



# La tarjeta de crédito y las consecuencias por los reportes injustificados ante las centrales de riesgo de la SBS

Luis Henry Heras Zárate<sup>1</sup>

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

### *Historia del artículo:*

Recibido el 18 de abril de 2011  
Aceptado el 15 de junio de 2011

### *Palabras claves:*

Tarjeta de crédito  
Reportes injustificados  
SBS  
Crédito  
Centrales de riesgo

## RESUMEN

En este artículo se pretende determinar los supuestos de responsabilidad en los que pueden incurrir las empresas del sistema financiero cuando por un supuesto incumplimiento de una deuda originada por una tarjeta de crédito (caso más común) se reporta a un usuario del sector ante los registros de las centrales de riesgo de la Superintendencia de Banca y Seguros. La finalidad es entender cómo funcionan estos registros; y en esa línea, plantear algunas medidas para fortalecer las ventajas que presentan para dichas entidades, de manera que las obligaciones de los actores que intervienen en el sistema financiero se desarrollen de manera eficiente.

**The credit card and the consequences for unjustified reports before the SBS risk centers**

## Introducción

Un día del mes de un año que ya no recuerdo, un cliente se acercó y me relató una experiencia reciente que había vivido. Resulta que hacía ocho años esta persona era cliente del Banco ABC al haber celebrado con este un contrato de tarjeta de crédito, y hacía poco, en atención a las oportunidades financieras que se brindaban, había solicitado en los Centros de Atención al Cliente una tarjeta adicional en beneficio de uno de sus hermanos, la cual le fue otorgada sin mayores dilaciones. Dentro de las operaciones que podían realizarse con esta tarjeta, existía la posibilidad de contratar un seguro familiar, que era brindado por el mismo banco y que generaría un recargo hasta por un monto de S/. 7.42 nuevos soles.

El titular de esta segunda tarjeta adquiere el seguro, pero después de algunos meses, solicita su

desafiliación. A pesar de ello, las deudas de los meses posteriores continuaron generándose, pero no en la tarjeta adicional, sino en la tarjeta principal. Esta situación fue reportada ante el Banco ABC que, aparentemente, cumple con subsanar la deuda que aparecía, pues en sus registros se comprobaba que esta no coincidía con la contratación que se había realizado. Por lo que tomarían las acciones necesarias a fin de evitar posteriores perjuicios.

Con la confianza de que el Banco ABC había subsanado su error, el cliente acude a otro banco del sistema con la finalidad de calificar para el acceso a un programa de préstamos que este ofrecía, el mismo que permitiría el acceso a una línea de crédito hasta de S/. 19, 000. 00, esto según la capacidad de pago que se demostrara. Sin embargo, al momento de su evaluación obtuvo una calificación negativa, porque de acuerdo a los registros,

<sup>1</sup> Máster en Derecho con mención en Derecho de la Empresa concluido en la Universidad de Piura. Con estudios de especialización en Banca y Finanzas por el Instituto de Formación Bancaria & Asociación de Bancos del Perú, IFB - ASBANC. Abogado por la Universidad Privada Antenor Orrego. Profesor de las asignaturas de Derecho Bancario y Derecho Bursátil de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, Perú.

dicha persona se encontraba registrada en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, SBS) bajo la condición de MOROSA, en razón de una obligación pendiente con el Banco ABC, ascendiente a S/ 7.42 nuevos soles; por tanto no era sujeto pasible del crédito<sup>2</sup>.

En este caso, una vez más, se había reportado a un usuario a la Central de Riesgos de la SBS por una deuda INEXISTENTE.

Consternado por la situación, el cliente optó por acudir al órgano administrativo, que supuestamente le darían una solución, por lo que decidió plantear formalmente el caso ante las autoridades del Indecopi. Luego del procedimiento administrativo sancionador se ordenó al banco infractor el retiro de dicha información de los registros correspondientes, condenándolo, además, al pago de una multa y gastos del procedimiento. Sin embargo, luego de unos meses el historial crediticio continuaba alterado, por lo que su acceso al crédito resultaba cada vez más difícil.

Luego de escuchar el relato, recordé la parte de aquella canción que dice “... el problema no es el daño, el problema son las huellas”.

## 1. EL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO

La actividad característica de los bancos y, en general, de las entidades de crédito es la intermediación indirecta en el crédito. Para realizar esta actividad, los referidos sujetos recurren a una serie de instrumentos jurídicos, que suelen ser denominados “operaciones bancarias”. Algunas de estas operaciones son verdaderos contratos, mientras que otros presentan una naturaleza compleja.

Podríamos definir como contrato bancario aquel acuerdo de voluntades tendente a crear, modificar, regular o extinguir una relación jurídica bancaria, entendiendo por tal la que se incardina dentro de la actividad de la intermediación crediticia indirecta. Es decir, una relación que sirva para que el banco realice la actividad de captar fondos del público con ánimo de utilizarlos por cuenta propia en la concesión de créditos será, por definición, una relación jurídica bancaria.

<sup>2</sup> Esta situación se corroboraba según el informe generado en el nuevo banco como una justificación de su denegatoria del crédito.

