



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en
Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Trinidad Alvitres, Michel Valentina (ORCID: 0000-0002-2672-925X)

ASESOR:

Mg. Ramos Guevara, René Felipe (ORCID: 0000-0002-7126-4586)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres, debido a que gracias a su apoyo incondicional he podido culminar este trabajo de investigación.

Valentina

Agradecimiento

A Dios, ya que, es el ser que me sirve de inspiración y me brinda fortaleza para seguir adelante y concluir este informe de investigación.

A mis padres porque son el motor de mi vida, son quienes han confiado en mí y me han brindado todo el apoyo necesario para poder culminar este informe de investigación.

A mi asesor metodológico Mg. René Felipe Ramos Guevara, de quien he recibido el apoyo incondicional para poder desarrollar este informe de investigación; y, además gracias a sus conocimientos y sabiduría he podido culminar este informe.

La Autora

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	72

Índice de Tablas

TABLA N° 01:	NÚMERO Y MATERIAS MÁS RECLAMADAS.....	33
TABLA N° 02:	CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS	35
TABLA N° 03:	MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS	36
TABLA N° 04:	MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN IMPLEMENTARSE EN NUESTRO SISTEMA PARA EVITAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS	37
TABLA N° 05:	TIPO DE SANCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD	47
TABLA N° 06:	MEDIDA CORRECTIVA IMPUESTA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS, AL DETERMINARSE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD	49
TABLA N° 07:	CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR INVESTIGACIONES PARA DETERMINAR SI LA OPERACIÓN HA SIDO VÁLIDA REALIZADA.....	50
TABLA N° 08:	CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL CONSUMO NO RECONOCIDO	52

Índice de Gráficos y Figuras

GRÁFICO N° 01: NÚMERO Y MATERIAS MÁS RECLAMADAS	34
GRÁFICO N° 02: CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS.....	35
GRÁFICO N° 03: MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS	36
GRÁFICO N° 04: MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN IMPLEMENTARSE EN NUESTRO SISTEMA PARA EVITAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS	38
GRÁFICO N° 05: TIPO DE SANCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD.....	48
GRÁFICO N° 06: MEDIDA CORRECTIVA IMPUESTA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS, AL DETERMINARSE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD.....	49
GRÁFICO N° 07: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR INVESTIGACIONES PARA DETERMINAR SI LA OPERACIÓN HA SIDO VÁLIDA REALIZADA.....	51
GRÁFICO N° 08: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL CONSUMO NO RECONOCIDO	52

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020.

El tipo de la investigación es básica, y tuvo como muestra de estudio la totalidad de los expedientes del periodo 2019-2020 que fueron declarados fundados, correspondiente a 15, tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín. Se utilizó la técnica de la entrevista y guía documental para el acopio de los datos. La investigación utilizó el método deductivo de tipo no experimental, descriptiva - simple, transversal. La teoría que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la teoría pura del derecho, teoría de protección del consumidor financiero y teoría del análisis económico del derecho.

Se llegó a la conclusión principal que las entidades financieras no cuentan con las medidas de seguridad idóneas para detectar operaciones sospechosas, así como, no han implementado adecuadamente las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's; y, las entidades financieras al denunciarse una operación fraudulenta, no realizan las investigaciones para determinar si la operación cuestionada fue válidamente realizada.

Palabras clave: Idoneidad, Operaciones Financieras, Operaciones Fraudulentas, Medidas de Seguridad.

Abstract

The general objective of the investigation was to determine to what extent the suitability of financial operations not recognized in the Summary Procedures of Indecopi de San Martín 2019-2020 is met.

The type of research is basic, and had as a study sample all the files for the period 2019-2020 that were declared founded, corresponding to 14, processed before the Executive Summary Procedures Body of Indecopi de San Martín. The interview technique and documentary guide were used to collect the data. The research used the non-experimental, descriptive - simple, cross-sectional deductive method. The theory that was used for the development of the research was the pure theory of law, financial consumer protection theory and theory of economic analysis of law.

The main conclusion was reached that financial institutions do not have the appropriate security measures to detect suspicious operations, as well as, they have not adequately implemented the security measures established by the National Superintendency of Banking, Insurance and AFPs; and, when a fraudulent operation is reported, financial entities do not carry out investigations to determine whether the operation in question was validly carried out.

Keywords: Suitability, Financial Operations, Fraudulent Operations, Security Measures.

I. INTRODUCCIÓN

Al hablar del deber de idoneidad se hace referencia a aquella relación entre lo que un usuario o consumidor tiene expectativa de recibir y lo que realmente recibe de la empresa que contrató; ello, debido a que se le ha prometido, la publicidad o la información que se le propició, entre otros aspectos, conforme a los contextos del asunto en particular. Cuando se habla de idoneidad se valora en ejercicio a la naturaleza del producto o servicio y su capacidad de saciar al consumidor con el fin por el cual está en el mercado. Ahora, cuando se habla de operaciones financieras no reconocidas, se hace referencia a aquellas transacciones bancarias realizadas con la tarjeta de crédito o débito de los usuarios; pero, que no son reconocidos por los mismos, entonces vendrían a ser aquellas operaciones realizadas de manera fraudulenta.

En el ámbito internacional, específicamente en Latinoamérica, en una investigación realizada por el autor Paredes (2015), señala que, en Colombia se visualiza un incremento del riesgo en las operaciones por internet ejecutadas con tarjetas de crédito y débito; ello, porque los mecanismos y/o medidas de seguridad implementadas por las empresas bancarias no resultan ser las más adecuadas, ya que, constantemente existen reclamos de los usuarios por operaciones que han sido realizadas con sus tarjetas, pero que, los mismos no reconocen; e, inclusive estos reclamos llevan meses sin tener alguna solución o una respuesta efectiva por parte de la entidad bancaria, siendo los consumidores los más afectados. El autor Vera, et al., (2016) manifiesta que, se debe mejorar las herramientas y procesos que emplean las entidades financieras para detectar operaciones sospechosas realizadas mediante tarjetas de crédito y débito, esto, con el objeto de mejorar el servicio que brinda la entidad financiera y disminuir los fraudes financieros.

El autor Forero, et al., (2016), señala que, la mayoría de los usuarios cuando contratan algún producto o servicio realizan el pago de los mismos con tarjetas de crédito y débito; lo cual, acarrea que existan muchos fraudes por el alto índice de cotidianidad y confianza de este medio de

pago, a su vez, son los mismos usuarios quienes no toman la debida precaución para el manejo de estas tarjetas, ya que, muchas veces permiten que otras personas apliquen diferentes técnicas para obtener información personal de su tarjeta, como por ejemplo: la clave secreta; y, de esta forma realicen operaciones que no son reconocidas por el titular. Por ello, las empresas que brindan servicios financieros deben implementar medidas que eviten los fraudes financieros realizados por aplicativos, para aquellos usuarios que no tienen mayor conocimiento sobre las desventajas del uso de tarjetas.

Se visualiza, en el caso de Latinoamérica la mayoría de los países no han implementado de forma efectiva las medidas de seguridad que corresponde a las entidades financieras aplicar en el uso de las tarjetas de crédito y débito, con la finalidad de, evitar las operaciones financieras no reconocidas; siendo uno de los principales perjudicados, el consumidor financiero que se encuentra en desventaja ante los ladrones financieros que utilizan distintos métodos para obtener información de las tarjetas de crédito y débito.

Ahora, cuando se habla de medidas de seguridad, se hace referencia a aquellos mecanismos empleados por las entidades financieras para detectar operaciones sospechosas; y, de esta forma evitar que lleguen a concretarse.

En el caso de nuestro país, mediante Resolución N° 6523-2013-SBS se establecen las medidas de seguridad aplicables a las tarjetas de crédito y débito; que, obligatoriamente deben ser cumplidas por las entidades financieras; sin embargo, no resultan ser efectivas; ello, porque existen numerosas denuncias por operaciones financieras no reconocidas ventiladas en Indecopi.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es una entidad pública especializada que está agregada a la Presidencia del Consejo de Ministros, siendo una de sus funciones proteger los derechos de los consumidores; y, uno de los derechos que tienen los usuarios es justamente, la protección frente a los servicios financieras.

Las denuncias contra el sector financiero existen desde hace varios años atrás, siendo uno de los sectores más cuestionados por los usuarios; ello, conforme se aprecia de las estadísticas registradas en el año 2019 por el Anuario de Estadísticas Institucionales – AEI 2019, en donde se consigna que en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que pertenecen al Indecopi, desde enero a diciembre de 2019 se han recibido un total de 7 420 denuncias del sistema financiero, lo que representa un 38.87%.

Ahora, las denuncias con mayor frecuencia tienen que ver con los consumos no reconocidos por los usuarios y clonación de tarjetas; ello, según lo indicado por el autor Albán (2017). Estos hechos denunciados por los consumidores corresponden a incumplimiento del deber de idoneidad por parte de la entidad financiera.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor es quien debe responder por la idoneidad de los productos y servicios que pone para uso o disfrute del público en general; entonces, se podría mencionar que el deber de idoneidad implica el cumplimiento de lo ofrecido hacia el consumidor, ya sea, en virtud a la información transmitida, la publicidad, las transacciones efectuadas, por las características y naturaleza del producto y/o servicio, entre otros.

Además, el aparente de responsabilidad en la acción del proveedor atribuye a este la obligación procesal de sostener y atestiguar que no tiene responsabilidad por el menoscabo de idoneidad del servicio brindado en el mercado; ello, según la Resolución N° 0022-2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Lo que implica, que frente una operación financiera no reconocida por el consumidor, el sujeto financiero tiene obligación de probar que dicha operación fueron válidamente realizada, adjuntando los medios probatorios pertinentes; y, además, haciendo notar que, cumplió con las medidas de seguridad señaladas por la normativa vigente sobre la materia; caso contrario, dicha denuncia será fundada.

A nivel local, puede mencionarse que, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi informó que a partir del estado de

emergencia sanitaria hasta la fecha se recibió 21 116 reportes contra el sector bancario y financiero; dentro del cual, se encuentran las denuncias recibidas por la Oficina Regional del Indecopi de San Martín. Según este reporte, entre las infracciones más frecuentes cometidas por el sector financiero, están la reprogramación de créditos y aplicación de intereses, cobros indebidos, operaciones financieras no reconocidas, entre otros aspectos.

De acuerdo a todo lo expuesto, puede deducirse que, existen numerosas denuncias por operaciones financieras no reconocidas; y, como posible causa que, las empresas del rubro bancario no han implementado las medidas de seguridad adecuadas para detectar operaciones sospechas; lo cual, puede inferirse que pueda existir un bajo nivel de cumplimiento del deber de idoneidad establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Es por ello, que se hizo necesario desarrollar la presente investigación, siendo que el problema de la investigación fue: ¿En qué medida se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procedimientos sumarísimos del Indecopi San Martín 2019-2020?, mis problemas específicos fueron: ¿Cuál es la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín durante el periodo 2019-2020?, ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procedimientos sumarísimos del Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020?; y, ¿Cuáles son los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín en el periodo 2019-2020?.

A su vez, la presente investigación se justifica en lo siguiente; esto, según el autor Hernández, et al., (2014): i) conveniencia: la presente investigación es relevante porque se verificó el cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los casos tramitados en Indecopi de San Martín, ii) relevancia social: la presente investigación

servirá para que las instituciones financieras adopten otras medidas de seguridad frente a las operaciones financieras no reconocidas por los usuarios; asimismo, servirá a las autoridades involucradas en la fiscalización del sistema financiero, ya que, podrán analizar la aplicación de otras medidas de seguridad para las operaciones financieras no reconocidas, iii) implicancias prácticas: los resultados de la investigación generarán conciencia en las empresas del rubro financiero en cuanto al cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras, así también será de mucha utilidad para los abogados y estudiantes de Derecho porque les permitirá ampliar sus conocimientos sobre la idoneidad en las operaciones financieras y la eficacia de las medidas de seguridad en este tipo de operaciones, iv) valor teórico: la presente investigación tiene la finalidad de ampliar el nivel de conocimiento sobre la idoneidad y medidas de seguridad en las operaciones financieras no reconocidas, enfocado en los casos presentados de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, año 2019-2020; y, v) utilidad metodológica: los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación contaron con la validez y confiabilidad, a fin de, poder establecer el cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.

Por otro lado, es de indicar que, el objetivo general de la investigación fue determinar en qué medida se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020. Y, los objetivos específicos fueron los siguientes: i) identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020, mediante una guía de recolección de datos, ii) establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una entrevista, y, iii) señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las

operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una guía de recolección de datos. Asimismo, la hipótesis de la presente investigación fue: Se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los expedientes tramitados en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020. La hipótesis nula: No se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los expedientes tramitados en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.

II. MARCO TEÓRICO

El antecedente del proyecto de investigación a nivel internacional, es el siguiente:

Galeas (2016), en su investigación *“Análisis de seguridad en las transacciones financieras mediante redes celulares GSM en la interface USSD, caso de estudio dinero electrónico en el Ecuador”*. Tesis de Pregrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tuvo como objetivo, realizar un reporte con el análisis del nivel de seguridad en las operaciones financieras de la red GSM, en la plataforma de Dinero Electrónico del Banco Central del Ecuador. Su estudio fue mixto. Como conclusión se determinó que, la plataforma de Dinero Electrónico al contar con un esquema amplio en hardware y software USSD, geográficamente en Quito y Guayaquil, permite mantener un nivel elevado de los parámetros de accesibilidad, integridad y confidencialidad de la información de cada una de las transacciones realizadas por los suscriptores, siendo un punto importante en la seguridad y la funcionalidad del Sistema de Dinero Electrónico. A su vez, las transacciones financieras del Sistema de Dinero Electrónico por el canal USSD, se consideran muy seguros y confiables.

Vera, et al. (2016), en su investigación *“La implementación de la biometría en las formas de pagos electrónicos internacionales realizados con tarjetas débito y crédito en España y su aplicación en Colombia para mitigar el riesgo reputacional en las entidades financieras”*. Tesis de Pregrado de la Universidad de la Salle de Colombia. Tuvo por objetivo, analizar la aplicación del sistema biométrico en los mecanismos de pago electrónicamente internacionales con tarjetas débito y crédito en España y su manejo en Colombia. Su estudio fue cualitativo. Como conclusión se determinó que, España, siendo uno de los países que ha implementado el sistema biométrico que reconoce los rasgos fisiológicos o de conductas de los usuarios en sus canales virtuales, ha ocasionado que las transacciones vía internet sean más seguras, disminuyéndose de esta forma, los fraudes; por ende, se recomienda su aplicación en Colombia, porque de esta forma se generaría mayor seguridad a los usuarios cuando realizan sus operaciones financieras vía internet.

