en el estudio de INDECOPI-San Martín son alarmantes. La totalidad de los casos examinados relacionados con Cargos no Reconocidos evidencian una clara deficiencia en la protección al consumidor en el ámbito de las transacciones con tarjetas de crédito. Es crucial que las entidades financieras apliquen medidas más rigurosas, como las establecidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, para garantizar la seguridad de las operaciones. El artículo 17 de la Resolución SBS 6523-2013 es un primer paso, pero se requiere una implementación más exhaustiva y proactiva para prevenir estos cargos no reconocidos.

Es evidente que se necesita un equilibrio entre la responsabilidad de las entidades financieras y la conciencia de los usuarios. Las regulaciones, como la Resolución 0064-2022/SPC-INDECOPI, señalan la importancia de sistemas de monitoreo, pero estos deben ser implementados de manera transparente y sin comprometer la privacidad. La protección del consumidor es fundamental, pero es una responsabilidad compartida entre las entidades y los usuarios. La educación financiera y la transparencia en el monitoreo son clave para abordar esta problemática de manera efectiva.

El análisis detallado de las transacciones financieras reveló un dato sorprendente: la ausencia total de casos de Transacciones Fraudulentas (TF) en la muestra estudiada. Si

bien este hallazgo puede ser percibido inicialmente como positivo, plantea interrogantes significativos sobre la efectividad de los protocolos de detección de fraudes en el sistema estudiado. La ausencia de casos puede ser indicativa de una carencia de detección o, posiblemente, de una subnotificación de incidentes por parte de los usuarios. Este fenómeno resalta la necesidad de un análisis más profundo para comprender mejor las dinámicas de las transacciones financieras y sus posibles vulnerabilidades.

Las instituciones financieras desempeñan un papel crucial en la detección y prevención de Transacciones Fraudulentas. Es su responsabilidad monitorear y registrar cada transacción, identificando patrones irregulares o comportamientos no habituales que podrían indicar posibles actividades fraudulentas. El enfoque preventivo es esencial para salvaguardar los intereses financieros de los consumidores, como lo indica Gonzales J. (2020). Este enfoque enfatiza la importancia de la vigilancia constante por parte de las corporaciones financieras para proteger a los clientes de cualquier riesgo financiero potencial.

Con relación al segundo objetivo específico se tiene a identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad presente en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín durante el año 2021.

El estudio de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito revela un panorama complejo y crítico en la gestión de estas situaciones. Se han identificado cuatro dimensiones clave que arrojan luz sobre la complejidad de estos casos: Atención al Cliente (AC), Seguridad y Protección al Consumidor (SPC), Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP) y Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD). El análisis de Trinidad (2021), en relación con nuestra investigación, expone una situación preocupante en cuanto al cumplimiento del deber de idoneidad en operaciones financieras. Se resalta la ausencia de medidas de seguridad bancaria para detectar fraudes, lo cual ha llevado a que las entidades no adopten las recomendaciones de la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's.

Esto apunta a una falta de protección y confianza para los consumidores, destacando la omisión en la investigación por parte de las instituciones financieras ante las quejas de clientes afectados. Por otro lado, el enfoque en la dimensión de Atención al Cliente (AC) en el estudio refleja una cobertura total por parte de Indecopi en el manejo de estos asuntos. El hecho de que el 100% de las situaciones analizadas fueran atendidas por un representante de Indecopi es un indicador sólido de compromiso e integridad en la defensa de los derechos de los usuarios financieros. Esto evidencia una dedicación significativa y una atención destacada hacia los problemas planteados, mostrando el esfuerzo y la disposición de la institución en proteger los intereses de los consumidores.

En conjunto, estos hallazgos señalan una disparidad marcada, mientras la atención al cliente por parte de Indecopi muestra un compromiso notable, los problemas identificados en cuanto a la falta de seguridad bancaria y la omisión en la investigación de quejas por parte de las entidades financieras plantean una preocupante falta de protección hacia los consumidores. Esto subraya la urgencia de medidas integrales y efectivas para mejorar la seguridad financiera y garantizar la protección de los usuarios en el ámbito de las transacciones con tarjetas de crédito.