<sup>3</sup> La STS 15 de noviembre de 1994, R. 8488, citado por SÁNCHEZ CALERO, Fernando y SÁNCHEZ CALERO GUILARTE, Juan. Instituciones de Derecho Mercantil. Vol. II, Editora McGraww – Hill / Interamericana de España, S.A.U., p 334, precisa: “En el supuesto de cancelación de la tarjeta de crédito de forma injustificada o negligente por parte del banco, surge a su cargo la obligación de resarcimiento de los daños sufridos por el cliente”.

<sup>4</sup> En una época primitiva se utilizaba el trueque como medio de satisfacer necesidades, el mismo que era el intercambio (valor real) de bienes por otros de la misma naturaleza. Dicha transacción se

De lo expuesto resulta que los términos “relación jurídica bancaria” y “contrato bancario” no son absolutamente sinónimos, porque en realidad el contrato bancario es aquel que produce algún efecto relacionado con la relación jurídica bancaria: la crea (por ejemplo, el depósito del dinero, el préstamo, la apertura del crédito) la regula o extingue.

Después de habernos referido a los contratos bancarios, daremos paso a analizar en especial uno de ellos: la tarjeta de crédito, la cual da lugar, en primer término, a un contrato entre la entidad emisora y el usuario. Se trata de un contrato de adhesión por el que la entidad emisora se obliga a facilitar la tarjeta y la lista de establecimientos que la admiten para hacer frente al pago de las facturas que presenten quienes hayan entregado dinero en efectivo o suministrado bienes o servicios al usuario. En sentido estricto, mediante este contrato también se genera la obligación de conceder un crédito al usuario financiero, aplazando y fraccionando el deber de reembolso de los gastos en que la entidad emisora haya incurrido<sup>3</sup>.

Por su parte, el usuario financiero al utilizar la tarjeta de crédito se obliga a reembolsar a la entidad emisora los pagos que esta haya debido efectuar por su uso, incluyendo los eventuales intereses, si es que el emisor ha concedido crédito al usuario. También incumbe a este último hacer un uso correcto de la tarjeta, custodiándola con la debida diligencia y comunicando de inmediato su extravío, así como utilizarla sin exceder los límites máximos de cantidad y tiempo.

Este contrato “de tarjeta de crédito” es un contrato mixto, porque funde -bajo una causa única- elementos de contratos diversos, como el de comisión, el de arrendamiento de servicios y, eventualmente, el de apertura de crédito. A través de la historia y sobre todo de la costumbre, se advierte un cambio en lo relativo a los mecanismos de crédito y pago utilizados en la actividad mercantil. Así, pueden describirse cuatro escenarios fundamentales que nos ayudarán como punto de partida en el origen del sistema de tarjeta de crédito<sup>4</sup>.

mantiene hasta que se inventó la moneda, que impulsó el intercambio de un valor real por otro de valor representativo; apareciendo de esta forma la compraventa. El desarrollo mercantil estimuló el empleo de documentos representativos de dinero o títulos cuya prestación esencial consistiría en pagar una cantidad de dinero; permitiéndose el intercambio de valores representativos por otros del mismo carácter (comienzos del siglo XX), es decir, el uso del cheque en lugar del dinero; y de esta forma aparecieron los títulos de crédito. En la actualidad se siguen usando los títulos valores como medios para satisfacer necesidades de pago y crédito; pero es en dicho escenario donde aparece la tarjeta de crédito, como medio singular de forma de crédito. La tarjeta de crédito, se

### 1.1. Definición de tarjeta de crédito

Existen variadas definiciones sobre el contrato de tarjeta de crédito: Según Ghersi<sup>5</sup>, la tarjeta de crédito "es aquel por el cual una empresa especializada estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que este contrate bienes y servicios en determinados establecimientos, con los cuales, a su vez, la empresa tiene pactada una respectiva comisión". Dicha definición se extrae del funcionamiento de la tarjeta de crédito, y podemos decir que no necesariamente es una empresa especializada la que emite el "plástico", ya que no solamente los bancos o financieras emiten tarjetas de crédito, también lo hacen las tiendas comerciales (p. ej. Ace Home Center).

También se le ha definido como un documento nominativo, legítimamente intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con las facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre este y el proveedor del bien o servicio requerido por aquél<sup>6</sup>.

Notablemente Lorenzetti<sup>7</sup> entiende a la tarjeta de crédito como un documento-contrato- sistema (posición que adoptamos), así: Como **documento**: "la tarjeta puede ser examinada en su aspecto material, como un documento materializado, normalmente, en un soporte de plástico con una banda magnética o un chip informático (microprocesador que contiene los datos personales y contables), personalísimo, creado por una empresa especializada, por una entidad de crédito o por un establecimiento comercial, que permite a su titular, mediante su presentación el cumplimiento de ciertos requisitos, efectuar pagos (cumplir obligaciones dinerarias) y/o obtener dinero metálico, realizar operaciones bancarias y, en su caso, gozar de otros servicios y beneficios<sup>8</sup>". Añade que: "el instrumento

ha convertido en nuestros tiempos en el sistema de pago global que, ya ha empezado a reemplazar a los cheques y el efectivo; y que en buena cuenta, es el último paso en la evolución histórica de los medios de pago. Es