Los antecedentes del proyecto de investigación a nivel nacional, son los siguientes:

Balcazar (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito”*. Tesis de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tuvo como objetivo general, establecer qué disposiciones de seguridad corresponden ser adscritas en la Resolución N° 6523-2013-SBS, para impedir las operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito, con la finalidad de resguardar debidamente al consumidor financiero. Su estudio fue descriptivo. Se tuvo como conclusiones, las medidas de seguridad que corresponderían anexarse en nuestro sistema, es el uso biométrico, tanto para disponer de dinero como para aquellos retiros en efectivo en ventanilla, cajeros automáticos y agentes. Por otro lado, las entidad financieras no cuentan con un buen monitoreo de los sistemas porque, las mismas no pueden detectar un comportamiento inusual del usuario con referencia a su tarjeta de crédito o débito; en ese sentido, se debe realizar un reforzamiento sobre los límites de consumo en las tarjetas, especificar contraseñas inmediatas de bloqueo, revalidación de consumos post operación a raíz de señalados importes, investigaciones e inspecciones crecidamente rigurosas que permitan restablecer persistentemente los esquemas de consumo de los consumidores.

Torres, (2018), en su trabajo de investigación titulado: *“Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de Indecopi-Piura durante el periodo 2017”*. Tesis de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo. El tipo de investigación fue cuantitativo, se utilizó el diseño no experimental, la técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y entrevista. Las principales conclusiones fueron: de las resoluciones analizadas, se verificó que el Indecopi-Piura, para comprobar si un servicio es idóneo, el proveedor se encuentra en la obligación de demostrar dicha idoneidad, pese a que lo denunciado por el consumidor no se haya acreditado. El razonamiento de Indecopi-Piura para determinar la idoneidad de los productos y servicios

financieros se aplican en bienestar del consumidor financiero, sin embargo, no es el más propicio, porque existen variedad de consumidores insatisfechos con el servicio que ofrece la entidad.

Bellido (2018), en su trabajo de investigación titulado: “La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015”. Tesis de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El tipo de investigación fue cualitativa, se utilizó el diseño no experimental, la técnica utilizada para la recolección de datos fue el análisis documental. Tuvo por objetivo, estudiar las tarjetas de crédito, su idoneidad y el uso por parte de los consumidores. Las principales conclusiones fueron: respecto de los consumos fraudulentos realizados de forma virtual, son las entidades financieras quienes tienen el compromiso de responder frente a estos consumos. Así también, las entidades financieras son quienes se encuentran en el compromiso de acoger medidas de seguridad acordes a fin de verificar la validez o no de las operaciones financieras.

Muchaypiña (2018), en su trabajo de investigación titulado: “Análisis de los derechos del consumidor centralmente del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia”. Tesis de Posgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El tipo de investigación fue cualitativo, se utilizó el diseño no experimental la técnica usada para la recolección de datos fue el análisis documental, la técnica empleada para la recolección de datos se realizó a través de resoluciones y del portal de Indecopi. Tuvo por objetivo, establecer la atribución de las principales incongruencias de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor y su aplicación en el marco normativa actual. La principal conclusión fue que la normativa legal no debería ofrecer protección a aquellos consumidores que son negligentes, ya que, ello pone en desprotección a los consumidores en su conjunto. Se debería promover incentivos para generar una conducta razonable que debe enmarcarse bajo un correcto marco regulatorio, que permita una adecuada interpretación de la norma; ello permitirá pronunciamientos amparados en el principio de legalidad de los órganos resolutivos y colegiados del Indecopi.

Ahora, se mostrará las teorías y los enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación:

Mi investigación se basa en la teoría pura del derecho del autor reconocido (Kelsen, 1960, p. 156); la cual, es una teoría basada en el derecho objetivo o verdadero, porque se centra básicamente en lo que efectivamente es el derecho; sin embargo, no corresponde a una mera forma de interpretar o análisis sobre el mismo. Se centra en lo que debe ser; y, no cómo debería o corresponde ser. Por ello, es que, vendría a ser específicamente una ciencia. Esta teoría se relaciona con mi investigación, porque mi estudio se basa en determinar en que medida se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas y la evaluación del acatamiento de las medidas de seguridad en las operaciones financieras no reconocidas; entonces, se estudiará el deber de idoneidad como se cumple en las operaciones financieras no reconocidas; es decir, se interpretará bajo el derecho positivo.

Así también, he tomado en cuenta la teoría de los derechos fundamentales del autor (Alexy, 1993, p. 89) quien refiere que se debe investigar sobre el concepto de los derechos fundamentales, la atribución de los derechos fundamentales en el ordenamiento legal y la motivación de los derechos fundamentales.

Según Atienza (1994) señala que existe una diferenciación en medio de la norma de derecho fundamental y derecho fundamental siendo que guardan relación con el sujeto o persona que tiene un derecho fundamental, existirá una norma válida de derecho fundamental, que otorgará este derecho. Esta teoría se relaciona con mi investigación porque se estudiará el cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas; lo cual, está relacionado con el derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores, según lo regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Mi investigación se basa principalmente en la teoría específica del autor Álvarez (2017) quien defiende la teoría de protección del consumidor financiero, que radica en proteger al consumidor financiero, garantizando la dación de servicios idóneos hacia los usuarios del sector financiero, con la

finalidad de que sean elecciones, libres e informadas, las que pongan el mercado financiero en el progreso de sus servicios, compensando a aquellos empleadores del sector financiero que cumplan con las expectativas del consumidor; Así también, el mencionado autor indica que se debería adoptar una “protección especializada”, que involucra la creación de una autoridad que de forma específica se faculte regular y supervisar la actuación de los proveedores del sector financiero, ya que, actualmente en nuestro país, tanto Indecopi como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) se encargan de supervisar a las entidades del sistema bancario.

Además, también mi investigación está basada en la teoría del análisis económico del derecho desarrollada por el autor (Bullard, 2020, p. 57) quien señala que, el análisis en el aspecto económico del derecho nos hace tomar conocimiento de cuán importante y cuanto compromiso tiene el Derecho en el desarrollo. Normas claras, jueces decentes y leyes previsibles no solamente tienen que ver con el bienestar en el ámbito individual, sino también con el bienestar agregado. En ese sentido, la mala aplicación del derecho provoca la injusticia; y, además el subdesarrollo.

Ahora, se mostrará algunos conceptos sobre la variable: deber de idoneidad:

El deber de idoneidad según el autor Rodríguez (2014) es aquella relación entre lo que un usuario tiene expectativa y lo que en efecto recibe. Entonces, para poder saber qué debe concebirse por “deber de idoneidad” no puede dejarse de examinar el concepto sobre “consumidor”. El consumidor es aquella persona natural o jurídica que compra, manipula o goza como receptor final los productos o servicios, ya sea para el mismo o su entorno familiar, actuando fuera del ámbito empresarial. No es consumidor aquel que compra, utiliza o goza de un producto o servicio que es utilizado para su diligencia empresarial, sino aquel que utiliza o hace uso del servicio o producto para su consumo como receptor final.

Según el autor (Bullard, 2006, p. 67) la idoneidad se establece en una de las expresiones de la asimetría informativa. Esto quiere decir que, para el adecuado ejercicio del sistema, es necesario que los consumidores

obtengan la mayor información viable para poder tomar su decisión; sin embargo, el inconveniente es que, dicha información no es comprensible o asequible para el consumidor. Es aquí donde puede evidenciarse la anomalía de asimetría informativa; que quiere decir, la información que manejan ambas partes (consumidor y proveedor), respecto del objeto de la transacción no es la misma, ya que, siempre el proveedor se va encontrar en mejor posición respecto del consumidor.

El autor Alvear (2016) manifiesta que, para una adecuada relación de consumo se debe corregir las asimetrías informativas, en cuanto a la información hacia el consumidor, que es quien finalmente debe recibir toda la información distinguida para tomar su elección frente al servicio o producto que desea contratar.

Por otro lado, Merino (2008) afirma que la idoneidad no es el solo hecho de informar, ni tampoco corresponde a la mera publicidad, a esto se suman otros aspectos como: la marca, la costumbre comercial, los contextos individuales de los que contratan, la visión del mercado, la perspectiva que se ha generado el consumidor por lo que le ofrecieron, el prestigio del proveedor, entre otros aspectos. Por lo cual, existe una relación entre la idoneidad y la información; ya que, de acuerdo a la información recibida es que el consumidor espera que el producto o servicio sea similar a lo que le ofrecieron.

Según el artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad es la relación entre lo que un consumidor tiene expectativa recibir y lo que ciertamente obtiene, ello en desempeño a lo que se le habría prometido, la publicidad e información comunicada, las circunstancias y contextos de la transacción, las particularidades y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros elementos, teniendo en cuenta las circunstancias de determinado caso. Desde mi perspectiva el artículo 18° de la referida norma busca que el consumidor pueda satisfacer sus necesidades según los requerimientos o expectativas que pueda tener conforme al producto que desea adquirir.

Según el artículo 19° de la misma ley, el proveedor es aquel que debe responder por el producto o servicio que ha puesto a disposición en el

mercado.

De lo expuesto, según lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad vendría a ser cuando lo que se ofreció por el proveedor es semejante a lo recibido por el consumidor. En ese sentido, la empresa es la que se encuentra en la obligación de manifestar frente al consumidor por la compra, adquisición o contratación de un producto o servicio.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, los consumidores tienen derecho a asentar a información diligente, suficiente, veraz y corridamente accesible, distinguida para asumir una decisión o efectuar una deliberación de consumo que se encuentre de acuerdo a sus beneficios, así como para consumir un uso o consumo conveniente de los productos o servicios.

Según el autor López (2018), el consumidor tiene el derecho a recibir por parte del vendedor información que sea veraz y objetiva a efecto de poder tomar una adecuada elección de consumo. Asimismo, señala que toda empresa está en mejor posición frente al consumidor porque es quien conoce sobre su producto o servicio, mientras que, el consumidor se encuentra en un contexto de desventaja porque no conoce los aspectos que si conoce el vendedor.

Ahora, se hablará sobre la idoneidad de las entidades bancarias y financieras:

Según Masías (2008) en los casos de consumos que han sido propiciados debido a la clonación de tarjetas de crédito y débito; si llega a probarse la clonación, entonces la responsabilidad administrativa la asume la empresa bancaria por dichos consumos realizados de forma fraudulenta. Entonces, según este autor cuando existe una clonación de una tarjeta de crédito o débito, la entidad financiera es quien responde frente al consumidor por los consumos no reconocidos, ya que, fueron realizados con una tarjeta clonada.

En la RESOLUCIÓN 0493-2020/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor instituyó en todo lo que a las operaciones financieras no reconocidas el aparente de compromiso administrativo en el

comportamiento del proveedor asigna a este la responsabilidad procesal de sostener y certificar que no es comprometido u tiene responsabilidad por la carencia de idoneidad del producto o servicio puesto en el las actividades comerciales para el consumo de los usuarios, debido que ha actuado conforme a las normas debidamente o porque acredito la presencia de circunstancias ajenas que lo exoneran de responsabilidad. Así, una vez conocido el desperfecto por el consumidor o la autoridad administrativa, concierne al proveedor certificar que este no le es imputable. A su vez, el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores son responsables administrativamente por la falta de idoneidad o eficacia sobre el producto o servicio específico y que es separado de la responsabilidad administrativa si alcanza atestiguar la presencia de un origen objetivo, justificado y no previsible que pueda constituir una disolución del nexo causal por cuestión accidental o de fuerza mayor, de hecho preciso de un tercero o de la precipitación del propio consumidor que resulte perjudicado.

Ahora, con relación a la aceptación de medidas de seguridad por parte de la entidad financiera, la Sala ha manifestado que argumentación comprobada de un hecho perjudicial, como la no elaboración de operaciones, no es factible para un consumidor. Sin embargo, en su situación de proveedor del servicio, son los proveedores del servicio financiero quienes deben realizar pruebas para que las operaciones cuestionadas se ejecutaron de forma valida. Lo señalado anteriormente, en cuidado a la prerrogativa que posee la entidad financiera en todo lo que al mando de información y de canales favorables hacia realizar pruebas que las operaciones discutidas sí se perpetraron válidamente.

Entonces, de acuerdo a lo expresado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el caso de operaciones financieras no reconocidas por el usuario, la entidad bancaria se encuentra en la obligación de acreditar que dicha operación fue válidamente realizada; es decir, con el uso de la tarjeta y clave del titular. A su vez, que se adoptaron las medidas de seguridad de conformidad a lo estipulado por la Ley.

Ahora, se hará referencia a las operaciones no reconocidas:

Las transacciones no reconocidas, son determinadas operaciones que son rechazadas por el titular de la tarjeta de crédito o débito.

Cuando no existe un adecuado cuidado de la clave y del plástico de las tarjetas de crédito o débito, la posibilidad de sufrir fraudes con elevadas. En los lugares donde suelen producirse con mayor probabilidad los consumidos indebidos de tarjetas de crédito o débito, son en los servicios donde se expende gasolina, farmacias y supermercados; sin embargo, puede darse en cualquier establecimiento que se vendan productos y/o se brinden servicios y se acepte a modo de forma de pago la tarjeta de crédito o débito; ello, según el autor Aldana (2008).

En cuanto a las clases de operaciones no reconocidas, son aquellas que son efectuadas por un tercero ajeno, ya sea a través de: desvío o hurto de la tarjeta de crédito o débito, clonación y el phishing y pharming, según el autor Oxman (2013). Extravío o hurto: es producido por la pérdida o sustracción de la tarjeta de crédito o débito. Este acto se conforma cuando una tercera persona con la tarjeta sustituye la identificación del dueño e inclusive realiza la firma y la rúbrica; y, con ello realiza diferentes transacciones en establecimientos afiliados, Yopo (2012).

Clonación: es la duplicidad fraudulenta y no acreditada de identificaciones confidencialmente que se localizan en la banda magnética que tiene la tarjeta de crédito o la tarjeta de débito. Además, se manipula un terminal llamado "Skimmer" que reproduce toda la data de las tarjetas. Phishing y pharming: es la apropiación de datos personales de una persona o usuario de internet, para permitirse ingresar las cuentas de redes sociales o cuentas personales, laborales y conseguir determinada información de sus contactos virtuales, con la finalidad de mercadear ilegalmente, o conforme, obtener claves de "e-banking" para de este modo asociarse a las cuentas corrientes bancarias de los titulares y trasladar el dinero que en esta se localiza, efectuando una manipulación de transmisión de dinero a un tercero. La intención de ambas conductas es transformado, porque logra ir a partir del tráfico de la información conseguida para que terceros interesados en ella efectúen transmisiones masivas de "spam" o correo no deseado, con fines solamente publicitarios, pasando por el designado "malware" o

"software malicioso", predestinado a contaminar los ordenadores, encajándose en el sistema operante o en el disco duro del dispositivo, para ir reconduciendo a un servidor toda la averiguación que puede localizarse, alojarse o se mercantilizan por el usuario Internet.

Ahora, en la Resolución S.B.S. N° 6523 -2013 que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se señalan las medidas de seguridad adaptables a tarjetas de crédito y débito, que básicamente consiste en tener un sistema de monitoreo de las operaciones, que verifique aquellas operaciones que no corresponde a la conducta frecuente del cliente, la implementación de alertas para detectar operaciones sospechosas, identificación de fraudes, entre otros aspectos.