Por otro lado, tenemos a Linares (2020), este autor nos revela deficiencias preocupantes en la protección contra fraudes cibernéticos en transacciones con tarjetas en La Libertad. Señala que la ausencia de procedimientos como la solicitud explícita de autorización para transacciones en línea y la verificación de autenticidad en registros bancarios es alarmante. Esto sugiere una urgente necesidad de que las entidades financieras sean más proactivas en la identificación de patrones de fraude, notificando a los clientes y teniendo la capacidad de suspender tarjetas cuando sea necesario; en cambio del análisis en materia de Seguridad y Protección al Consumidor (SPC), evidencia una falta total de medidas adecuadas en el 100% de los casos examinados.

La carencia de resguardo durante el proceso de atención en Indecopi subraya una deficiencia crítica en la protección de los usuarios en operaciones financieras no reconocidas. Estos resultados resaltan la necesidad urgente de reforzar los protocolos de seguridad para restaurar la confianza y garantizar la integridad en las transacciones financieras. Además, Trinidad (2021), enfatiza la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios en cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos. Esta responsabilidad implica proporcionar información precisa y completa a los consumidores para asegurar que tomen decisiones informadas al adquirir productos o servicios.

Respecto a la definición de garantía implícita según Águila *et al.* (2011), resalta la responsabilidad de las empresas ante productos o servicios que no cumplen con las expectativas usuales del mercado. Esta expectativa, aunque no esté explícitamente indicada, establece un estándar de calidad y funcionalidad al que los consumidores tienen derecho. Sin embargo, esta noción podría ser cuestionada, ya que las expectativas pueden variar ampliamente entre los consumidores y, en ocasiones, pueden ser subjetivas o poco realistas. Con relación a la investigación en cuanto a la Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP), el estudio destaca un 71% de casos que señalan una capacidad limitada de Indecopi para resolver problemas vinculados a operaciones financieras. Si bien estos datos podrían indicar ciertas deficiencias en la gestión de Indecopi, es esencial considerar la complejidad de estos casos.

La resolución de problemas están relacionadas con la complejidad de las disputas financieras, más que con una falla intrínseca de Indecopi, Además, el 29% restante que muestra una efectividad satisfactoria podría sugerir que, aunque existen áreas de mejora, también hay casos en los que Indecopi logra resolver con éxito los problemas presentados, estos hallazgos subrayan la importancia de considerar un equilibrio entre las expectativas de los consumidores y la capacidad real de las instituciones de resolver problemas. Es fundamental evaluar si las expectativas son razonables y si las instituciones cuentan con los recursos y procedimientos adecuados para atender a la complejidad de las disputas financieras.

La garantía implícita de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores es un punto crucial en la relación comercial. Águila *et al.* (2011), establece que "se presume que cada proveedor otorga una garantía implícita sobre los productos y/o servicios que comercializa, los cuales deben ser aptos para los fines y usos generalmente anticipados en el mercado" (p. 36). Este enfoque conduce a la evaluación de las expectativas del consumidor frente al servicio ofrecido por el proveedor y la consiguiente exigencia de idoneidad.

Respecto al Acuerdo fuera del Procedimiento o Desistimiento (APD), se reveló en un análisis detallado de casos que alrededor del 42% lograron tales acuerdos. Esta cifra indica la ausencia de involucramiento por parte de Indecopi en decisiones relacionadas con operaciones financieras no reconocidas. Contrariamente, el restante 58% experimentó la intervención y pronunciamiento de Indecopi en estos asuntos. Este contraste evidencia una disparidad significativa en la participación de la institución en la resolución de los casos estudiados. Comprender los motivos detrás de esta divergencia es crucial para asegurar una actuación más equitativa y efectiva en situaciones futuras.

Por otro lado, la garantía explícita, según lo define el artículo 20 de la Ley 29571, o el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se materializa mediante términos y condiciones específicos proporcionados por el proveedor al consumidor (Águila *et al.*, 2011). Esta garantía se basa en condiciones establecidas expresamente por el proveedor, abarcando cualquier detalle específico acordado en los términos de venta o servicio ofrecidos al consumidor. La falta de idoneidad, según Águila *et al.* (2011), puede ser reflejo de discrepancias entre las expectativas del consumidor y la realidad recibida, generando experiencias insatisfactorias para el cliente. Lúquez *et al.* (2002) destacan que estas discrepancias pueden surgir debido a la falta de transparencia, publicidad engañosa o la entrega de productos y servicios de calidad deficiente. Por tanto, la idoneidad no solo implica cumplir con las expectativas del consumidor, sino también proporcionar información precisa y garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Este enfoque holístico es fundamental para construir relaciones sólidas y duraderas con los consumidores.