oportuno señalar que es totalmente discutible el origen de la tarjeta de crédito; diversos autores<sup>3</sup> se remontan a principios del siglo XX surgiendo en algunas naciones de Europa Occidental especialmente en Francia, Inglaterra y Alemania; aunque con una aplicación muy reducida, habiéndose posteriormente extendido y tomado auge en los Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.). En el mismo orden de ideas, Eduardo Chulia Vicent<sup>3</sup> señala que "las tarjetas de crédito tuvieron

su origen en los Estados Unidos, a principios de siglo; especialmente en los grandes hoteles que las entregaban a sus clientes, para gastos de hospedaje y compras en el propio establecimiento. En 1949, se funda el Diner's Club, primitivamente para el objeto específico de pago en restaurantes, posteriormente se extendió a toda clase de adquisiciones, agrupando a millones de clientes y empresas con difusión mundial". Consecutivamente aparece

material no es el contrato ni su objeto, ni su entrega importa la calificación del vínculo como real. Se trata simplemente de un modo de documentación del vínculo, que complementa la expresión escrita". Como **contrato**: "la tarjeta puede ser apreciada como una relación triangular causada por dos contratos: en primer lugar, hay un contrato entre el emisor y el usuario, por el cual una empresa especializada estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que éste adquiera bienes o servicios en determinados establecimientos, con los cuales, a su vez, la empresa tiene pactada una respectiva comisión. En segundo lugar, hay un contrato entre el emisor de la tarjeta y el negocio con el cual contrata el consumidor, mediante el cual el establecimiento acepta el medio de pago que presenta el usuario". Agrega que: "algunos autores han percibido que la tarjeta de crédito es un negocio más complejo que un documento o un contrato y que encierra una pluralidad de elementos. En tal sentido se señala<sup>9</sup> la existencia de tres contratos: el primero, concluido por la entidad que emite la tarjeta y el establecimiento vendedor, en virtud del cual éste se compromete a admitir dicha tarjeta como medio de pago; el segundo, celebrado por el ente emisor y el consumidor, por el que aquél se obliga a sufragar, por cuenta del titular de la tarjeta, las facturas de bienes y servicios que éste haya adquirido en los establecimientos que admiten esta forma de pago; y el tercero, es el contrato de compraventa o prestación de servicios que suscribe ese mismo consumidor con un comerciante determinado, y cuyo pufo se efectúa por medio de la tarjeta. Estos tres convenios sirven a la misma finalidad económica". Como un **sistema**: "(...) sólo un enfoque sistemático permite explicar el cúmulo de relaciones existentes que se dan con motivo de esta operatoria.

"American Express", y los bancos se dedican a la emisión de tarjetas de crédito, sobresaliendo el "Banco of America" y el "Chase Manhattan Banke" de New York". Como señalábamos en líneas precedentes, es debatible el origen de la tarjeta de crédito, pero lo que no se ha puesto en tela de juicio es que el auge del sistema de tarjeta de crédito fue en los Estados Unidos de América, y desde allí se ha difundido masivamente a todo el mundo.

<sup>5</sup> GHERSI, Carlos Alberto. Contratos civiles y comerciales. Editorial Jurídica Nova, Argentina, 2007, p. 237.

<sup>6</sup> FARIÑA, Juan M. Contratos comerciales modernos. 2a ed., Astrea, Buenos Aires, 1997, p. 601.

<sup>7</sup> LORENZETTI, Ricardo L. Derecho contractual. Nuevas formas contractuales. Palestra, Lima, 2001, p. 443.

<sup>8</sup> Cfr. GETE, Alonso y CALERA, María del Carmen. Las tarjetas de crédito. Marcial Pons, Madrid, 1997, p. 11; LORENZETTI, Ricardo L. Ob. Cit.

<sup>9</sup> Cfr. LÓPEZ FRÍAS, Ana. Los contratos conexos. Bosh, Barcelona, 1994, pp. 76 y 77.

Según lo señalado por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, expedido por la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobado por la Resolución N° 264-2008 (11/02/2008), en su artículo 3: *"Mediante el contrato de tarjeta de crédito la empresa concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y otorga la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, y de no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya adquirido, obligaciones pagadas y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato"*.

Entonces, es acertado hablar de sistema de tarjeta de crédito y no de contrato de tarjeta de crédito, ya que solamente se estaría definiendo al contrato de emisión, por el cual la entidad emisora contrata con el usuario (consumidor) quien le entrega un plástico (tarjeta de crédito) para la compra de bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados o disponga de efectivo en las agencias de la entidad emisora, y de esta forma el usuario (consumidor financiero) pagará en cuotas pactadas en el contrato. Así, hacemos nuestra la noción legal dada por Lorenzetti, sobre la tarjeta de crédito: *"puede advertirse claramente la noción de finalidad supracontractual, propia de los sistemas; es el conjunto sistematizado de contratos el que debe permitir la realización de contratos mediante crédito, con pago al negocio referido"*.