Los autores Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2010) señalan que, si la entidad financiera invierte y se preocupa por contar con medidas de seguridad eficientes en cuanto a las operacionalizaciones financieras para efectuarse con tarjetas de crédito y débito, se va a generar confianza en los clientes; y, por ende, el comercio electrónico evolucionará. Sostengo que es transcendental que las entidades financieras den confianza a los consumidores de poder utilizar sus canales virtuales para realizar transacciones o uso conforme a sus necesidades de cada consumidor sin el temor de ser víctimas de operaciones financieras que afecten su información o patrimonio.

El autor Sharma (2014) indica que, la ética es muy importante en el comercio electrónico; entonces, hace referencia a que el sitio web de la entidad financiera debe ser amigable y debe generar confianza al realizar las operaciones financieras. Asimismo, los sitios web de cada empresa que realiza servicios de índole bancarios deben ser comprensibles para que el usuario financiero pueda manejar de forma rápida y segura el sitio web.

El autor Vipin (2019) añade que, existen gran cantidad de operaciones financieras que se realizan por medios informáticos, en ese sentido, los fraudes cibernéticos relacionado con las transacciones en línea también ha aumentado. Entonces, para evitar el fraude de las transacciones en línea, las instituciones financieras deben implementar prácticas de autenticación y autorización seguras.

El autor Carola (2020) hace una reflexión e indica que las operaciones financieras son parte de la vida diaria, sin embargo, como la era digital va avanzando, estas operaciones que se realizan por internet deben ser aun mas seguras porque los fraudes electrónicos también están aumentando. Conforma avanzamos con la tecnología, también los ladrones cibernautas buscan nuevas formas de generar robos de información o bancarias, es por ello, que necesitamos que los medios electrónicos que brinde la entidad financiera sean seguros y actualizados constantemente para evitar transacciones que afecten al consumidor financiero.

Así también, el autor Amicelle (2017) acota que las transacciones financieras para que sean más seguras, las entidades del sistema financiero le corresponden implementar nuevos mecanismos de seguridad que eviten los fraudes electrónicos. De acuerdo a lo expuesto, las entidades financieras están en la obligatoriedad de implementar los medios de seguridad más idóneos, para que, las actividades financieras que realicen los usuarios a través del internet sean seguras.

Por otro lado, es importante señalar que, mi investigación también se basa en la teoría sostenida por el autor Tapiador (2005) que habla sobre las tecnologías biométricas aprovechables a la seguridad en las organizacionales, que es un método que consiste en verificar la determinada identidad de una persona, en el caso que un individuo reclame tener una identidad, el sistema lo que hace es comprobar determinada equivalencia, para lo cual, debe contarse con un sistema que sitúe los subsiguientes elementos:

Un procedimiento de identificación del tipo usuario más password al que se le puede insertar un identificador como un documento de identificación.

Un dispositivo para captar y realiza el procesamiento de las características biométricas del individuo a identificar.

Un medio que confronte las peculiaridades del individuo a identificar con la que se ha almacenado previamente para este individuo pueda acceder a la disposición de contestar a la pregunta formulada, es una comparación uno a uno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de mi investigación pertenece a una investigación cuantitativa debido que recoge y analiza datos que puedan ser cuantificados con la finalidad de estudiar un determinado fenómeno y describir variables pretendidas en un suceso o hecho.

Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue básica, para el autor Rodríguez (2005) es una acción que se encamina hacia la investigación de nuevos saberes y campos de investigación, que no tienen un efecto práctico inmediato. En este tipo de investigación, el investigador busca ampliar su conocimiento sobre las relaciones entre los fenómenos sin necesidad de desarrollar la práctica en su descubrimiento. Lo que, se busca es incrementar el conocimiento teórico.

En el desarrollo de mi investigación se determinó en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procesos sumarísimos en el Indecopi de San Martín, 2019-2020.

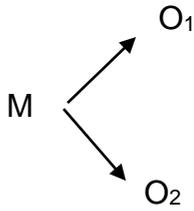
Diseño de investigación:

A mi investigación le corresponde un diseño no experimental, ya que no se manipulo las variables, sino controlarlas y explicarlas conforme sucedieron los hechos en el período 2019-2020, según los autores Rodriguez (2005).

A su vez, es de tipo transversal descriptivo simple, porque el objetivo es investigar los niveles de las variables en una determinada población; ello, según los autores Sampieri, et al., (2005).

En el desarrollo de mi investigación se busca determinar el cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procesos sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020. Así como también, se analizará el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad en las operaciones financieras realizadas con las tarjetas de crédito y débito.

El diseño es de tipo transversal descriptivo simple, según el esquema siguiente:



Dónde:

M: Expedientes tramitados en los Procesos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.

O₁: Deber de idoneidad.

O₂: Operaciones financieras no reconocidas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Idoneidad.

Variable dependiente: Operaciones financieras no reconocidas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo representada por la totalidad de expedientes de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín; esto corresponde a 29.

- **Criterios de inclusión:** Solo se consideraron aquellos procesos administrativos sancionadores del periodo 2019-2020 que fueron declarados fundados.
- **Criterios de exclusión:** No se considerarán aquellos procesos administrativos sancionadores del periodo 2019-2020 que fueron declarados infundados o archivados.

Muestra

La muestra de estudio fue la totalidad de los expedientes del periodo 2019-2020 que fueron declarados fundados, que asciende a 15, tramitados ante

el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín.

Muestreo

Se utilizó el muestreo por conveniencia, ya que, la muestra con la que se trabajó son los expedientes del periodo 2019-2020, que fueron declarados fundados, a los cuales me brindó acceso el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que utilicé fue la entrevista y guía de recolección de datos.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron son los siguientes:

- Cuestionario aplicado a los Especialistas Legales del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos y de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.
- Guía de análisis de documentos; a través del cual, se captó la información de expedientes tramitados que han sido declarados fundados ante el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del Indecopi de San Martín durante el periodo 2019-2020.

Validez de los instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación estuvieron validados por tres profesionales especialistas en la materia:

- **MBA. Milagros María Bermudez Flores.**
- **MBA. Elsa Mávila Ramírez Pinedo.**
- **Estadístico: Gálvez Díaz Marco Armando**

Confiabilidad

Los resultados al ser aplicados y por ende desarrollados, pasaron por un

informe de un especialista en estadística que indica guardan correspondencia con el objetivo general y objetivos específicos del presente trabajo de investigación.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se solicitó mediante acceso a la información pública a la Oficina Regional de Indecopi de San Martín, la información de todas las denuncias de procedimientos sumarísimos interpuestas durante el año 2019 y 2020, que a la fecha estén concluidas. En dicha solicitud, se requirió que se brinde información de los números de expedientes, materias denunciadas, tipo de conclusión, multa impuesta e indicar si la entidad financiera ha cumplido con el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas.

A su vez, se solicitó mediante documento la aplicación de la entrevista a los funcionarios públicos que laboran en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi Oficina Regional de San Martín; la misma que fue concedida.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos o información que se obtuvieron por intermedio de la aplicación de la guía documentaria y entrevista, fueron analizados por un especialista en estadística; quien, contrastó las hipótesis formuladas. Asimismo, se utilizó la estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la Oficina Regional del Indecopi de San Martín para el acceso a la información de expedientes y para las entrevistas.

El acopio de información fue voluntario y se entrevistó a los Funcionarios Públicos de la Oficina Regional de Indecopi de San Martín que nos brindaron su consentimiento.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación y procesamiento de la información acopiada a través de los instrumentos de recopilación diseñados en el marco de la investigación.

- 4.1. Objetivo específico N° 01: Identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020.**

CUADRO N° 01: NÚMERO Y MATERIAS MÁS RECLAMADAS

N°	NRO EXPEDIENTE	MATERIA	TIPO DE OPERACIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN
1	0007-2019/PS0-INDECOPI-SAM	FALTA DE IDONEIDAD / OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO
2	0027-2019/PS0-INDECOPI-SAM	FALTA DE IDONEIDAD / OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
3	0042-2019/PS0-INDECOPI-SAM	FALTA DE IDONEIDAD / OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
4	0043-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
5	0045-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO

6	0059-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
7	0072-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	ARCHIVO
8	0132-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO
9	0149-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA
10	0152-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
11	0010-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	DESISTIMIENTO
12	0011-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	DESISTIMIENTO
13	0014-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	ARCHIVO
14	0021-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO
15	0034-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS	ARCHIVO
16	0028-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA

17	0031-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
18	0037-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA
19	0040-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA
20	0053-2020/PS0-INDECOPI-SAM	FALTA DE IDONEIDAD / OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA
21	0066-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO
22	0086-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	CONSUMOS FRAUDULENTOS	FUNDADA
23	0093-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS	FUNDADA
24	0104-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO
25	0111-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE / OTROS	FUNDADA
26	0112-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO

27	0115-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	DESISTIMIENTO
28	0135-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS	ARCHIVO
29	0133-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA

Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

TABLA N° 01: NÚMERO Y MATERIAS MÁS RECLAMADAS

MATERIA MAS RECLAMADA	NÚMERO	PORCENTAJE %
COMERCIO ELECTRÓNICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	15	52,00%
OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	10	35,00%
TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS	3	10,00%
CONSUMOS FRAUDULENTOS	1	3,00%
TOTAL	29	100%

Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

GRÁFICO N° 01: NÚMERO Y MATERIAS MÁS RECLAMADAS



Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 01; del 100% de los expedientes revisados representado por 29; puede verificarse que, en estos procesos sancionadores, la materia más reclamada corresponde a comercio electrónico; es decir, operaciones que han sido realizadas a través de internet, aplicaciones móviles y otros aplicativos web que asciende a un 52%; y, la materia menos reclamada corresponde a consumos fraudulentos; es decir, operaciones que son realizadas en establecimientos comerciales con el uso de la tarjeta del usuario, ya sea por robo, pérdida o por haber compartido con terceros la clave secreta de la tarjeta que asciende a un 1.89%.

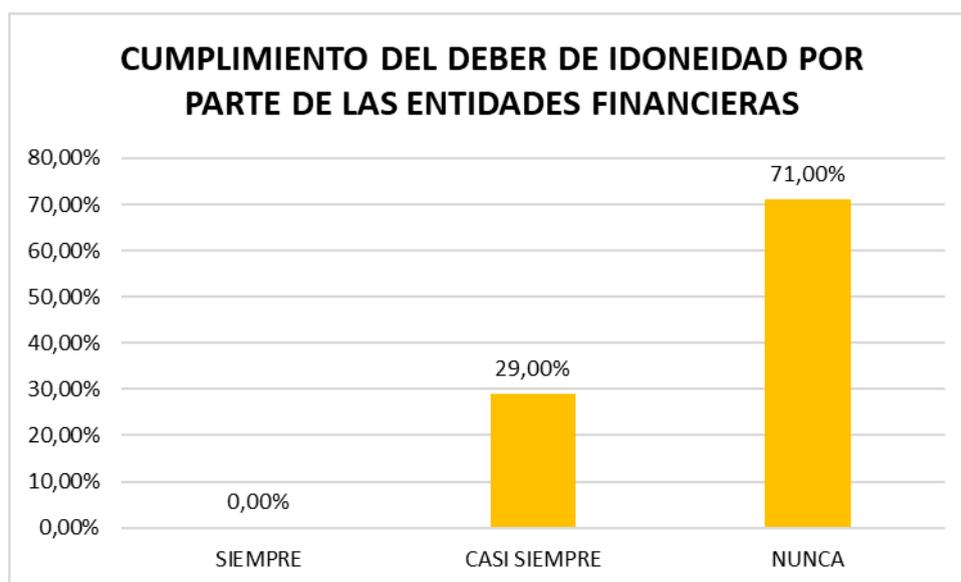
4.2. Objetivo específico N° 02: Establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020.

**TABLA N° 02: CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS
OPERACIONES FINANCIERAS**

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	NÚMERO	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0,00%
CASI SIEMPRE	5	29,00%
NUNCA	2	71,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

**GRÁFICO N° 02: CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS
OPERACIONES FINANCIERAS**



Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 02; del 100% de los entrevistados representado por 7; puede verificarse que, 5 entrevistados opinaron que las entidades financieras no cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras; esto debido a que no han implementado las medidas de seguridad idóneas a fin de identificar una operación sospechosa; aunado a ello, no realizan las investigaciones correspondientes para determinar si la operación cuestionada

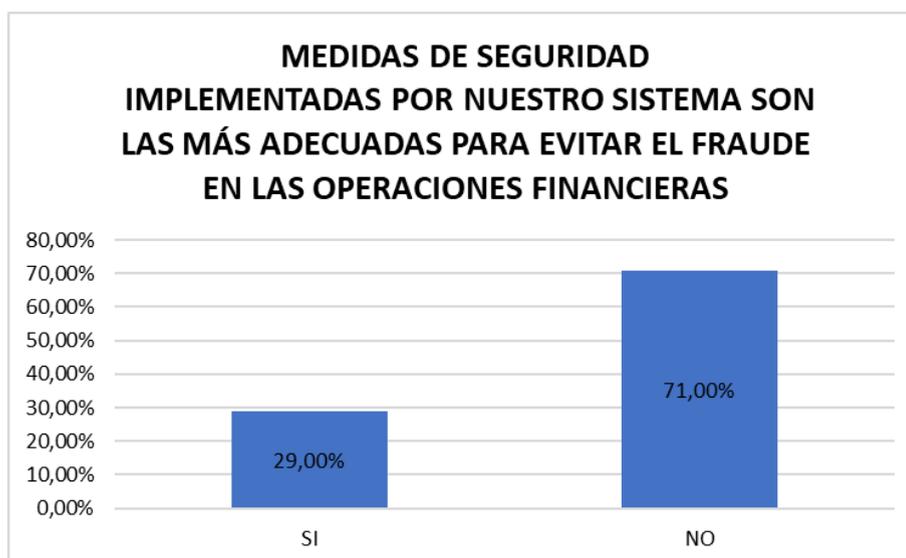
como inválida ha sido válidamente realizada, el mismo que asciende a un 71,00%; y, 2 entrevistados opinaron que las entidades financieras si cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras que asciende a un 29,00%.