El estudio exhaustivo de casos relacionados con operaciones financieras no reconocidas en INDECOPI-San Martín arrojó resultados significativos que destacan ciertas áreas críticas y desafíos en el ámbito de la protección al consumidor. Se observó que la mayoría de los casos estudiados (100%) están vinculados principalmente a dos áreas fundamentales: Atención al Cliente (AC) y Seguridad y Protección al Consumidor (SPC). Esto indica la relevancia primordial de estas dimensiones en el manejo de estos incidentes, evidenciando su impacto directo en la experiencia y la seguridad del consumidor.

Sin embargo, es importante señalar que la Eficiencia en la Resolución de Problemas (ERP) y el Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento (APD) mostraron una presencia menor en los casos estudiados, con porcentajes significativamente más bajos de casos afirmativos. Este dato sugiere áreas potenciales de mejora o enfoque para investigaciones futuras o para acciones que busquen fortalecer la resolución y los acuerdos en situaciones de operaciones financieras no reconocidas, así se tiene que según Merino (2008), haciendo referencia a la Resolución 0225-2005/TDC-INDECOPI, se destaca la obligación de competencia impuesta a los proveedores de servicios.

Estos puntos subrayan la importancia de que los proveedores se comprometan a ofrecer servicios que cumplan con las expectativas del consumidor y asuman la responsabilidad correspondiente en caso de incumplimiento, asegurando la satisfacción y la protección de los derechos del consumidor. Otro hallazgo clave fue la discrepancia en la participación de Indecopi en la resolución de los casos estudiados. Aproximadamente el 42% de los casos lograron acuerdos fuera del procedimiento o desistimiento, evidenciando una falta de involucramiento de la institución en decisiones vinculadas a operaciones financieras no reconocidas.

En concordancia con la Ley 29571, conocida como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la garantía legal es un pilar en la protección del consumidor. Esta garantía es irrenunciable y se mantiene incluso si no se menciona explícitamente en el contrato de consumo. La ley estipula claramente que la garantía legal no puede ser eliminada ni sustituida por otras garantías, asegurando la protección de los derechos del consumidor y garantizando productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la ley.



## CONCLUSIONES

### **Conclusión del objetivo general.**

Respecto del objetivo general se confirmó que no existe una relación estadística significativa entre el deber de idoneidad y la ocurrencia de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito. Esto debido a que el estudio específico del análisis de chi-cuadrado basado en 24 resoluciones administrativas emitidas por INDECOPI San Martín y relacionando las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación no se pudo determinar una relación existente.

### **Conclusión del objetivo específico 1**

La investigación llevada a cabo en Indecopi - San Martín, enfocada en las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito, revela que las operaciones financieras no reconocidas, denunciadas por los usuarios en los procesos administrativos ante Indecopi – San Martín, el 100% fue los cargos en tarjetas de crédito no reconocidos; otros reclamos en los procesos analizados no existen.

### **Conclusión del objetivo específico 2**

Sobre el deber de idoneidad de los proceso ante Indecopi San Martín, se obtuvo que se atendió al 100% de usuarios en la recepción de las denuncias sobre operaciones financieras no autorizadas a través de tarjetas de crédito; se obtuvo que el 71% de los procesos reflejaron una efectividad satisfactoria en la solución del conflicto; respecto a los acuerdos fuera del procedimiento se refleja 42% de los problemas lo refleja la falta de involucramiento por parte de Indecopi en la resolución de conflictos; en contraposición, el 58% restante sí experimentó la intervención y pronunciamiento de Indecopi sobre las denuncias, por lo que se evidencia que el deber de idoneidad tiene un nivel medio.

## RECOMENDACIONES

### **Recomendación del objetivo general.**

Se recomienda a la Institución de Indecopi San Martín, mantener y mejorar los sistemas de control y vigilancia para identificar y abordar las operaciones financieras no reconocidas, si bien no existe correlación estadística, estas operaciones pueden ser un indicador de posibles problemas en otros aspectos del servicio financiero.