## 1.2. Naturaleza jurídica

Existen en la actualidad múltiples criterios sobre la posible teoría jurídica que explica la naturaleza de la tarjeta de crédito: Teoría como Título Valor; Teoría del Contrato, Innominado; Teoría como Medio de Pago; Teoría como Contrato de Corretaje; Teoría como Contrato de Asunción Privativa de Deuda; Teoría Plurilateral Complejo de Constitución Sucesiva; Teoría de Contrato de Crédito; Teoría de los Contratos Conexos; Teoría Trilateral.

Como podemos apreciar, si realizamos un recuento en el contenido de cada una de las teorías resultaría confuso; razón por la cual apoyamos la Teoría Trilateral, por ser la única teoría que es adoptada por el Indecopi

y la Superintendencia de Banca y Seguros; y porque además es la mayoritariamente aceptada por nuestros tratadistas.

No podemos dejar de citar a Chuliá Vicent<sup>10</sup>, quien niega que la tarjeta de crédito sea un título valor, considerándolo como un *"título de legitimación de las personas cuyos consumos, el emisor se obliga a pagar. Son contratos de crédito respecto al usuario; y de arrendamiento de servicio respecto a los establecimientos vendedores. Igualmente, son normativos y de adhesión ya que el usuario se limita a aceptar una serie de normas impresas. Ampliando la similitud con los títulos valores podemos precisar que es un título nominativo y personalísimo intrasferible y temporal"*.

Como lo señala Fariña, Ghersi y Arias-Schreiber y la doctrina imperante, el sistema de tarjeta de crédito descansa en la Teoría Trilateral por las siguientes razones: i) se trata de una relación triangular entre el emisor y tenedor de la tarjeta, por intermedio del cual se legitima activa y pasivamente al tenedor de la tarjeta para que el mismo pueda, sin abonar en forma inmediata el ente emisor, adquirir bienes/servicios en los comercios adheridos al sistema; ii) la tarjeta de crédito es un contrato consensual en el que la empresa emisora otorga al cliente una línea de crédito para ser dispuesto mediante un plástico en los establecimientos afiliados; y, iii) La trilateralidad del contrato nace cuando el cliente consume, dichos consumos son pagados por el banco al contado (luego de presentarse los comprobantes de pago o los vouchers) y el cliente paga al banco en forma fraccionada o bien al cierre de la facturación.

## 1.3. Elementos constitutivos

Las relaciones básicas tradicionales e imprescindibles que surgen de la tarjeta de crédito son, por un lado, el contrato de emisión que se celebra entre el banco y el titular interesado en la tarjeta de crédito (tarjetahabiente o usuario)<sup>11</sup> y el contrato entre el banco y el establecimiento afiliado; y por otro lado, el uso de la tarjeta de crédito y la correspondiente aceptación de esta por parte del establecimiento afiliado.

En dichas relaciones jurídicas intervienen los siguientes sujetos<sup>12</sup>: a) la entidad emisora que es la empresa que

<sup>10</sup> CHULIÁ VICENT, Eduardo y BELTRÁN ALANDETE, Teresa. Aspectos Jurídicos de los contratos atípicos. Ed. José María Bosh, Barcelona, 1999, p. 137.

<sup>11</sup> Es necesario otra relación jurídica para que esta tarjeta puede ser utilizada.

<sup>12</sup> Idem.

expide la tarjeta de crédito en forma masiva<sup>13/14</sup>; b) el usuario o titular que es la persona física autorizada para utilizar la tarjeta<sup>15</sup>, puede no coincidir con la persona que ha contratado con el emisor (tarjetas adicionales); c) el proveedor afiliado o comerciantes adheridos que son los titulares de establecimientos que, en virtud del contrato celebrado con la emisora, proporcionan al titular la tarjeta de créditos los bienes o servicios que este requiere; y, d) empresas de franquicia que son las autorizadas a utilizar el nombre de determinadas tarjetas de crédito y a ponerlas en circulación.

## 2. LAS CENTRALES DE RIESGO Y LA IMPORTANCIA DE LOS REGISTROS

En la amplia estructura del sistema financiero interactúan una serie de agentes y factores que contribuyen a su formación y desarrollo, dentro de estos elementos se encuentran las Centrales de Riesgo. De acuerdo a la información brindada por la SBS, las Centrales de Riesgo constituyen un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, y configurando un rol importante en las decisiones de los operadores económicos. Si un deudor tiene calificación negativa tendrá muy pocas posibilidades para acceder a un crédito, a diferencia que si la calificación es positiva su acceso resultará más fácil.

<sup>13</sup> FARINA, Juan M. Op. Cit., p. 603.

<sup>14</sup> Esta puede presentarse en las siguientes formas: a) empresas comerciales que emiten sus propias cartas de crédito, por las cuales tienden a identificar a sus más preciados clientes y a beneficiarlos con la apertura de créditos generalmente limitados a cierta cantidad; b) entidades especializadas, que son las que realmente han creado el credit card; y, c)

entidades financieras que son las últimas que han ingresado a esta operación tan usual en nuestros días y que aparentemente son las que intervienen en el mundo masivamente.

<sup>15</sup> *Ibidem*.

<sup>16</sup> VILELA CARBAJAL, Eduardo. "Las Centrales Privadas de Información de Riesgo como mecanismo de protección al ahorro" En: Análisis Especializado de Jurisprudencia. Estudio Caballero Bustamante, Tomo 16, Año 2, Lima, octubre de 2009, pp. 341-357.