TABLA N° 03: MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS	NÚMERO	PORCENTAJE %
SI	2	29,00%
NO	5	71,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

GRÁFICO N° 03: MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS



Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

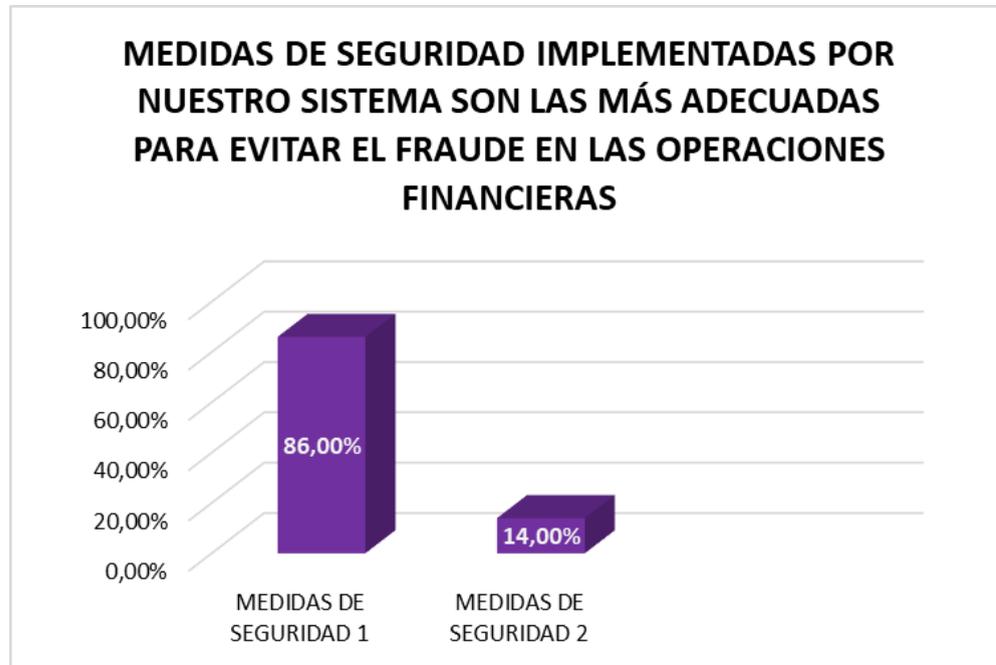
DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 05; del 100% de los entrevistados representado por 7; puede verificarse que, 5 entrevistados opinaron que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema no son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras, ya que, estas medidas implementadas siempre se ven vulneradas por terceras personas, ya sea de forma personal o a través de fraudes cibernéticos, que asciende a 71,00%; y, 2 entrevistados opinaron que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema si son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras, que asciende a un 29,00%.

TABLA N° 04: MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN IMPLEMENTARSE EN NUESTRO SISTEMA PARA EVITAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS

MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR NUESTRO SISTEMA SON LAS MÁS ADECUADAS PARA EVITAR EL FRAUDE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS	NÚMERO	PORCENTAJE %
En las compras virtuales se debe disponer que para que sea efectivamente realizada, la solicitud de aprobación debe remitirse al número de teléfono o correo electrónico registrado, o implementación de una clave. En el caso de otorgamientos de préstamos por cajero automático, se debe implementar la identificación de huella dactilar en reconocimiento biométrico.	6	86,00%
Mayores medidas de seguridad en el plástico que implique la no solo se inserte un chip; sino también la posibilidad de claves dinámicas; específicamente, en el caso del código CCV para tarjetas de crédito. Se obligue a las entidades financieras de fortalecer las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, personal de seguridad) en los cajeros automáticos.	1	14,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

GRÁFICO N° 04: MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN IMPLEMENTARSE EN NUESTRO SISTEMA PARA EVITAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS



Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 06; del 100% de los entrevistados representado por 7; puede verificarse que, 6 entrevistados opinaron que las medidas de seguridad que deben implementarse en las compras virtuales, es que, se debe disponer que para que sea efectivamente realizada, la solicitud de aprobación debe remitirse al número de teléfono o correo electrónico registrado, o implementación de una clave; a su vez, en el caso de otorgamientos de préstamos por cajero automático, se debe implementar la identificación de huella dactilar en reconocimiento biométrico, que asciende a 86,00%; y, 1 entrevistado opinó que las medidas de seguridad que deben implementarse es que en el plástico de la tarjeta no solo se inserte un chip; sino también la posibilidad de claves dinámicas; específicamente, en el caso del código CCV para tarjetas de crédito; a su vez, se debe obligar a las entidades financieras de fortalecer las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, personal de seguridad) en los cajeros automáticos, que asciende a un 14,00%.

4.3. Objetivo específico N° 03: Señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020.

CUADRO N° 2: CRITERIOS JURÍDICOS PARA DETERMINAR EL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN OPERACIONES FINANCIERAS

N°	NRO EXPEDIENTE	TIPO DE OPERACIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN	CRITERIOS JURÍDICOS	TIPO DE SANCIÓN	MEDIDA CORRECTIVA
1	0027-2019/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que permitió la realización de operaciones a través del servicio "MULTIRED CELULAR", sin que el denunciante haya estado afiliado a dicho servicio.	1 UIT	Cumpla con extornar al consumidor el monto S/ 585.50, más los intereses legales.
2	0042-2019/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la entidad financiera no implementó las medidas de seguridad idóneas al permitir la transferencia de S/. 6,000.00 (transferencia por banca celular) de la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante a cuentas de terceros. El órgano resolutorio señaló que, la entidad financiera no presentó	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera, en calidad de medida correctiva, cumpla con realizar la devolución de la suma de S/. 6,000.00.

				la documentación que permita sustentar que las operaciones cuestionadas por el usuario (se realizaron tres operaciones vía banca por celular que hacían un monto total de S/ 6,000.00) se realizaron siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la propia entidad; en ese sentido, no se ha demostrado fehacientemente que, en las operaciones cuestionadas, se haya utilizado el número de cuenta, clave secreta y la clave token, requeridos para realizar operaciones vía banca celular.		
3	0043-2019/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la entidad financiera no presentó medios probatorios que acrediten que la denunciante obtuvo un préstamo a través de banca por teléfono, operación que la denunciante desconoció haber realizado.	1 UIT	Ordenar a la entidad financiera para que en plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con: (i) dejar sin efecto la deuda generada en la tarjeta de crédito; y, (ii) solicitar la rectificación del reporte de calificación negativa de la denunciante ante las centrales de riesgo de la SBS.
4	0059-2019/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la entidad financiera permitió que se efectúen dos (2) transferencias de	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera, que en un máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con extornar al denunciante el monto total de las operaciones cuestionadas.

				<p>dinero vía internet, por un monto total de S/. 3,300.00 con la tarjeta de débito del denunciante, las cuales no reconoce.</p> <p>El órgano resolutivo manifestó que, en los documentos presentados por la entidad financiera para acreditar la validez de las operaciones, no se observa que, dichos documentos registran la fecha, hora y número de cuenta; a su vez, no se acredita fehacientemente el ingreso de la clave dinámica SMS, el ingreso del número de tarjeta y nombre del titular; así como, la clave alfanumérica respectiva; información requerida para las operaciones por internet.</p>		
5	0149-2019/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad financiera permitió la realización de consumos con la tarjeta de débito Scotia Card N° 5118 4200 4998 8494 de titularidad de la denunciante; operaciones que no acreditaron ser realizadas válidamente por la entidad financiera, ya que, no presentó ninguna información.</p>	AMONESTACIÓN	<p>Ordenar a la entidad financiera, que en un máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con: (i) extornar a la denunciante el total de las operaciones cuestionadas.</p>
6	0152-2019/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del</p>	AMONESTACIÓN	<p>Ordenar a la entidad financiera cumpla con realizar las gestiones de caso a fin de</p>

				Consumidor, en tanto, se acreditó que la entidad financiera no habría implementado las medidas de seguridad al permitir 04 operaciones (Movistar pago APP fijo) con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la denunciante; operaciones que no reconoce haberlas realizado; lo que generó una calificación negativa ante las centrales de riesgo.		rectificar la calificación negativa (con problema potenciales) registrada ante la central de riesgo de la SBS.
7	0031-2020/PS0-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRÓNICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, la entidad financiera no brindó al denunciante las medidas de seguridad respectivas, al no cumplir con alertar al interesado sobre la realización de los consumos no reconocidos en los meses de setiembre y octubre de 2019, pese a que los mismos no constituían una conducta habitual en el uso de la tarjeta de crédito (4220-52**-****-7362) por parte del denunciante.	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera cumpla con dejar sin efecto los consumos cargados (21 operaciones) a la tarjeta de crédito de la denunciante.
8	0037-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, los documentos presentados por la entidad financiera no acreditaron que las 04 operaciones (transferencia a terceros de la cuenta	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera que en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con lo siguiente: (i) devolver al denunciante el importe ascendente S/ 12,598.00, correspondiente a las cuatro

				<p>corriente del interesado) se realizaron adoptando las medidas de seguridad correspondientes.</p> <p>El órgano resolutorio argumentó que los documentos presentados por la entidad financiera, consignan datos como el titular de la cuenta, fecha y hora, número de la operación, cuenta de origen, cuenta de destino, monto transferido; empero, no se demuestra el registro o inserción de la clave digital y el código de validación; elementos imprescindibles para procesar este tipo de operaciones.</p>		<p>transferencias que se realizaron el 09 de setiembre de 2019.</p>
9	0040-2020/PSO-INDECOPI-SAM	COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, la entidad financiera no brindó al denunciante las medidas de seguridad; toda vez que, el 15 de julio de 2019, se realizó una operación (compra por internet) con cargo a su tarjeta de crédito, sin su consentimiento.</p> <p>El órgano resolutorio argumentó que, si bien, la entidad financiera presentó el documento denominado “categorized Merchant Comments” para acreditar que la compra por internet fue válidamente realizada, no ha descrito cuales son elementos que permitan acreditar fehacientemente el ingreso del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y el código</p>	AMONESTACIÓN	<p>Ordenar a la entidad financiera que en un máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con: (i) dejar sin efecto la deuda generada en la tarjeta titularidad del denunciante.</p>

				CVV2; conforme lo señaló la entidad financiera.		
10	0053-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad al permitir la realización de 2 transferencias (S/. 6.000.00 y S/. 3,200.00) de la cuenta de ahorros N° 55039042297-0-97 de titularidad de la denunciante, a la cuenta de un tercero.	1 UIT	Ordenar a la entidad financiera que en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con lo siguiente: (i) devolver a la denunciante el importe ascendente S/ 5780.00, correspondiente al saldo restante de la transacción realizada el 6 de abril de 2020, por el monto de S/ 6000.00.
11	0086-2020/PS0-INDECOPI-SAM	CONSUMOS FRAUDULENTOS	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; la entidad financiera, no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, ya que permitió que se realice la disposición de S/ 532.68 en fecha 3 de diciembre de 2018, de la cuenta de titularidad de la denunciante. El órgano resolutorio argumentó que la entidad financiera reconoció la imputación planteada en su contra.	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera para que el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con devolver y/o extornar al denunciante la suma de S/ 532.68 por la operación no reconocida de su Tarjeta OH.
12	0093-2020/PS0-INDECOPI-SAM	TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS	FUNDADA	Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; la entidad financiera, no	AMONESTACIÓN	Ordenar a la entidad financiera que en un máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con: i) devolver a la denunciante un

				<p>adoptó las medidas de seguridad correspondientes, ya que permitió la disposición de un total de S/. 600.00, de la cuenta de ahorros de la denunciante.</p> <p>El órgano resolutorio argumentó que, si bien los documentos presentados por la entidad financiera, hacen referencia a datos de las operaciones cuestionadas (Número de tarjeta, monto, lugar, etc.); tales documentos no acreditan fehacientemente que la operación por S/. 400.00 del 03 de marzo de 2020 y la operación de S/. 200.00 del 27 de marzo de 2020, fueron efectuados con la tarjeta, DNI y la clave secreta del cliente.</p>		<p>monto parcial de las operaciones cuestionadas, suma que asciende a S/. 600.00; más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.</p>
13	0111-2020/PS0-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE / OTROS	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; la entidad financiera permitió la realización - sin el consentimiento de la denunciante de una transferencia en calidad de préstamo de S/. 9,500.00 (nueve mil con 00/100 soles) a la cuenta de ahorros N° 0011-0057-0247756141 de titularidad de un tercero.</p> <p>El órgano resolutorio argumentó que, la entidad financiera no presentó medio probatorio alguno, mediante el cual logre acreditar la validez de la operación antes descrita.</p>	AMONESTACIÓN	<p>Ordenar a la entidad financiera, para que en un plazo de 15 días, cumpla con lo siguiente: i) dejar sin efecto la solicitud de préstamo de S/. 9,500.00 (Nueve Mil Quinientos Soles) y cronograma de pagos generado por este, y de ser el caso realizar la devolución de cuotas debitadas de la cuenta de titularidad de la denunciante a la fecha.</p>

14	0133-2020/PSO-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; en tanto, la entidad financiera no brindó las medidas de seguridad idóneas al señor Gálvez; toda vez que, permitió la realización - sin el consentimiento del denunciante - dos operaciones de S/. 9,990.00 y S/. 2,100.00 soles de su cuenta independencia N° 0011-029957-0200097855.</p> <p>El órgano resolutivo argumentó que, las operaciones cuestionadas no se efectuaron de acuerdo con los parámetros de seguridad mínimos implementados por el proveedor, como es el ingreso de información confidencial, número de DNI, clave de acceso a la Banca por Internet y clave Token Digital"; es decir, la entidad financiera no presentó medio probatorio alguno, mediante el cual logre acreditar la validez de las operaciones cuestionadas.</p>	1 UIT	<p>Ordenar a la entidad financiera el extorno o devolución íntegra de los S/. 12,090.00 a la Cuenta Independencia N° 0011-029957-0200097855 de titularidad del denunciante, por las operaciones no reconocidas, así como los intereses legales a la fecha de que se hayan generado.</p>
15	028-2020/PSO-INDECOPI-SAM	OPERACIONES CON TARJETA Y CLAVE	FUNDADA	<p>Se sancionó a la entidad financiera por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la entidad financiera permitió 3 operaciones sin el consentimiento de la denunciante de la suma ascendente a S/. 2,932.00 (dos mil</p>	AMONESTACIÓN	<p>Ordenar a la entidad financiera la devolución de la suma ascendente a S/. 2,932.00 (dos mil novecientos treinta y dos con 32/100 soles).</p>

				<p>novecientos treinta y dos con 32/100 soles). El órgano resolutorio argumentó que, la entidad financiera no brindó los medios probatorios necesarios para probar que la operación se realizó válidamente, asimismo, las operaciones cuestionadas no se efectuaron de acuerdo con los parámetros de seguridad mínimos implementados por el proveedor, como es el ingreso de información confidencial, clave secreta validada por el cajero; es decir, la entidad financiera no presentó medio probatorio alguno, mediante el cual logre acreditar la validez de las operaciones cuestionadas.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