### **Recomendación del objetivo específico 1**

Considerando que la investigación señala que el 100% de las operaciones financieras no reconocidas denunciadas en los procesos administrativos de Indecopi - San Martín corresponden a cargos no reconocidos en tarjetas de crédito y no se identificaron otros reclamos en los procesos analizados, se recomienda realizar un enfoque específico en seguridad y prevención de fraudes en Tarjetas de Crédito, además realizar campañas de educación y concienciación para usuarios sobre prácticas seguras en el uso de tarjetas de crédito y cómo identificar posibles fraudes; establecer una colaboración con entidades financieras y emisoras de tarjetas para implementar medidas de seguridad adicionales o mejorar las existentes y creación de guías claras y accesibles para los consumidores sobre qué hacer en caso de detectar cargos no reconocidos.

### **Recomendación del objetivo específico 2**

Realizar un análisis específico en cargos no reconocidos en Tarjetas de Crédito, dada la preponderancia de reclamos relacionados con cargos no reconocidos en tarjetas de crédito, se debería enfocar una parte significativa de los recursos y esfuerzos en comprender mejor, prevenir y resolver este tipo de reclamos; esta recomendación se centrada en la necesidad de priorizar y abordar de manera especializada los reclamos más frecuentes y críticos, que en este caso son los cargos no reconocidos en tarjetas de crédito, lo que podría mejorar la eficacia y eficiencia de la resolución de conflictos financieros en el ámbito de Indecopi - San Martín.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Lima: BCRP.
- A., J., & O., G. (2012). Análisis económico del derecho y del derecho económico bajo revisión empresarial. *Revista Opinión Jurídica*, 11 , 117-134.
- Águila, C. &. (2011). *Protección al Consumidor*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Aldana Ramos, E. (2018). Uno, dos, tres... ¡catorce! O sesenta y seis Confianza y noción de consumidor final: un caso de comercio electrónico en protección al consumidor. *Derecho & Sociedad*, 1-13. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/20369>
- Aldana, E. (2018). Uno, dos, tres... ¡catorce! O sesenta y seis Confianza y noción de consumidor final: un caso de comercio electrónico en protección al consumidor. *Derecho & Sociedad*, 13-25. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/20369/20307>
- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de Actualidad Mercantil*, 11-21. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523/19643>
- Bedoya Bahamonde , M. M. (2021). “La discriminación en el consumo a través de los ojos de la Srta. Arbulú” Informe Jurídico sobre la Resolución 1197-2014/SPC/INDECOPI. *Para optar el título de abogado*. Pontificie Universidad [Católica del Perú, Lima](#). [Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12404/19933](http://hdl.handle.net/20.500.12404/19933)
- Bellido Ascarza , Y. (2018). La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015. *Para optar el Grado Académico de Magíster*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Bullard González , A. (2020). Derecho y Economía: El análisis económico de las instituciones legales.
- Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 5-58. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>

- Bullard, A. (2020). *Derecho y economía: El análisis económico de las instituciones*. Lima: Palestra Editores.
- Carbonell, E. (2021). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Versión actualizada y ampliada*. Lima: Jurista Editores.
- Congreso de la Republica. (2023). *Acta de la Novena Sesión Extraordinaria de la comisión de Justicia y Derechos Humanos*. Lima. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2022/Justicia/files/documentos\\_pdf/actas\\_sesiones\\_extraordinarias/9ma\\_sesion\\_extraordinaria\\_23.06.23-comision\\_de\\_justicia\[r\]\[r\].pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2022/Justicia/files/documentos_pdf/actas_sesiones_extraordinarias/9ma_sesion_extraordinaria_23.06.23-comision_de_justicia[r][r].pdf)
- Defensoria del Pueblo. (2019). *Manual de protección de datos persinames* (Jasmin Luisa Pablo Falconí ed.). Lima: IMPREXPERU . [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)
- Durand, J. (2008). El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos. *Derecho & Sociedad*, 327-335. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415/17696>
- Durand, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 94-135.
- Echaiz, D. (2012). El derecho del consumidor a la seguridad. *Ius et Praxis*, 105-124. [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius\\_et\\_Praxis/article/view/329](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/329)
- Epinoza, J. (2008). ¿La muerte del “consumidor razonable”.. y el nacimiento de la responsabilidad objetiva absoluta del proveedor? *Foro Jurídico*, 106-112. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18499>
- Espinoza, J. (2003). Sobre los alcances del concepto de consumidor. *Diálogo con la Jurisprudencia*, 3-9.
- Espinoza, J. (2021). *Derechos de los Consumidores*. Lima: Instituto Pacífico.
- Franco Garcia, D., & Quintanilla Perea, A. (2020). La protección de datos personales y el derecho al olvido en el Perú. A propósito de los estándares internacionales del Sistema Interamericano de los Derechos Humanos. *Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP*, 271-414. [doi:https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009](https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009)
- Franco Garcia, D., & Quintanilla Perea, A. (Junio de 2020). La protección de datos personales y el derecho al olvido en el Perú. A propósito de os estándares