<sup>17</sup> Artículo 87 de la Constitución Política del Perú.

<sup>18</sup> Cfr. TRUCHARTE ARTIGAS, Carlos. "Las Centrales de Riesgo: una herramienta para Basilea II". En: Estabilidad Financiera. Banco de España, N° 07, Madrid, 2004, pp. 59-73.

<sup>19</sup> LGSF

### Artículo 158.- Organización de la central de riesgos e información que contendrá

La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y

de seguros denominados "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. Toda institución gremial que cuente con la infraestructura necesaria correspondiente podrá tener acceso a esta Central, celebrando el correspondiente convenio con la Superintendencia. (...) La información correspondiente estará a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la Superintendencia. Dicha información deberá ser proporcionada en forma sistemática, integrada y oportuna. La Superintendencia dictará las regulaciones correspondientes.

Las ventajas de estos registros son claramente reconocidas, incluso se ha llegado a considerárseles como uno de los mecanismos de protección al ahorro<sup>16</sup> que el Estado debe implementar en obediencia a un mandato constitucional<sup>16</sup>. Por ejemplo, una de las principales ventajas consiste en permitir realizar el seguimiento del riesgo de un crédito en el sistema, abriendo historiales crediticios a los consumidores; de esta manera genera la posibilidad de conocer la calidad de sus activos y la concentración de sus riesgos (sectorial, geográfica, por individuos, etc.), propiciando un conocimiento más exacto de la calidad crediticia de cada acreditado y un adecuado análisis de la misma, por parte de cada entidad del sector<sup>17</sup>.

La SBS, ente regulador del sistema bancario y financiero, es quien se encarga de administrar este registro integrado de riesgos que cuenta con información consolidada en razón de la información que brindan las empresas que son parte del sistema. Esta Central de Riesgos es de naturaleza pública y se rige por lo dispuesto en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (en adelante, LGSF), particularmente en los artículos 158<sup>18</sup>, 159<sup>19</sup> y 160<sup>20</sup>. El procedimiento para la remisión de esta información se realiza vía electrónica mediante un sistema de base de datos única de las operaciones de crédito.

Para que la SBS proceda con la incorporación de un consumidor financiero en sus registros,

de seguros denominados "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. Toda institución gremial que cuente con la infraestructura necesaria correspondiente podrá tener acceso a esta Central, celebrando el correspondiente convenio con la Superintendencia. (...) La información correspondiente estará a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la Superintendencia. Dicha información deberá ser proporcionada en forma sistemática, integrada y oportuna. La Superintendencia dictará las regulaciones correspondientes.

<sup>20</sup> LGSF

### Artículo 159.- Obligación de suministrar la información relevante

Las empresas de los sistemas financiero y de seguros deben suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de que trata el artículo anterior. De contar con sistemas computarizados proporcionarán dicha información diariamente. Toda empresa del sistema financiero antes de otorgar un crédito deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información que con carácter general establezca la Superintendencia. En caso de incumplimiento no podrá otorgarse el crédito"

fundamentalmente, tendrá en cuenta la conducta crediticia del cliente<sup>21</sup>, de forma que se constituya un record histórico que sirva como indicador de la calidad del cumplimiento de la obligación adquirida. Cuando un usuario ingresa a los registros de la Central de Riesgos de la SBS debido a la existencia de una obligación pendiente de pago, adquirirá la calificación de deudor moroso. Para realizar esta incorporación será necesario que se trate de una deuda cierta, vencida y exigible<sup>22</sup>.

Lo realmente interesante en este contexto es que la información que ha sido reportada en la Central de Riesgos por las entidades del sistema financiero no puede eliminarse fácilmente; por el contrario, los datos quedan registrados en el histórico, siendo la única solución posible que la persona reportada mejore su comportamiento de pago, y de esa manera mejore también su clasificación en esta central. En estos términos es que la SBS no se encuentra facultada para emitir constancias de cancelación de deudas, ni documento alguno en el que se recomiende al deudor para efectos de solicitar créditos en las empresas financieras<sup>23</sup>.

Paralelamente a la Central de Riesgos de la SBS, existen las Centrales de Riesgo Privadas, conocidas como CEPIRS, que son aquellas empresas que recolectan información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, funcionando en locales abiertos al público (...) <sup>24</sup>. En el mercado nacional las empresas que operan bajo estas condiciones son Infocorp, Certicom e Informa del Perú<sup>25/26</sup>.

Entonces, a pesar que se trata de registros distintos, su actuación se realiza de manera conjunta, pues las Centrales de Riesgo Privadas podrán guiarse también

por la información que esté contenida en aquella que pertenece a la SBS. Resulta importante tener en cuenta el periodo de tiempo que la información permanece en estos registros. Este efecto es el que más relevancia tiene cuando se trata de reportes injustificados que se originaron por deudas inexistentes o ya canceladas.

Entonces, cabe preguntarse ¿Qué sucede cuando un usuario ha sido reportado ante la Central de Riesgos de la SBS por una entidad financiera en razón de una deuda inexistente? La primera idea que surge ante esta pregunta es por demás predecible, lo primero que debe hacerse es acudir a la entidad que ha generado el reporte y solicitar de manera formal la rectificación de dicha información por los periodos reportados. Pero ¿esto significa que cuando existe un reporte injustificado, puede solicitarse la eliminación del supuesto moroso en el registro de la SBS? Lamentablemente no es así.