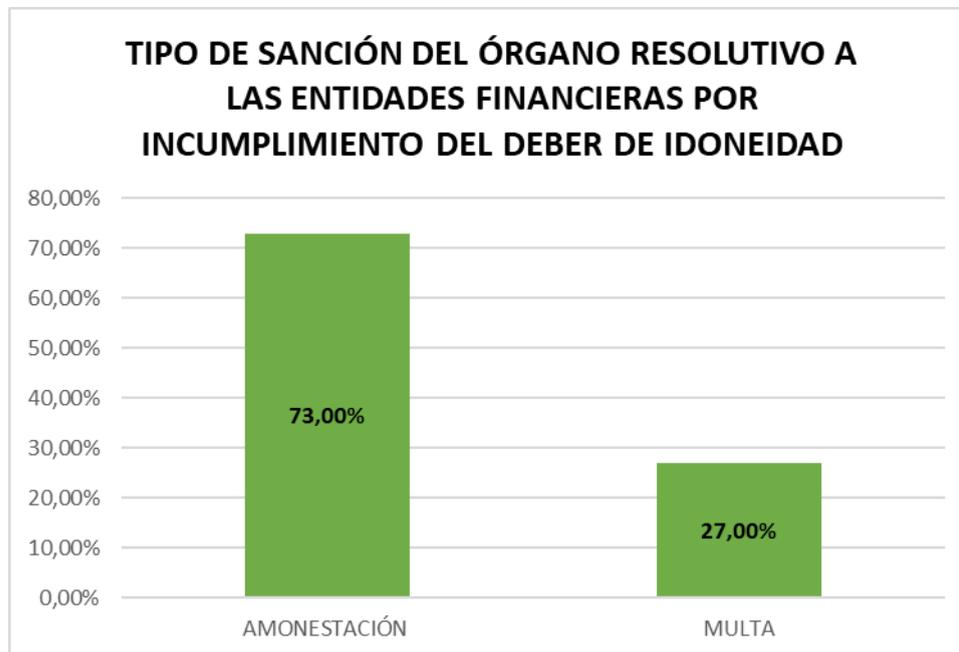
Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

TABLA N° 05: TIPO DE SANCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD

TIPO DE SANCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE %
AMONESTACIÓN	11	73,00%
MULTA	4	27,00%
TOTAL	15	100%

Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

GRÁFICO N° 05: TIPO DE SANCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD



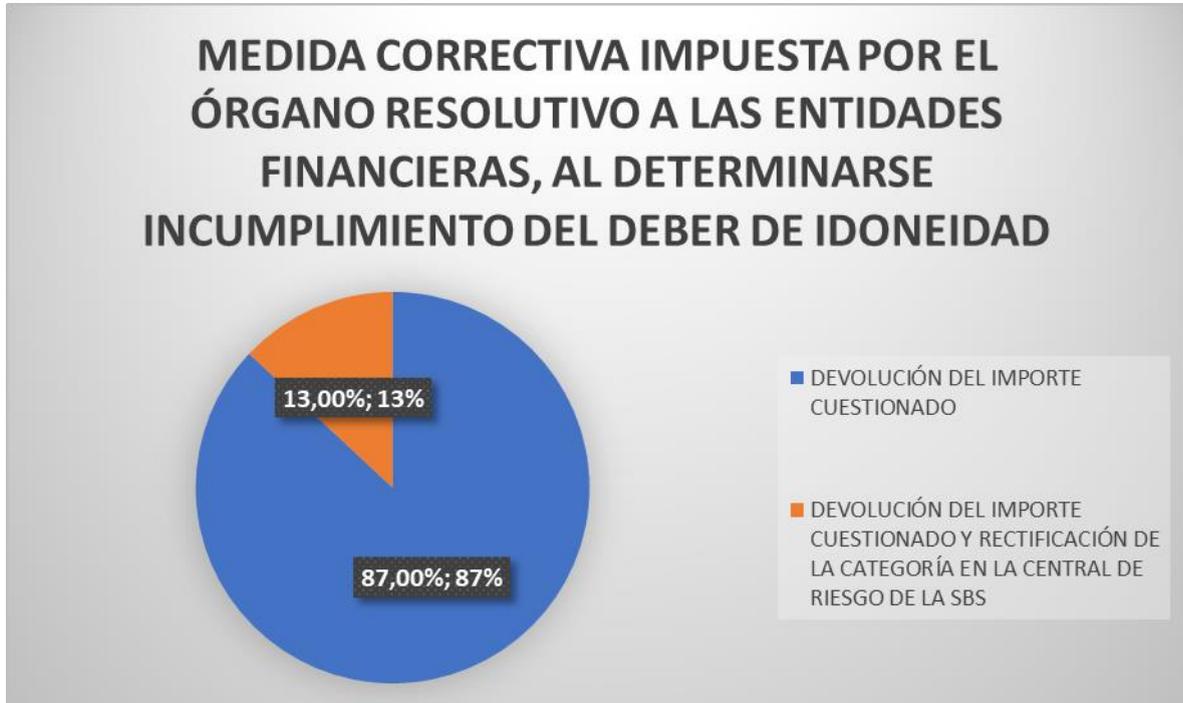
DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 07; del 100% de los expedientes declarados fundados por el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos, representado por 15; puede verificarse que, en estos procesos sancionadores, el tipo de sanción impuesta por el órgano resolutorio a las entidades financieras por incumplimiento del deber de idoneidad, en su mayoría, es de amonestación, que asciende a un 73,00%; mientras que, solo en 4 procesos se impuso la sanción de multa que asciende a un 27,00%.

TABLA N° 06: MEDIDA CORRECTIVA IMPUESTA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS, AL DETERMINARSE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD

DEVOLUCIÓN DEL MONTO CUESTIONADO	NÚMERO	PORCENTAJE %
DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE CUESTIONADO	13	87,00%
DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE CUESTIONADO Y RECTIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA EN LA CENTRAL DE RIESGO DE LA SBS	2	13,00%
TOTAL	15	100%

Fuente: Datos obtenidos de la guía documentaria.

GRÁFICO N° 06: MEDIDA CORRECTIVA IMPUESTA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO A LAS ENTIDADES FINANCIERAS, AL DETERMINARSE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD



DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 08; del 100% de los expedientes declarados fundados por el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos, representado por 15; puede verificarse que, en 13 procesos sancionadores, el órgano resolutorio ordenó a las entidades financieras por incumplimiento del deber de idoneidad, la devolución del monto cuestionado al denunciante que asciende a un 87,00%; y, en 2 procesos sancionadores ordenó la devolución del importe cuestionado y la rectificación de la categoría en la central de riesgo de la SBS que asciende a un 13,00%.

RESULTADOS:

4.4. Objetivo general: Determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020.

TABLA N° 07: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR INVESTIGACIONES PARA DETERMINAR SI LA OPERACIÓN HA SIDO VÁLIDA REALIZADA

CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR INVESTIGACIONES PARA DETERMINAR SI LA OPERACIÓN HA SIDO VÁLIDA REALIZADA	NÚMERO	PORCENTAJE %
SIEMPRE	0	0,00%
CASI SIEMPRE	5	71,00%
NUNCA	2	29,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

GRÁFICO N° 07: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR INVESTIGACIONES PARA DETERMINAR SI LA OPERACIÓN HA SIDO VÁLIDA REALIZADA



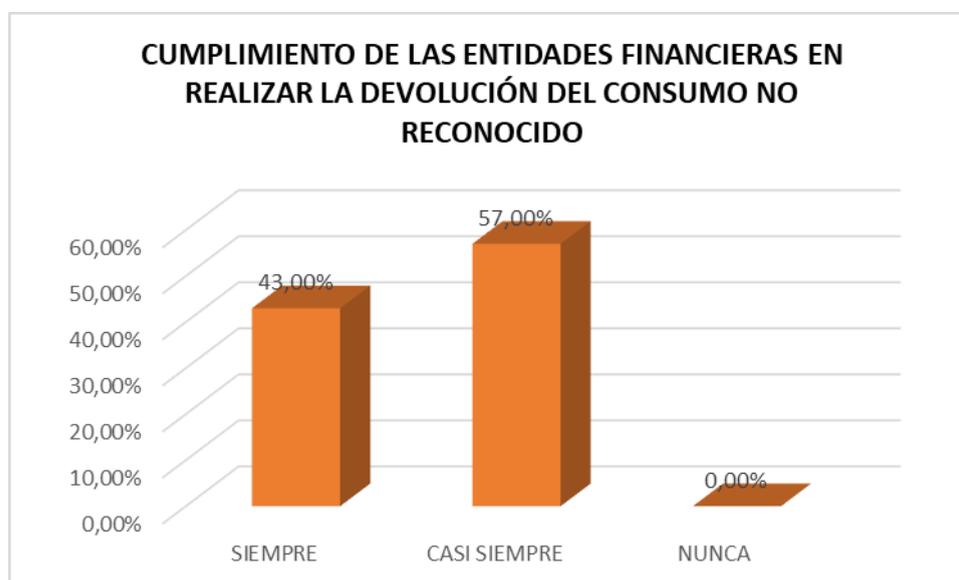
DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 03; del 100% de los entrevistados representado por 7; puede verificarse que, 5 entrevistados opinaron que las entidades financieras si cumplen con realizar las investigaciones respecto de la validez de las operaciones realizadas; pero, esto se da cuando existe un procedimiento sancionador tramitándose ante la autoridad administrativa; sin embargo, en caso un usuario pida identificar a los establecimientos beneficiados o personas que realizaron estas operaciones no reconocidas, las entidades financieras no cumplen con realizar estas investigaciones, que asciende a un 71,00%; y, y, 2 entrevistados opinaron que las entidades financieras no cumplen con realizar las investigaciones correspondientes para determinar si una operación ha sido válidamente realizada, que asciende a un 29,00%.

TABLA N° 08: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL CONSUMO NO RECONOCIDO

CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL CONSUMO NO RECONOCIDO	NÚMERO	PORCENTAJE %
SIEMPRE	3	43,00%
CASI SIEMPRE	4	57,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

GRÁFICO N° 08: CUMPLIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL CONSUMO NO RECONOCIDO



Fuente: Datos obtenidos de la entrevista.

DESCRIPCIÓN: En relación al Gráfico N° 04; del 100% de los entrevistados representado por 7; puede verificarse que, 4 entrevistados opinaron que en caso la entidad financiera detecta que la operación cuestionada no ha sido válidamente realizada procede a la devolución del monto cuestionado; ya que no tiene forma de sustentar el empleo adecuado de sus mecanismos de seguridad; y aunado a ello, emplean el mecanismo de la conciliación con el denunciante, que asciende a 57,00%; y, 2 entrevistados opinaron que las entidades financieras no cumplen con realizar la devolución del monto cuestionado a pesar que existe un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa, que asciende a un 43,00%.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, en cuanto al primer objetivo específico consistente en identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020, los resultados obtenidos resaltan que se cumple el objetivo específico, debido que en los procesos sancionadores revisados, la materia más reclamada corresponde a comercio electrónico; es decir, operaciones que han sido realizadas a través de internet, aplicaciones móviles y otros aplicativos web que asciende a un 52%; y, la materia menos reclamada corresponde a consumos fraudulentos; es decir, operaciones que son realizadas en establecimientos comerciales con el uso de la tarjeta del usuario, ya sea por robo, pérdida o por haber compartido con terceros la clave secreta de la tarjeta que asciende a un 1.89%. Como puede verificarse, las operaciones realizadas a través de internet, aplicativos móviles y otros aplicativos web, son las operaciones más cuestionados por los usuarios; es decir, a través del internet se suelen realizar con mayor frecuencia las operaciones fraudulentas, operaciones que no son reconocidas por los usuarios.

Al respecto, se hace necesario referir que, las operaciones no reconocidas, son aquellas que son efectuadas por un tercero ajeno, ya sea a través de: desvío o hurto de la tarjeta de crédito o débito, clonación y el phishing y pharming, según el autor Oxman (2013). Cuando se hace referencia a extravío o hurto, se refiere a aquello que es producido por la pérdida o sustracción de la tarjeta de crédito o débito. Este acto se conforma cuando una tercera persona con la tarjeta sustituye la identificación del dueño e inclusive realiza la firma y la rúbrica; y, con ello realiza diferentes transacciones en establecimientos afiliados, Yopo (2012).

Ahora, cuando se habla de clonación, es la duplicidad fraudulenta y no acreditada de identificaciones confidencialmente que se localizan en la

banda magnética que tiene la tarjeta de crédito o la tarjeta de débito. Además, se manipula un terminal llamado "Skimmer" que reproduce toda la data de las tarjetas. En este aspecto, es necesario hacer hincapié de lo señalado por el autor Masías (2008), quien refiere que en los casos de consumos que han sido propiciados debido a la clonación de tarjetas de crédito y débito; si llega a probarse la clonación, entonces la responsabilidad administrativa la asume la empresa bancaria por dichos consumos realizados de forma fraudulenta. En ese sentido, según este autor cuando existe una clonación de una tarjeta de crédito o débito, la entidad financiera es quien responde frente al consumidor por los consumos no reconocidos, ya que, fueron realizados con una tarjeta clonada.

Finalmente, cuando se habla de phishing y pharming: es la apropiación de datos personales de una persona o usuario de internet, para permitirse ingresar las cuentas de redes sociales o cuentas personales, laborales y conseguir determinada información de sus contactos virtuales, con la finalidad de mercadear ilegalmente, o conforme, obtener claves de "e-banking" para de este modo asociarse a las cuentas corrientes bancarias de los titulares y trasladar el dinero que en esta se localiza, efectuando una manipulación de transmisión de dinero a un tercero.

Ahora, en cuanto al segundo objetivo específico consistente en establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, de los resultados obtenidos puede verificarse que se cumple el objetivo específico, se precisa que 5 entrevistados opinaron que las entidades financieras no cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras; esto debido a que no han implementado las medidas de seguridad idóneas a fin de identificar una operación sospechosa; aunado a ello, no realizan las investigaciones correspondientes para determinar si la operación cuestionada como

inválida ha sido válidamente realizada, el mismo que asciende a un 71,00%.

Los resultados obtenidos concuerdan con lo señalado por el autor Torres (2018), en su trabajo de investigación titulado: *“Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de Indecopi-Piura durante el periodo 2017”*, en la cual, concluyó que de las resoluciones analizadas, se verificó que el Indecopi-Piura, para comprobar si un servicio es idóneo, el proveedor se encuentra en la obligación de demostrar dicha idoneidad, pese a que lo denunciado por el consumidor no se haya acreditado. El razonamiento de Indecopi-Piura para determinar la idoneidad de los productos y servicios financieros se aplican en bienestar del consumidor financiero, sin embargo, no es el más propicio, porque existen variedad de consumidores insatisfechos con el servicio que ofrece la entidad.

Al respecto, es pertinente señalar que según el artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad es la relación entre lo que un consumidor tiene expectativa recibir y lo que ciertamente recibe, ello en desempeño a lo que se le habría prometido. Entonces, según lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad vendría la correspondencia entre lo ofrecido al consumidor y lo que efectivamente recibe, siendo que, la empresa se encuentra obligada a responder frente al consumidor por lo que ofreció.

A su vez, los resultados obtenidos muestran que, 5 entrevistados opinaron que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema no son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras, ya que, estas medidas implementadas siempre se ven vulneradas por terceras personas, ya sea de forma personal o a través de fraudes cibernéticos, que asciende a 71,00%.