internacionales del Sistema Interamericano de los Derechos Humanos. *Revista da la Facultad de Derecho de la PUCP*, 272-299.  
[doi:https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009](https://doi.org/10.18800/derechopucp.202001.009)

Galarreta, A. (2015). Medidas de Seguridad en las Tarjetas de Crédito. *Revista Moneda*, 15-18. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-164/moneda-164-03.pdf>

Gonzales Escapa, J. (2020). Informe jurídico de Expediente Administrativo N° 0955-2018/PS2. *Optar el título de Abogado*. Universidad San Martín de Porres, Lima.

Guillén Lasierra, F. (04 de 05 de 2015). *Modelos de policía y seguridad [Tesis doctoral; Universitat Autònoma de Barcelona]*. Repositorio institucional TDX, Bellaterra. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10803/291813>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Lima: Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). *Estudio de mercado de tarjetas de pago en el Perú*. Lima: Indecopi.

Ley de Protección de Datos Personales de la Unión Europea, Reglamento Genral de protección de Datos (23 de 05 de 2018).

Ley de Tarjetas de Crédito de Argentina, N° 25065 (9 de enero de 1999).

Ley Federal de Protección al Consumidor de Mexico, Decreto (24 de 12 de 1992).

Linares Nuñez, L. d. (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*. Universidad Privada del Norte, Lima.  
<https://hdl.handle.net/11537/25849>

Lúquez de Camacho, P., Fernández de Celayarán, O., & Rietveldt de Arteaga, F. (2002). Categorías Cognitivas Vinculantes con la Construcción del Conocimiento. Caso: Estudiantes de carrera docente. *Scielo*, 17, 141-170.

Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 31-41.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>

- Marco Mansdörfer, L. (2021). *Principios de Derecho Penal Económico* (I ed.). (B. J. Bosch, Ed.)
- Merino, R. (2008). *Contrato de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Ochoa Quispe, M. (2021). Las medidas de seguridad en las operaciones bancarias por internet según los organos resolutivos de procedimientos sumarísimos del Indecopi de Ica, Arequipa y Tacna 2021. *Para optar el grado de abogado*. Universidad San Martín de Porres, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12799>
- Querol Aragón, N., & López Pérez, N. (2014). *Análisis económico del Derecho*. Madrid , España: Dykinson.
- RESOLUCIÓN 0029-2022/SPC-INDECOPI, EXPEDIENTE 0724-2020/CC1 (Tribunal de la Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 05 de Enero de 2022).
- RESOLUCIÓN 0054-2022/SPC-INDECOPI, EXPEDIENTE 0025-2021/CPC-INDECOPI-SAM (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 11 de Enero de 2022).
- RESOLUCIÓN 0064-2022/SPC-INDECOPI, EXPEDIENTE 0968-2020/CC1 (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual 12 de Enero de 2022).
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, 303-314. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Rojas, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS Revista De Derecho*, 65-79. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>
- Salas Phoco, L., & Sandoval Ventura, C. (2021). Planificación estratégica y su incidencia en la gestión de riesgo operacional en las cajas municipales de ahorro y crédito de Lima Metropolitana del año 2020. *Para optar el grado de Abogado*. Universidad San Martín de Porres, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8525>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). *Protección de datos personales: cautelando la seguridad de la información de los supervisados, usuarios y ciudadanos*. Lima. <http://www.cismid.uni.edu.pe>