Según lo regulado en la Circular N° B-2166-2007<sup>27</sup>: *“Las empresas, luego de haber declarado procedente un reclamo presentado por su cliente en relación a la información reportada en el RCD, o a través de la Superintendencia, contarán con un plazo de cinco (5) días útiles para: (...) a) Proceder a corregir su base de datos cuando los errores **estén referidos a saldos o calificación del deudor** o cualquier otro distinto de aquellos comprendidos en b); b) Proceder a comunicar por escrito a la Superintendencia en caso se trate de **errores referidos a identificación y/o código del deudor**. (...) Tratándose de la situación comprendida en el literal b), dentro del mismo plazo para las correcciones, la empresa deberá remitir una comunicación escrita solicitando que las rectificaciones sean incorporadas en la Central de Riesgos de la Superintendencia, indicando el nombre del cliente, la fecha en la que se declaró*

<sup>21</sup> LGSF

#### Artículo 160.- Centrales de Riesgo Privadas

Es libre la constitución de personas jurídicas que tengan por objeto proporcionar al público información sobre los antecedentes crediticios de los deudores de las empresas de los sistemas financieros y de seguros y sobre el uso indebido del cheque. La Superintendencia podrá transferir total o parcialmente al sector privado, la central de riesgos a que se refiere el artículo 158.

<sup>22</sup> Asimismo, deberá tenerse en cuenta los lineamientos propuestos por la SBS, los cuales fueron puestos de conocimiento a través de la Resolución SBS N° 808-2003, bajo la denominación “Reglamento para la Evaluación y Clasificación del deudor y la exigencia de provisiones”.

<sup>23</sup> Resolución N° 830-2008/TDC-INDECOPI recaída en el Expediente N° 157-2006/CPC del 29 de abril del 2008.

<sup>24</sup> En el caso de las centrales de riesgo privado, la información sobre incumplimientos de obligaciones será excluida cuando la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido dos años desde su extinción, o cuando hayan transcurrido cinco años desde el

vencimiento de la obligación. No obstante, estos plazos no se aplican en caso que proceda el derecho de cancelación de información del titular que fuese ilegal, inexacta, errónea o caduca, según lo dispuesto en el literal b) del artículo 13 de la Ley de CEPIRS N° 27489, modificado por la Ley N° 27863. Información extraída del portal web de la SBS.

<sup>25</sup> Cfr. Artículo 2 literal a) de la Ley N° 27489, Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información.

<sup>26</sup> Este tipo de empresa se rige por la Ley N° 27489.

<sup>27</sup> Una característica que diferencia a ambas empresas radica en sus fuentes de información. Mientras la Central de Riesgos de la SBS recibe reportes directos de las entidades del sector, los bancos, por ejemplo; las Centrales de Riesgo Privada “(...) podrán recolectar información de riesgos para sus bancos de datos tanto de fuentes públicas como de fuentes privadas, sin necesidad de contar con la autorización del titular de la información (...) (artículo 7 numeral 1) de la Ley N° 27489).

*procedente el reclamo y la corrección referida a la identificación y/o código del deudor, según corresponda”.*

Sin embargo, hay que tener presente que los registros de la SBS no se eliminan fácilmente. El fundamento que el regulador utiliza para mantener los reportes en sus registros radica en su función que tiene como mitigador de riesgos. En este sentido, la trascendencia de la información contenida en estos registros es vital, pues un buen comportamiento crediticio abrirá las puertas para que más usuarios puedan acceder sin problemas a los recursos del sistema financiero.

Entonces, tal como señala Vilela Carbajal lo más conveniente es no aparecer en la nómina negra de deudores<sup>28</sup> de las centrales de riesgo, dada la obstaculización para el acceso al crédito. Así, un reporte injustificado puede traer graves consecuencias. En este caso la materialización de daño aparece cuando el consumidor, consciente de su responsabilidad y buen manejo de sus créditos, acude a solicitar un nuevo financiamiento, pero se encuentra con la desagradable noticia que su historial crediticio es negativo, lo cual lo alejará de cualquier posibilidad de crédito u otro servicio.

### 3. ANTECEDENTES DE SUPUESTOS DE RESPONSABILIDAD COMO CONSECUENCIAS DE LOS REPORTES JUSTIFICADOS

Entonces, cuando un cliente ha sido incorporado de forma injustificada ante la Central de Riesgos de la SBS, y dicha situación le ha impedido el acceso al crédito en otras entidades del sistema financiero ¿se generan supuestos de responsabilidad civil?

Los casos de reportes injustificados por parte de las entidades del sistema financiero ante las Centrales de Riesgo no constituyen ninguna novedad en el mundo de los negocios. Las infracciones en las que estas incurrían han sido sancionadas desde hace varios años; sin embargo dada la naturaleza de las facultades del regulador al que más se acude en estos temas, las sanciones impuesta raramente terminan por reparar la totalidad del daño causado.