Los resultados obtenidos, concuerdan con lo establecido por el autor Balcazar (2017), en su investigación titulada: *“Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito”*, en la que concluyó que, las medidas de seguridad que deberían incorporarse en nuestro sistema, es el uso biométrico, tanto para disponer de dinero como para aquellos retiros en efectivo en ventanilla, cajeros automáticos y agentes. Por otro lado, las entidades financieras no cuentan con un buen monitoreo de los sistemas porque, las mismas no pueden detectar un comportamiento inusual del usuario con referencia a su tarjeta de crédito o débito; en ese sentido, se debe realizar un reforzamiento sobre los límites de consumo en las tarjetas, especificar contraseñas inmediatas de bloqueo, revalidación de consumos post operación a raíz de señalados importes, investigaciones e inspecciones crecidamente rigurosas que permitan restablecer persistentemente los esquemas de consumo de los consumidores.

De conformidad con lo argumentado, puede concluirse que el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín correspondiente al periodo 2019-2020, es bajo, ya que, las entidades financieras no han implementado las medidas de seguridad idóneas, a fin de, evitar las operaciones financieras fraudulentas; a su vez, las entidades financieras no acreditan que la operación cuestionada fue válidamente realizada.

En cuanto al tercer objetivo específico consistente en señalar los criterios jurídicos del órgano resolutor para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, se manifiesta que se cumple con el objetivo propuesto obteniéndose como resultado que, los criterios jurídicos que toma en cuenta el órgano resolutor para verificar el cumplimiento al deber de idoneidad en las operaciones financieras fraudulentas por parte de las entidades financieras, es que, la

entidad financiera debe acreditar que la operación cuestionada fue válidamente realizada, a través de la presentación de medios probatorios que acrediten que dicha operación fue realizada por el titular de la cuenta y con el uso de la clave secreta; aunado a ello, el órgano resolutorio verifica que la entidad financiera haya cumplido con aplicar las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's.

En la RESOLUCIÓN 0493-2020/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor instituyó sobre las operaciones financieras no reconocidas, estableciendo el aparente compromiso administrativo en el comportamiento del proveedor, siendo que se asigna a éste la responsabilidad procesal de sostener y certificar que no es comprometido y no tiene responsabilidad por la carencia de idoneidad del producto o servicio puesto en el las actividades comerciales para el consumo de los usuarios, debido que ha actuado conforme a las normas debidamente o porque acredito la presencia de circunstancias ajenas que lo exoneran de responsabilidad.

Ahora, con relación a la aceptación de medidas de seguridad por parte de la entidad financiera, la Sala ha manifestado que, en su situación de proveedor del servicio, son los proveedores del servicio financiero quienes deben realizar las pruebas necesarias para acreditar que las operaciones cuestionadas se ejecutaron de forma válida.

De acuerdo a lo señalado en los tres párrafos anteriores, puede comprobarse que, en el caso de operaciones financieras no reconocidas por el usuario, la entidad bancaria se encuentra en la obligación de acreditar que dicha operación fue válidamente realizada; es decir, con el uso de la tarjeta y clave del titular, siendo este criterio, aplicable por el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de la Oficina de Indecopi de San Martín.

Lo mencionado en el acápite anterior, se condice con lo manifestado por el autor Bellido (2018), en su trabajo de investigación titulado: “La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015”, en la cual, concluyó que respecto de los consumos fraudulentos realizados de forma virtual, son las entidades financieras quienes tienen el compromiso de responder frente a estos consumos. Así también, las entidades financieras son quienes se encuentran en el compromiso de acoger medidas de seguridad acordes a fin de verificar la validez o no de las operaciones financieras.

En cuanto a las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's, en la Resolución S.B.S. N° 6523 - 2013 que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se señalan las medidas de seguridad adaptables a tarjetas de crédito y débito, que básicamente consiste en tener un sistema de monitoreo de las operaciones, que verifique aquellas operaciones que no corresponde a la conducta frecuente del cliente, la implementación de alertas para detectar operaciones sospechosas, identificación de fraudes, entre otros aspectos.

Los autores Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2010) señalan que, si la entidad financiera invierte y se preocupa por contar con medidas de seguridad eficientes en cuanto a las operacionalizaciones financieras para efectuarse con tarjetas de crédito y débito, se va a generar confianza en los clientes; y, por ende, el comercio electrónico evolucionará. Con lo cual concuerdo, ya que, si las entidades financieras invierten en medidas de seguridad que sean idóneas para detectar operaciones sospechosas, va a permitir que este tipo de operaciones fraudulentas disminuyan, aunado a ello, va a generar confianza en sus clientes.

Así también, de la revisión de los expedientes declarados fundados por el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos, representado por 15; se comprobó que, en estos procesos sancionadores, el tipo de sanción impuesta por el órgano resolutorio a las entidades financieras por

incumplimiento del deber de idoneidad, en su mayoría, es de amonestación, que asciende a un 73,00%.

Además, se verificó que, en 13 procesos sancionadores, el órgano resolutorio ordenó a las entidades financieras por incumplimiento del deber de idoneidad, la devolución del monto cuestionado al denunciante que asciende a un 87,00%.

En cuanto al objetivo general de la investigación fue determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020, se obtuvo como resultado el cumplimiento del objetivo general, ya que, 5 entrevistados opinaron que las entidades financieras si cumplen con realizar las investigaciones respecto de la validez de las operaciones realizadas; pero, esto se da cuando existe un procedimiento sancionador tramitándose ante la autoridad administrativa; sin embargo, en caso un usuario pida identificar a los establecimientos beneficiados o personas que realizaron estas operaciones no reconocidas, las entidades financieras no cumplen con realizar estas investigaciones. También, 4 entrevistados opinaron que en caso la entidad financiera detecta que la operación cuestionada no ha sido válidamente realizada procede a la devolución del monto cuestionado; ya que no tiene forma de sustentar el empleo adecuado de sus mecanismos de seguridad; y aunado a ello, emplean el mecanismo de la conciliación con el denunciante, que asciende a 57,00%.

Según el autor Bullard (2006) la idoneidad se establece en una de las expresiones de la asimetría informativa. Esto quiere decir que, para el adecuado ejercicio del sistema, es necesario que los consumidores obtengan la mayor información viable para poder tomar su decisión; sin embargo, el inconveniente es que, dicha información no es comprensible o asequible para el consumidor.

El autor Alvear (2016) manifiesta que, para una adecuada relación de consumo se debe corregir las asimetrías informativas, en cuanto a la información hacia el consumidor, que es quien finalmente debe recibir toda la información distinguida para tomar su elección frente al servicio o producto que desea contratar.

Por otro lado, (Merino, 2008, p. 49) afirma que la idoneidad no es el solo hecho de informar, ni tampoco corresponde a la mera publicidad, a esto se suman otros aspectos como: la marca, la costumbre comercial, los contextos individuales de los que contratan, la visión del mercado, la perspectiva que se ha generado el consumidor por lo que le ofrecieron, el prestigio del proveedor, entre otros aspectos.

De conformidad con lo manifestado por los autores anteriormente referidos, existe una relación entre la idoneidad y la información; ya que, de acuerdo a la información recibida es que el consumidor espera que el producto o servicio sea similar a lo que le ofrecieron, algo que no ocurre con las entidades financieras, porque, el consumidor al aperturar una cuenta en una entidad financiera y como consecuencia de ello adquirir una tarjeta, asume que su dinero estará adecuadamente custodiado por la entidad; quien responderá frente a cualquier operación fraudulenta; sin embargo, en la mayoría de los casos, las entidades financieras no cuentan con las medidas de seguridad idóneas para detectar operaciones fraudulentas; así también, en su mayoría las entidades financieras al denunciarse una operación fraudulenta, no realizan las investigaciones para determinar si la operación cuestionada fue válidamente realizada. Lo cual lleva a concluir que, las entidades financieras no cumplen con su deber de idoneidad.

Por lo señalado, puede concluirse que, no se cumple con la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020, ya que, las entidades financieras no aseguran el cumplimiento de las medidas de seguridad idóneas para detectar operaciones sospechosas, así como, no han

implementado adecuadamente las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's; y, las entidades financieras al denunciarse una operación fraudulenta, no realizan las investigaciones para determinar si la operación cuestionada fue válidamente realizada.

VI. CONCLUSIONES

6.1. En relación al objetivo específico referente a identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020, puede concluirse que, de los 29 procesos sancionadores revisados se encuentran que 15 procesos sancionadores son declarados fundados, la materia más reclamada corresponde a comercio electrónico; es decir, operaciones que han sido realizadas a través de internet, aplicaciones móviles y otros aplicativos web; y, la materia menos reclamada corresponde a consumos fraudulentos; es decir, operaciones que son realizadas en establecimientos comerciales con el uso de la tarjeta del usuario, ya sea por robo, pérdida o por haber compartido con terceros la clave secreta de la tarjeta.

6.2. En relación al objetivo específico referente a establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, puede concluirse que, el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas es bajo; debido a que, las entidades financieras no han implementado las medidas de seguridad idóneas, a fin de, evitar las operaciones financieras fraudulentas; a su vez, las entidades financieras no acreditan que la operación cuestionada fue válidamente realizada.

6.3. En relación al objetivo específico referente a señalar los criterios jurídicos del órgano resolutor para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, puede concluirse que, los criterios jurídicos que toma en cuenta el órgano resolutor para verificar el cumplimiento al deber de idoneidad en las operaciones financieras fraudulentas por parte de las entidades financieras, es que, la entidad financiera debe acreditar que la operación cuestionada

fue válidamente realizada, a través de la presentación de medios probatorios que acrediten que dicha operación fue realizada por el titular de la cuenta y con el uso de la clave secreta; aunado a ello, el órgano resolutivo verifica que la entidad financiera haya cumplido con aplicar las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's.

6.4. En relación al objetivo general de la investigación referente a determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020, puede concluirse que se confirma la hipótesis de la investigación, en vista de que se visualiza que no se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas, debido que las entidades financieras no cuentan con las medidas de seguridad idóneas para detectar operaciones sospechosas, así como, no han implementado adecuadamente las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP's; y, las entidades financieras al denunciarse una operación fraudulenta, no realizan las investigaciones para determinar si la operación cuestionada fue válidamente realizada.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. En relación al objetivo específico referente a identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020, se recomienda que la oficina de Indecopi de San Martín publicite a través de distintos canales informáticos todas las resoluciones emitidas por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas. Asimismo, se realice un informe técnico dirigido a la Superintendencia de Banca y Seguros, con la finalidad que evalúe incorporar nuevas medidas de seguridad para evitar operaciones no reconocidas mediante el comercio electrónico.

7.2. En relación al objetivo específico referente a establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, se recomienda que las entidades financieras implementen nuevas medidas de seguridad idóneas a fin de detectar las operaciones sospechosas; además que, implementen un sistema informático que permita identificar que la operación ha sido válidamente realizada con el uso de la tarjeta y clave del usuario.

7.3. En relación al objetivo específico referente a señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, se recomienda que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, a través de una resolución, establezca cuales son los criterios que deben tomar en cuenta los órganos resolutorios para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras, cuando se trata de operaciones no reconocidas.

7.4. En relación al objetivo general de la investigación referente a determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020, se recomienda al Indecopi de San Martín informar al Congreso de la Republica acerca de las deficiencias del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas, con la finalidad de la creación de una ley que regule la implementación de nuevas medidas de seguridad por parte de las entidades financieras, como: i) en el caso de las compras virtuales, se debe disponer que para que sea efectivamente realizada, la solicitud de aprobación debe remitirse al número de teléfono o correo electrónico registrado, o implementación de una clave; y, ii) en el caso de otorgamientos de préstamos por cajero automático, se debe implementar la identificación de huella dactilar en reconocimiento biométrico.

REFERENCIAS

- Acosta, y. & Reyes, P. (2014). *Establecimiento de medidas de control en contra del fraude en tarjetas de crédito y débito como una opción de prevención de riesgos*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Albán Silva & Lara Guijarro, L. C. & E. G. (2017). *Los riesgos de las transacciones bancarias por Internet*. Revista Publicando, Vol. 4, Número 10, 62-74. ISSN-e 1390-9304.
- Aldana Ramos, E. (2008). *Desarrollo de interpretación en los casos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito*. Revista peruana de derecho de la empresa, N° 67, 209.
- Alexy, R. (2008). *Teoría de los Derechos Fundamentales* (2.a ed.). Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Álvarez Meza, W. (2017). *Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo*. Revista de Actualidad Mercantil, 5(1), 11-21. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523/19643>.
- Atienza, M. (1994). *Teoría de los Derechos fundamentales, de Robert Alexy*. Revista del Centro de Estudios Constitucionales, 17, 241-246. <http://www.cepc.gob.es/Publicaciones/Revistas/fondo-historico?IDR=15&IDN=1248&IDA=35515>.
- Alvear Téllez, Julio. (2016). *CONSUMER AND ENTREPRENEUR: ¿CONFLICTING LEGAL RELATIONS? TOWARDS A HARMONIC CONCEPTION OF CONSUMER RIGHTS [CONSUMIDOR Y EMPRESARIO: ¿RELACIONES JURÍDICAS CONFLICTIVAS? HACIA UNA CONCEPCIÓN ARMÓNICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR]*. Revista Chilena de

Derecho, 43(3), 813-848. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372016000300003>.

Amicelle, A. (2017). *When finance met security: Back to the War on Drugs and the problem of dirty money* [Cuando las finanzas se encontraron con la seguridad: Volvamos a la Guerra contra las Drogas y al problema del dinero sucio]. *Finance and Society*, 3(2), 106–123. <https://doi.org/10.2218/finsoc.v3i2.2572>.

Balcazar Díaz, W. (2017). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015*. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Bellido Ascarza, Y. (2017). *Medidas de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego.

Bullard Gonzales, A. (2006). *Derecho y Economía: El análisis económico de las instituciones legales*. Lima: palestra editores.

Bullard, A. (2020). *Derecho y economía: El análisis económico de las instituciones legales* (2.a ed.). Palestra Editores.

Carola Westermeier (2020) *Money is data – the platformization of financial transactions, Information, Communication & Society* [El dinero es datos - la plataforma de las transacciones financieras, la información, la comunicación y la sociedad] DOI: 10.1080/1369118X.2020.1770833.

Forero García, Y., & Galeano Martínez, L. (2016). *Detección y prevención de transacciones fraudulentas con tarjeta de crédito en almacenes Falabella*. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/614.