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (25 de 02 de 2022). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/noticias/586266-mas-de-8-mil-parejas-inscribieron-su-divorcio-en-la-sunarp-durante-el-2021>

Trinidad Alvitres, M. V. (2021). La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020. *Para obter el titulo de Abogado*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84415>

Ximénez Rodríguez, S., Fernández López, S., Otero González , L., Piñeiro Chousa, J., & Lalindre Roura, I. (15 de 05 de 2021). Análisis y cálculo de las operaciones financieras. *Revista Galega de Economía*, 10, 3.

## ANEXOS

### Anexo 1. "Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021"

Formulación del problema genera	Objetivo	Hipótesis	Diseño de investigación	Población y muestra
¿Cuál es la relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021?	<p><b>General:</b> Determinar la relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021.</p> <p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las dimensiones del servicio en operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito INDECOPI-San Martín;</li> <li>- Identificar el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las resoluciones emitidas por Indecopi San Martín, 2021.</li> </ul>	<p><b>H0</b> La relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021, es positiva</p> <p><b>H1</b> La relación de las operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021, es negativa.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Tipo:</b> Básico.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Esquema:</b></p> <p><b>Donde:</b> M: Muestra de la investigación X: Deber de idoneidad en el servicio Y: Operaciones financieras no reconocidas con tarjeta de crédito r: Relación entre las variables.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; X     M --&gt; Y </pre> </div>	<p>Presente estudio estará conformado por 24 Resoluciones Finales con pronunciamiento de fondo, expedidas por la Comisión de Protección al Consumidor de San Martín, en el marco de un procedimiento administrativo por infracción al deber de idoneidad en el servicio en operaciones financieras no reconocidas.</p>
<b>Variables de estudio</b>			Técnicas e instrumento	
Deber de idoneidad en el servicio			Técnicas	Análisis de documentos y Observación
Operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito			Instrumentos	Guía de análisis documental y Guía de observación



## Anexo 2.

## Deber de idoneidad en el servicio

Deber de idoneidad en el servicio				
Expediente	Atención al Cliente	Seguridad y Protección al Consumidor	Eficiencia en la Resolución de Problemas	Acuerdo fuera del procedimiento o desistimiento
RESOLUCIÓN N° 071-2020/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0093-2020/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0001-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0016-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0017-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0035-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0038-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0041-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0042-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0082-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0086-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0106-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO	NO	NO

RESOLUCIÓN N° 0107- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0116- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0126- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0135- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0162- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0164- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0179- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	NO
RESOLUCIÓN N° 0180- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0181- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	SI
RESOLUCIÓN N° 0203- 2022/INDECOPI- SAM	SI	NO	SI	SI
RESOLUCIÓN N° 0205- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0206- 2021/INDECOPI- SAM	SI	NO	NO	NO

**Anexo 3. Operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito**

<b>Operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito</b>		
<b>resoluciones</b>	<b>CNR</b>	<b>TF</b>
RESOLUCIÓN N° 071-2020/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0093-2020/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0001-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0016-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0017-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0035-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0038-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0041-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0042-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0082-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0086-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0106-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0107-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO

RESOLUCIÓN N° 0116-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0126-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0135-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0162-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0164-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0179-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0180-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0181-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0203-2022/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0205-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO
RESOLUCIÓN N° 0206-2021/INDECOPI-SAM	SI	NO

# Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021

*por Eduar Fernández Herrera*

---

**Fecha de entrega:** 01-feb-2024 09:09a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2283706381

**Nombre del archivo:** DERECHO\_-\_Eduar\_Fern\_nde\_z\_Herrera.docx (555.13K)

**Total de palabras:** 19824

**Total de caracteres:** 115313

# Relación de operaciones financieras no reconocidas con tarjetas de crédito y el deber de idoneidad en servicios, Indecopi San Martín, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.unsm.edu.pe](https://repositorio.unsm.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

[tesis.unsm.edu.pe](https://tesis.unsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional de San Martín

Trabajo del estudiante

<1%

6

[tesis.pucp.edu.pe](https://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1%

8

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)