Veamos. En la Resolución N° 0146-2006/TDC-INDECOPI recaída en el Expediente N° 697-2005/CPC, emitida el 3 de febrero de 2006, el Tribunal de Defensa del

Consumidor confirma la resolución de la Comisión<sup>29</sup> en la que se sancionó al banco infractor con una multa de 2 UIT y se le ordenó que cumpla con pagar a la denunciante la suma de S/. 33,00 por concepto de las costas del procedimiento<sup>30</sup>.

La infracción del banco había consistido en involucrar a la denunciante en una relación de crédito sin su consentimiento y le atribuyó una deuda que no le correspondía. En el análisis de la discusión, el mismo Tribunal sostiene que: “Cabe precisar que el objeto del presente procedimiento no es determinar si el Banco tramitó adecuadamente el reclamo de la denunciante, ni si lo atendió en un lapso de tiempo razonable. En ese sentido, el hecho que el Banco hubiera rectificado el perjuicio ocasionado a la denunciante antes de tomar conocimiento de la interposición de su denuncia no lo exime de responsabilidad por la infracción cometida”<sup>31</sup>.

Un caso similar se encuentra contenido en la Resolución N° 0274-2011/TDC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 900-2002/CPC, emitida el 4 de julio de 2003, en la que se decide: “Confirmar la Resolución N° 226-2003-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 5 de marzo de 2003, por la cual: i) se declaró fundada la denuncia presentada por el señor Luis Fernando Fernández Barreto en contra del Banco de Comercio por infracciones a los artículos 5 literal b), 8 y 15 de la Ley de Protección al Consumidor; ii) se ordenó al Banco de Comercio que, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución, rectifique la situación crediticia del señor Fernández en la central de riesgo de la Superintendencia de Banca y Seguros; y, iii) sancionó al Banco de Comercio con una **multa de cuatro (4) Unidades Impositivas Tributarias**.

En este último caso el denunciante manifestó que al solicitar un préstamo al Banco de Crédito, este le fue negado por encontrarse reportado ante la Central de Riesgo de la SBS por una supuesta deuda contraída con el Banco por US \$ 220,53. El denunciante alegó que nunca fue cliente del banco y que, habiendo solicitado en dos oportunidades al banco una aclaración al respecto, este nunca se pronunció sobre los pedidos realizados<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> Circular sobre corrección de errores en la información comprendida en el “Reporte Crediticio de Deudores - RCD” y Comunicación a la Superintendencia. Publicado el 1 de setiembre de 2007 en el diario oficial El Peruano.

<sup>29</sup> VILELA CARBAJAL, Eduardo. Ob. Cit., pp. 341-357.

<sup>30</sup> Resolución N° 999-2005/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 24 de agosto de 2005.

<sup>31</sup> La denunciante había solicitado a la Comisión que sancione al Banco, y que le ordene, en calidad de medidas correctivas, anular la tarjeta de crédito, suspender las acciones de cobranza de la deuda, así como abstenerse de brindar información que perjudique su situación crediticia en las centrales de riesgo. Finalmente, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

<sup>32</sup> Resolución N° 0146-2006/TDC-INDECOPI recaída en el Expediente N° 697-2005/CPC del 3 de febrero de 2006.

Por último, el 9 de marzo de 2005 mediante la Resolución N° 0286-2005/TDC-INDECOPI correspondiente al Expediente N° 614-2004/CPC se decide revocar la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor<sup>33</sup>, en virtud de la cual se declaró fundada la denuncia contra el Banco de Crédito por infracción al artículo 5 inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor, imponiéndole una multa de 1 UIT y ordenándole que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento, toda vez que el Tribunal de Defensa de la Competencia no encontró responsabilidad alguna en el mencionado banco.

La Comisión había concluido que el Banco era responsable por haber reportado al denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS como deudor de un crédito que nunca tomó, pues este no había acreditado que la imputación de la infracción cometida no le eran atribuibles, pues no cumplió con demostrarlo. No obstante, el Tribunal consideró que: *“de los reportes ofrecidos por el Banco se aprecia que el documento de identidad utilizado para la remisión de información crediticia de su cliente –homónimo del denunciante- fue el correcto, situación que determina que el Banco no tenga responsabilidad por lo ocurrido, toda vez que no incurrió en error alguno al trasladar la referida información a la Superintendencia de Banca y Seguros”*.

#### 4. RESPONSABILIDAD POR DAÑO MORAL DE LOS BANCOS POR REPORTES INJUSTIFICADOS ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO DE LA SBSB

Cuando el historial crediticio de una persona ha sido menoscabado, ¿cómo se podría reparar el daño causado en el usuario financiero? Esto lo explicamos a continuación.

<sup>33</sup> Resolución N° 0274-2011/TDC-INDECOPI recaída en el Expediente N° 900-2002/CPC del 4 de julio de 2003. En esta resolución tiene especial consideración el razonamiento del Tribunal respecto de los medios de prueba para la acreditación de una deuda en el sentido que manifiesta: “(...) la existencia de un registro a nombre del denunciante en el sistema de cómputo del Banco no constituye un elemento suficiente para acreditar la existencia de una deuda a favor de éste; por el contrario, es necesario contar con el documento físico suscrito por el denunciante en el cual esta persona manifieste de manera indubitable su voluntad de asumir una obligación a favor del Banco. Por lo tanto, en la medida que en este caso no existe tal documento, la Sala considera que no hay elementos probatorios suficientes para determinar que el señor Fernández efectivamente haya contraído con el Banco la deuda atribuida por esta empresa y, en consecuencia que esta persona haya sido debidamente reportado ante la SBS”.