- Galeas Suango, W. *Análisis de seguridad en las transacciones financieras mediante redes celulares GSM en la interface USSD, caso de estudio dinero electrónico en el Ecuador*. [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11289>.
- Kelsen, H. (1960). *Teoría Pura del Derecho* (1a edición: octubre de 1960 ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. Editorial Universitaria de Buenos Aires. <https://www.slideshare.net/Fxalarcon1/teoria-puradelderecho-hans-kelsen>.
- Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2010). *An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment*. [Un estudio empírico de las percepciones de los clientes sobre la seguridad y la confianza en el pago electrónico]. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(1), 84-95. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.04.014>.
- López de Lerma Galán, J. (2018). *The constitutional protection of the consumer against deceptive publicity* [La protección constitucional del consumidor contra la publicidad engañosa]. *Methodos Social Science Journal*, 6(1). <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v6i1.209>.
- Masías Quiroga, I. (2008). *Consumos no reconocidos en tarjetas de crédito ¿fraude, robo o clonación?*. Lima. N° 67. *Revista peruana de derecho a la empresa*. Tutela al consumidor: lo que todo empresario debería saber.
- Merino Acuña, R. (2008). *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*. *Gaceta Jurídica*.
- Muchaypiña Godoy, M. & Palomino Tudela, C. (2018). *Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia*. [Tesis de Posgrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Oxman, Nicolás. (2013). *Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la*

imputación penal del "phishing" y el "pharming". Revista de derecho (Valparaíso), (41), 211-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512013000200007>.

Paredes, C. E. (2015). *El fraude en cajeros automáticos mediante clonación de tarjetas débito y crédito*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/13473>.

Rodríguez García, G. (2014). *El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. THĒMIS-Revista De Derecho, (65), 303-314. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>.

Rodriguez, Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (5a edición: agosto de 2003 ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed., Vol. 1). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Sharma, G. y Lijuan, W. (2014), "*Ethical perspectives on e-commerce: an empirical investigation*" [Perspectivas éticas del comercio electrónico: una investigación empírica], Internet Research, vol. 24, núm. 4, págs. 414-435. <https://doi.org/10.1108/IntR-07-2013-0162>.

Tapiador, M. "*Tecnologías Biométricas Aplicadas a la Seguridad*", Editorial, Rama. 2005.

Torres Morales, A. (2018). *Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de Indecopi-Piura durante el periodo 2017*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.

Vera González, L. J., Vizcaíno Barrero, D. S., & Robayo Bohórquez, M. P. (2016). *La implementación de la biometría en los medios de pagos electrónicos internacionales realizados con tarjetas débito y crédito en España y su aplicación en Colombia para mitigar el riesgo reputacional en las entidades financieras.*

Vipin Khattri & Deepak Kumar Singh (2019) *Implementation of an Additional Factor for Secure Authentication in Online Transactions, Journal of Organizational* [Implementation of an Additional Factor for Secure Authentication in Online Transactions, Journal of Organizational]. *Computing and Electronic Commerce*, 29:4, 258-273, DOI: 10.1080/10919392.2019.1633123.

Yopo Díaz, N. (2012). *Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito.* Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113072>.

ANEXOS

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesores)

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 14 de Mayo de 2021

Gálvez Díaz Marco Armando

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”, a fin de optar el grado de: Profesional de Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: “Cuestionario de preguntas y dos Guías Documentarias”; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



.....
Trinidad Alvitres, Michel Valentina
DNI N° 70119109

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gálvez Díaz Marco Armando
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodología de la Investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

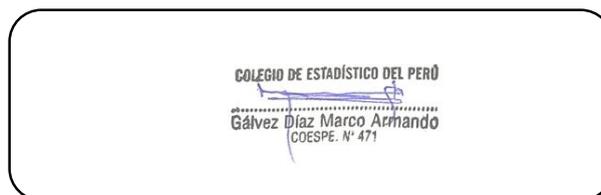
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 14 de mayo de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gálvez Díaz Marco Armando
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodología de la Investigación
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 1
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

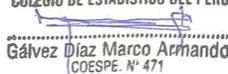
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 14 de mayo de 2021

COLEGIO DE ESTADÍSTICO DEL PERÚ

 Gálvez Díaz Marco Armando
 COESPE. N° 471

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gálvez Díaz Marco Armando
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodología de la Investigación
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 2
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

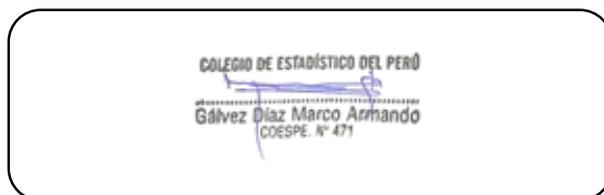
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 14 de junio de 2021



Sello personal y firma

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 14 de Mayo de 2021

Bermúdez Flores, Milagros María

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020", a fin de optar el grado de: Profesional de Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario de preguntas y dos Guías Documentarias"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



.....
Trinidad Alvitres, Michel Valentina
DNI N° 70119109

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Bermúdez Flores Milagros María
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 14 de mayo de 2021


 MBA. Milagros María Bermúdez Flores
 DNI N° 46983512

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bermúdez Flores Milagros María
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 1
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

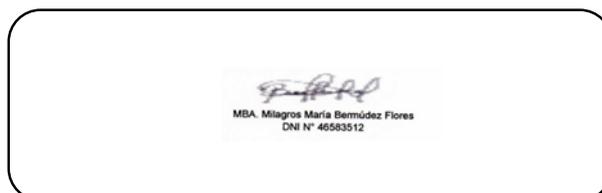
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 14 de mayo de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bermúdez Flores Milagros María
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 2
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

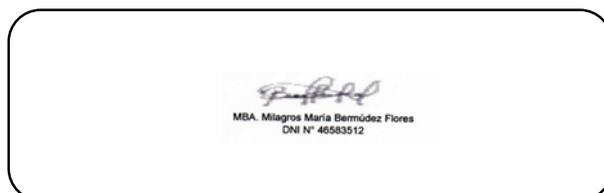
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 14 de mayo de 2021



Sello personal y firma

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 14 de Mayo de 2021

Ramírez Pinedo Elsa Mavila

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020", a fin de optar el grado de: Profesional de Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario de preguntas y dos Guías Documentarias"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



.....
Trinidad Alvitres, Michel Valentina
DNI N° 70119109

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Pinedo Elsa Mavila
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



MBA. Elsa Mavila Ramírez Pinedo
CAS N° 906

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Pinedo Elsa Mavila
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 1
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Que proceda con su ejecución.
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



 MBA. Elsa Mavila Ramírez Pinedo
 CAS N° 906

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Pinedo Elsa Mavila
 Institución donde labora : SUNAFIL
 Especialidad : Derecho Administrativo y Derecho Laboral
 Instrumento de evaluación : Guía Documentaria 2
 Autora del instrumento : Trinidad Alvitres Michel Valentina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Idoneidad y Operaciones Financieras No Reconocidas.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Que proceda con su ejecución.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 18 de mayo de 2021



MBA. Elsa Mavila Ramírez Pinedo
CAS N° 906

Sello personal y firma

**TÍTULO: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en
Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”**

I. Datos Informativos.

1.1. Estudiante:	Trinidad Alvitres, Michel Valentina
1.2. Escuela de pregrado:	FACULTAD DE DERECHO ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
1.3. Tipo de instrumento:	Entrevista
1.4. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Ninguno</i>
1.5. Fecha de aplicación:	16 de mayo del 2021.
1.6. Muestra aplicada:	07 Conocedores de la problemática del Indecopi De San Martín

II. Confiabilidad.

Entrevista.

Con respecto al instrumento se empleará la entrevista, la técnica logrará establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020. Por lo tanto no se aplicará ningún coeficiente de confiabilidad para este instrumento de recolección de datos debido a que no corresponden por no ser de tipos valorativos u ordinales (Escala de Likert).

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.


Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

COESPE 380

**TÍTULO: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en
Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”**

III. Datos Informativos.

1.1. Estudiante:	Trinidad Alvitres, Michel Valentina
1.2. Escuela de pregrado:	FACULTAD DE DERECHO ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
1.3. Tipo de instrumento:	Análisis Documental 2
1.4. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Ninguno</i>
1.5. Fecha de aplicación:	16 de mayo del 2021.
1.6. Muestra aplicada:	14 expedientes periodo 2019-2020 que fueron declarados fundados.

IV. Confiabilidad.

Análisis documental.

Con respecto al instrumento se empleará el Análisis documental, la técnica logrará señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020. Por lo tanto no se aplicará ningún coeficiente de confiabilidad para este instrumento de recolección de datos debido a que no corresponden por no ser de tipos valorativos u ordinales (Escala de Likert).

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.


Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

COESPE 380

**TITULO: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en
Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”**

Datos Informativos.

1.1. Estudiante:	Trinidad Alvitres, Michel Valentina
1.2. Escuela de pregrado:	FACULTAD DE DERECHO ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
1.3. Tipo de instrumento:	Análisis Documental 1
1.4. Coeficiente de confiabilidad empleado:	<i>Ninguno</i>
1.5. Fecha de aplicación:	16 de mayo del 2021.
1.6. Muestra aplicada:	15 expedientes periodo 2019-2020 que fueron declarados fundados.

[. **Confiabilidad.**

Análisis documental.

Con respecto al instrumento se empleará el Análisis documental, la técnica logrará identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020. Por lo tanto no se aplicará ningún coeficiente de confiabilidad para este instrumento de recolección de datos debido a que no corresponden por no ser de tipos valorativos u ordinales (Escala de Likert).

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.


Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

COESPE 380

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Idoneidad	Según el artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.	Esta variable se medirá a través de una guía de observación de campo que será aplicada a los expedientes de procedimientos sumarísimos tramitados ante el Indecopi de San Martín ,2019 – 2020. Además, para la medición de esta variable se realizará una entrevista a los funcionarios del IDECOPI de San Martín	Proceso Sumarísimo.	Etapa de evaluación de denuncia. Etapa de imputación de cargos. Etapa resolutoria.	NOMINAL
			Medidas de seguridad en las tarjetas de crédito y débito.	Medidas de seguridad establecidas en la Resolución S.B.S N° 6523-2013	
Operaciones Financieras No Reconocidas	Según Oxman (2013) las clases de operaciones no reconocidas, son aquellas que son efectuadas por un tercero ajeno, ya sea a través de: desvío o hurto de la tarjeta de crédito o débito, clonación y el pishing y pharming,	Esta variable se medirá a través de una guía de observación de campo que será aplicada a los expedientes de procedimientos sumarísimos tramitados ante el Indecopi de San Martín ,2019 – 2020.	Nivel de cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas.	Cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la Ley.	NOMINAL

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿En qué medida se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procedimientos sumarísimos del Indecopi San Martín 2019-2020?, mis problemas específicos fueron:</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín durante el periodo 2019-2020?, ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los procedimientos sumarísimos del Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020?; y, ¿Cuáles son los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín en el periodo 2019-2020?.</p>	<p>Objetivo general Determinar en qué medida se cumple el deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020.</p> <p>Objetivos específicos i) identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019-2020, mediante una guía de recolección de datos, ii) establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una entrevista, y, iii) señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una guía de recolección de datos.</p>	<p>HI (HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN) El cumplimiento del deber de idoneidad es bajo en las operaciones financieras no reconocidas en los expedientes tramitados en el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.</p> <p>HO (HIPÓTESIS NULAS) El cumplimiento del deber de idoneidad es alto en las operaciones financieras no reconocidas en los expedientes tramitados en el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo</p>	<p>Técnica Entrevista Guía de recolección de datos.</p> <p>Instrumentos -Cuestionario de preguntas de entrevista. -Guía documentaria</p> <hr/> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población Denuncias sobre operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín, 2019-2020.</p> <p>Muestra especificar 29 Expedientes concluidos sobre operaciones financieras no reconocidas.</p>

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Análisis Documental 1



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - ANÁLISIS DOCUMENTAL

Dirigido a procesos administrativos sumarísimos sancionadores tramitados en la Oficina Regional de Indecopi de San Martín.

Mi trabajo de investigación titulado: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”, con el fin de desarrollar el siguiente objetivo: i) identificar la cantidad y materias más reclamadas en las denuncias por incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas tramitadas ante la Oficina Regional de Indecopi de San Martín en el periodo 2019 -2020, mediante una guía de recolección de datos.

GUÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	NRO EXPEDIENTE	MATERIA	TIPO DE OPERACIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN

MBA. Elsa Mavila Ramirez Pinedo
CAS N° 906

MBA. Milagros María Bermúdez Flores
DNI N° 46583512

COLEGIO DE ESTADÍSTICO DEL PERÚ
Gálvez Díaz Marco Armando
COESPE. N° 471

Análisis Documental 2



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ANÁLISIS DOCUMENTAL

Dirigido a procesos administrativos sumarísimos sancionadores tramitados en la Oficina Regional de Indecopi de San Martín.

Mi trabajo de investigación titulado: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”, con el fin de desarrollar el siguiente objetivo: iii) señalar los criterios jurídicos del órgano resolutorio para determinar el incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una guía de recolección de datos.

GUIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°	NRO EXPEDIENTE	TIPO DE OPERACIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN	CRITERIOS JURÍDICOS	TIPO DE SANCIÓN	MEDIDA CORRECTIVA


MBA. Elsa Mavila Ramirez Pinedo
CAS N° 906


MBA. Milagros Maria Bermúdez Flores
DNI N° 46563512

COLEGIO DE ESTADÍSTICO DEL PERÚ

Gálvez Díaz Marco Armando
COESPE. N° 471



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ENTREVISTA

Dirigido a: Jefe de la Oficina Regional de Indecopi de San Martín, Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Indecopi de San Martín, Especialistas Legales de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

Buenos días, soy estudiante del XII ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado: “La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020”, con el fin de desarrollar el siguiente objetivo: ii) establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una entrevista,; y, de modo específico se pretende indagar sobre la importancia y el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las transacciones financieras. Por lo que, le agradecería me responda las siguientes preguntas, garantizándole que la información brindada será solo para uso académico.

I. Datos del Funcionario Público

Nombre y Apellidos:

Cargo:

1.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad?

.....
.....
.....
.....
.....

2.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad en las operaciones financieras?

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Cuál es la importancia del cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras?

.....
.....
.....

.....
.....

4.- Según su experiencia: en los casos tramitados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín ¿Las entidades financieras cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras realizadas por los usuarios?

.....
.....
.....
.....

5.- Según su experiencia: si el usuario no reconoce una operación financiera realizada con su tarjeta de crédito y/o débito ¿Las entidades financieras cumplen con realizar las investigaciones correspondientes para determinar si la operación no reconocida ha sido válidamente realizada?

.....
.....
.....
.....

6.- Según su experiencia: si la empresa financiera detecta que la operación financiera cuestionada por el usuario no ha sido válidamente realizada ¿Las entidades financieras cumplen con devolver el importe del monto cuestionado al usuario?

.....
.....
.....
.....

7.- ¿Usted considera que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras?

.....
.....
.....
.....

8.- ¿Qué medidas de seguridad considera usted que deberían implementarse en nuestro sistema para evitar las operaciones financieras no reconocidas?

.....

.....

.....

.....

.....



MBA. Elsa Mavila Ramirez Pinedo
CAS N° 906



MBA. Milagros Maria Bermudez Flores
DNI N° 40583512

COLEGIO DE ESTADÍSTICO DEL PERÚ



Gálvez Díaz Marco Armando
COESPE. N° 471



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ENTREVISTA

Dirigido a: Jefe de la Oficina Regional de Indecopi de San Martín, Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Indecopi de San Martín, Especialistas Legales de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

Buenos días, soy estudiante del XII ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado: "La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020", con el fin de desarrollar el siguiente objetivo: Establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una entrevista.

I. Datos del Funcionario Público

Nombre y Apellidos: Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez

Cargo: Jefa de la Oficina Regional de Indecopi San Martín

1.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad?

A mi entender es la correspondencia que debe existir entre lo que el proveedor ofrece al consumidor (esta oferta incluye la plasmado en un contrato escrito o verbal, la publicidad u otra forma de información) y lo que este finalmente recibe en el producto o servicio que contrató.

2.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad en las operaciones financieras?

Es la correspondencia entre lo que el proveedor financiero ofrece, donde la oferta está conformada por la información plasmada en los contratos financieros, la regulación sectorial, las condiciones de la publicidad, las expectativas generadas en el consumidor, entre otros; a los consumidores y los que estos efectivamente reciben.

3.- ¿Cuál es la importancia del cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras?

Es importante porque permite mantener la confianza en este sector, considerando que actualmente es uno de los mercados mas grandes que tienen el país ya que la gran mayoría de la PEA se encuentra ligada a algún servicio financiero, empezando por las cuentas sueldo que desde que la normativa de la materia generó la obligación del pago con pagos laborales bancarizados se generó un gran incremento en el uso de mas canales financieros. Asimismo, considerando que los derechos económicos de los consumidores como el ahorro y la seguridad de las operaciones financieras deben ser garantizados, es necesario verificar constantemente que estas medidas se cumplan, así como ir adecuando la

normativa a las nuevas modalidades de fraudes o infracciones que se puedan dar considerando los avances tecnológicos que originan mayor riesgo a los consumidores financieros. Cabe resaltar, que las vulneraciones a los derechos de los consumidores financieros representan un gran número nivel nacional lo que refleja la alta incidencia por la presencia de muchos consumidores y ser un sector sensible por estar en juego dinero; es por ello que en legislaciones como la española y la mexicana; existen organismos especializados en la defensa de los consumidores financieros.

4.- Según su experiencia: en los casos tramitados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín ¿Las entidades financieras cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras realizadas por los usuarios?

De acuerdo con los casos que se han resultado en los dos últimos años por parte de la Comisión de la oficina Regional de Indecopi San Martín tanto a nivel de primera instancia como de segunda, se podría indicar que las entidades cumplen en un 75%, si que quiere manifestar en porcentaje el nivel de cumplimiento; ello debido a que existe una regulación que ha venido actualizándose en el sector de manera constante y verificando que los sistemas de protección de las operaciones financieras revistan cada vez más elementos de seguridad. A ello se suma, que los que un gran número de casos que se presentan en este sector se debe a una alta incidencia de actividad delictiva de fraudes de los que son sujetos los consumidores a través de prácticas como phishing, entre otros.

5.- Según su experiencia: si el usuario no reconoce una operación financiera realizada con su tarjeta de crédito y/o débito ¿Las entidades financieras cumplen con realizar las investigaciones correspondientes para determinar si la operación no reconocida ha sido válidamente realizada?

En mi experiencia en la mayoría de los casos que se presenta la entidad financiera si cumple con realizar las investigaciones respecto de la validez de la operación a fin de acreditar que los mecanismos de seguridad que ha colocado no hayan sido vulnerados y presente la información pertinente ante un procedimiento administrativo sancionador o reclamo de ser el caso; brindando toda la información pertinente; pero esta respuesta documentada se presenta generalmente cuando existe un procedimiento ante la autoridad administrativa. Sin embargo, en caso de que un usuario pida identificar a los establecimientos beneficiados o personas con estas operaciones no reconocidas, debe ser expresamente solicitado y en algunos casos precisan no contar con la información exacta.

6.- Según su experiencia: si la empresa financiera detecta que la operación financiera cuestionada por el usuario no ha sido válidamente realizada ¿Las entidades financieras cumplen con devolver el importe del monto cuestionado al usuario?

En los casos en que se acredite que los mecanismos de seguridad han sido vulnerados en la mayoría de los casos cumple con devolver el importe considerando que ante un procedimiento administrativo no contarán con elementos suficientes para acreditar la validez de la información.

7.- ¿Usted considera que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras?

Las medidas de seguridad actualmente implementadas responden a una necesidad de responder a la gran incidencia de fraudes, los cuales en la mayoría de los casos se da porque existe en cierta medida la participación del consumidor ya que son timados por terceros obteniendo de ellos información relevante confidencial. Sin embargo, existen casos en los cuales las medidas de seguridad no son suficientes ello en la medida a que existe un rango de discrecionalidad al momento en que las entidades financieras decidan que medida tecnológica a aplicar. En esa línea si bien es cierto las medidas pueden ser adecuadas hoy pronto podrían quedar obsoletas debido al ingente avance tecnológico por lo cual resulta adecuado y pertinente que la autoridad administrativa haga un uso adecuado de los principios del derecho de Consumidor a fin de resolver los casos que se presenten.

8.- ¿Qué medidas de seguridad considera usted que deberían implementarse en nuestro sistema para evitar las operaciones financieras no reconocidas?

Una de las operaciones sospechosas que constantemente se repite en mayor medida son las compras virtuales por tarjetas de crédito o debido; ya que en estas es necesario solamente contar con el físico de dichas tarjetas las mismas que pueden haber sido obtenida por terceros a través de un medio que reproduzca su contenido y ser usada indiscriminadamente; es así que en estos casos resulta necesario agregar una medida de seguridad adicional como la solicitud de aprobación al número de teléfono o correo electrónico registrado, o implementación de una clave, o código cvv como token con dígitos cambiantes.

Otro mecanismo, consiste en que para el otorgamiento de créditos si bien se debe facilitar su accesibilidad como los que se solicitan y abona a través de cajero electrónico este debería incorporar (ya que es a través del artefacto cajero) de identificación de huella dactilar en reconocimiento biométrico.



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ENTREVISTA

Dirigido a: Jefe de la Oficina Regional de Indecopi de San Martín, Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Indecopi de San Martín, Especialistas Legales de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

Buenos días, soy estudiante del XII ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado: "La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020", con el fin de desarrollar el siguiente objetivo: Establecer el nivel de cumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi San Martín, 2019-2020, mediante una entrevista.

I. Datos del Funcionario Público

Nombre y Apellidos: Víctor Eduardo Samamé Pinedo.

Cargo: Asistente Resolutivo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi San Martín.

1.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad?

- Entiendo por idoneidad que, es aquello lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe por parte de un proveedor en relación con el producto y/o servicio ofrecido, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor en cuanto a las diferentes características que este pueda tener dentro del mercado (diversidad).

2.- ¿Qué se entiende por deber de idoneidad en las operaciones financieras?

- En cuanto a las operaciones financieras, podemos decir que es también aquello que el consumidor espera recibir, ya sea con un producto que adquiere (tarjeta de crédito) o la solicitud de un préstamo; ante ello el consumidor busca información necesaria para poder tomar una decisión (información relevante), es así que dichas entidades responden por la idoneidad y calidad de sus productos y servicios ofrecidos.

3.- ¿Cuál es la importancia del cumplimiento del deber de idoneidad por parte de las entidades financieras?

- En poder brindar una solución rápida, objetiva y razonable en caso se pueda presentar alguna problema con relación a los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores; que eso es lo que ellos esperan.

4.- Según su experiencia: en los casos tramitados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín ¿Las entidades financieras cumplen con el deber de idoneidad en las operaciones financieras realizadas por los usuarios?

- Ello depende en el tipo de caso que se pueda presentar, ya que si bien es cierto algunas denuncias pueden ser similares pero siempre hay algún contexto que los diferencia; por lo general son pocas las entidades financieras que llegan a cumplir con el deber de idoneidad frente a los usuarios; o esperan a que llegue a otras instancias (denuncia ante Indecopi) para poder hacer efectivo este deber; realizando un mal rato a los consumidores por el tiempo que puede pasar entre el suceso hasta la solución de este.

5.- Según su experiencia: si el usuario no reconoce una operación financiera realizada con su tarjeta de crédito y/o débito ¿Las entidades financieras cumplen con realizar las investigaciones correspondientes para determinar si la operación no reconocida ha sido válidamente realizada?

- Efectivamente, el usuario pone en aviso de las operaciones no reconocidas a través del canal que toda entidad financiera tiene al alcance del consumidor (libro de reclamaciones) es así que, las entidades tienen un plazo de 30 días calendarios para poder realizar las investigaciones del como y de qué manera fueron realizadas para poder brindar una respuesta con toda la información al consumidor.

6.- Según su experiencia: si la empresa financiera detecta que la operación financiera cuestionada por el usuario no ha sido válidamente realizada ¿Las entidades financieras cumplen con devolver el importe del monto cuestionado al usuario?

- Si, ya que las medidas de seguridad no fueron idóneas y estas a su vez fueron vulneradas; y por ende procede con el externo o devolución del monto materia de reclamo y/o denuncia

7.- ¿Usted considera que las medidas de seguridad implementadas por nuestro sistema son las más adecuadas para evitar el fraude en las operaciones financieras?

- Cada día la tecnología va cambiando y por ello también las medidas de seguridad de los bancos, pero siempre de alguna forma estas se ven vulneradas (por terceras personas) a través de los fraudes cibernéticos; pero para ello también los usuarios deben ser consumidores diligentes y meticulosos con la información de sus tarjetas y o cuentas bancarias; ya que estas operaciones que dice no reconocer son porque ellos entregan la información, accediendo a paginas que no son de los bancos o dando a través de llamadas telefónicas (donde se hacen pasar como funcionarios de dichas entidades financieras).

8.- ¿Qué medidas de seguridad considera usted que deberían implementarse en nuestro sistema para evitar las operaciones financieras no reconocidas?

La mayoría de las entidades financieras van cambiando sus medidas de seguridad (una mejor que la otra), pero también en muchos casos es responsabilidad de los consumidores que estas operaciones no reconocidas se den, brindando sus datos (quizás en confiarse demasiado) a personas que no deben.



Firmado digitalmente por SAMAME
PINEDO Victor Eduardo FAU
201.32846033 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2021 09:43:51 -05:00

Anexo 5. Documentos presentados para aplicación de Instrumentos de recolección de datos en INDECOPI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Cacatachi, 30 de abril de 2021.

OFICIO N° 001-2021-ESC-DER/UCV-T

SEÑORA:

GENA CHAVEZ RODRIGUEZ

JEFA DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI - SAN MARTIN

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN, ENTREVISTA EN SU DEPENDENCIA.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, y a la vez solicitar a su Oficina se sirva autorizar la recaudación de la información para el desarrollo del Proyecto de Tesis titulado **"LA IDONEIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS EN PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN 2019 - 2020"** para recabar la información sobre mi objetivo principal: "Determinar en qué medida se cumple la idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas en los Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de San Martín 2019-2020".

Agradeciéndole por la atención brindada, y sin otro particular, me despido cordialmente de usted.

Atentamente,




Coordinador de la Escuela de Derecho

UCV – Tarapoto

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5
Cacatachi - San Martín
Tel.: (042) 582200 Anx.: 3100

UCV.EDU.PE

FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

ORI SAN MARTIN - Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez

DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos y Nombres/Razón Social (*) MICHEL VA
 Documento de Identidad (*) DNI
 N° (*) 70119109
 Departamento (*) San Martín
 Provincia (*) San Martín
 Distrito (*) Tarapoto
 Domicilio (*) Av.
 Dirección (*) EL EJERCITO N° 600
 Urbanización OSCAR WALDEMAR TELLO
 Correo Electrónico (*) trinidadalvitres@gmail.com
 Teléfono (*) 945851173

INFORMACIÓN SOLICITADA

Descripción (*)
 INFORMACION DE LOS PROCESOS SANCIONADORES DEL AÑO 2019 Y 2020 EN LOS QUE SE HAYA REVISADO LA MATERIA DE INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS. SOLICITO SE REMITA MEDIANTE EXCEL LA SIGUIENTE INFORMACION (NUMERO DE EXPEDIENTE DENUNCIADO, MATERIA DENUNCIADA, TIPO DE OPERACION FINANCIERA REALIZADA, FORMA DE CONCLUSION (FUNDADA O INFUNDADA) DEL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS Y COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR). ASIMISMO, SOLICITO ARCHIVO EN WORD Y PDF DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL ORPS Y CPC EN EL AÑO 2019 Y 2020 SOBRE LA MATERIA INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS NO RECONOCIDAS.

DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE INFORMACIÓN

Indicar (*)
 ORGANO RESOLUTIVO PROCEDIMIENTO SUMARISIMO Y COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE SAN MARTIN

ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

Forma de entrega de la Información (*)
 Copia Simple
 Diskette
 CD
 Correo Electrónico
 Otros

Apellidos y Nombres (*)
 TRINIDAD ALVITRES MICHEL VALENTINA

Firma (*)


Observaciones (*)

(*) campos obligatorios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por
MEMBRILLO NINA Jose Alonso FAU
2013.06.03.33 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.05.2021 15:38:56 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Tarapoto, 07 de Mayo del 2021

CARTA N° 000013-2021-SAM/INDECOPI

Señora:

MICHEL VALENTINA TRINIDAD ALVITRES

trinidadalvitre@gmail.com

Referencia: Expediente N° 004-2021/AIP-INDECOPI-SAM

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado el 29 de abril de 2021, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de diciembre de 2019), a fin de informarle lo expresado por la Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, referente a los procesos sancionadores en la materia de incumplimiento del deber de idoneidad en las operaciones financieras no reconocidas desde el año 2019 hasta el año 2020, en la cual se adjunta los archivos correspondientes.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

(Documento firmado digital)

JOSE ALONSO MEMBRILLO NINA

Jefe (e)

Oficina Regional del Indecopi de San Martín

Adj: lo indicado
JAMN/aco

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

D.S. N° 004-2008-PCM. - Aprueban Reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales.
- (18/01/2008)

(...)

Artículo 8°.- Presunción de carácter oficial y validez.

La información brindada por las Entidades, contenida en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE o en el Portal del Estado Peruano, así como aquella contenida en el portal electrónico institucional, tienen carácter y valor oficial.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por
MEMBRILLO NINA, Jose Alonso FAU
20132842533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.05.2021 17:33:24 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Tarapoto, 12 de Mayo del 2021

CARTA N° 000014-2021-SAM/INDECOPI

Señora:

MICHEL VALENTINA TRINIDAD ALVITRES

trinidadalvires@gmail.com

Referencia: Escrito presentado de fecha 07 de mayo de 2021 (Solicito autorización para aplicación de instrumentos de investigación, entrevista en su dependencia).

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado de fecha 07 de mayo de 2021, a fin de informarle lo expresado por el jefe de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, da la autorización para la aplicación de los instrumentos de su investigación, entrevista.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

(Documento firmado digital)

JOSE ALONSO MEMBRILLO NINA

Jefe (e)

Oficina Regional del Indecopi de San Martín

JAMN/aco

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