<sup>34</sup> Resolución N° 880-2004/CPC, emitida el 2 de setiembre de 2004.

<sup>35</sup> La extensión de este tema es incomparable, la doctrina ha ampliado y estudiado con bastante profundidad las

#### 4.1. Responsabilidad civil

En el Derecho Civil el tema de las responsabilidades ha quedado claramente delimitado. Nuestro sistema jurídico prevé que cuando se ha generado un daño, es el ordenamiento quien se hace cargo para que una persona cumpla con resarcir lo que ha ocasionado, sea por el incumplimiento de determinadas obligaciones o por negligencia<sup>34</sup>. Leysser L. León<sup>35</sup> afirma que la responsabilidad, en el área jurídica, se refiere a una situación de un sujeto a quien le toca experimentar las consecuencias desventajosas que una norma prevé y le impone atendiendo a la verificación de un determinado supuesto<sup>36</sup>.

Como es sabido, tanto doctrinaria, legislativa como jurisprudencialmente se distinguen dos tipos de responsabilidades: La contractual y la extracontractual<sup>37</sup>. La primera presupone la existencia de un contrato válido que surgió de la voluntad de las partes contratantes, así como el incumplimiento o cumplimiento imperfecto de alguna de las obligaciones estipuladas en él. Lo que realmente interesa en este tipo de responsabilidad es el hecho de haber procedido con la diligencia adecuada para evitar el daño o perjuicio de otro. Procesalmente, quien exige la responsabilidad civil contractual ha de probar la existencia de la relación obligatoria y el incumplimiento de lo debido, mientras que al obligado le corresponde alegar la justa causa de liberación.

Por el contrario, la responsabilidad extracontractual se da en ausencia de un contrato, pero que se produce por el quebranto de una regla moral y de justicia elemental: el no perjudicar a otro; por lo que como consecuencia de ello, el autor del daño debe repararlo<sup>38</sup>.

consecuencias que surgen cuando los requisitos para su configuración se presentan. Pese a ello, es necesario realizar algunas precisiones estrictamente conceptuales.

<sup>36</sup> Cfr. TAMAYO LOMBAYA, Alberto. Manual de obligaciones. Temis, Bogotá, 2003, p. 3. Se distingue claramente dos supuestos y señala que el perjuicio, materia de la indemnización, puede emanar de un hecho cualquiera: a) de un acto realizado sin que exista un contrato entre el civilmente responsable y la víctima; o, b) provenga del incumplimiento de un contrato. Con ello se cae en la diferenciación que existe entre la responsabilidad civil contractual y la extracontractual. A pesar de eso, en la doctrina moderna se está planteando por unificar ambos criterios, aduciendo que en el ordenamiento jurídico solo existe una responsabilidad.

<sup>37</sup> Aun cuando se distinga doctrinaria o legislativamente respectivamente, el concepto o definición que recae sobre ella es único. Cualquiera que sea la fuente que la origine, participa de una naturaleza única, sobre la base de presupuestos comunes, no obstante de existir matices diferenciadores.

<sup>38</sup> Cfr. TAMAYO LOMBAYA, Alberto. Ob. Cit., pp. 11-12



De alguna forma se podría decir que ambas responsabilidades se contraponen, sin embargo, ambas confluyen en un concepto básico: la reparación del daño y el resarcimiento de un perjuicio por el causante de una y otra<sup>39</sup>.

#### 4.2. Los deberes de protección de las entidades financieras

La obligación de una entidad del sistema financiero de informar a las centrales de riesgo sobre el incumplimiento en el pago de una deuda es consecuencia de imperativos legales que se incorporan al negocio jurídico y que se refieren al “deber de diligencia” (expresión del deber de buena fe dispuesto en el artículo 1362 del Código Civil) por lo que no es ajeno al contenido contractual<sup>40</sup>. El propósito de dicho deber recae en la protección de la integridad de intereses jurídicamente protegidos del consumidor bancario. Entonces, en estas entidades recae un deber de protección, entendido como aquella “situación jurídica por la que un sujeto tendrá que realizar un comportamiento para satisfacer un interés (ajeno) protegido por el ordenamiento jurídico, pero que no se refiere directamente a la prestación (conducta comprometida en el contrato)”<sup>41</sup>.

Con esto, cuando las empresas reportan injustificadamente a un usuario ante la Central de Riesgo de la SBS ¿se está infringiendo este deber de diligencia, con lo cual se podrían configurar supuestos de responsabilidad civil? Definitivamente sí.

#### 4.3. Responsabilidad de las empresas del sistema financiero por daño a la reputación económica – Caso de reportes injustificados a las centrales de riesgo

Los derechos al honor y a la buena reputación se encuentran consagrados como derechos fundamentales en el artículo 2 numeral 7 de la

Constitución, y al mismo tiempo se encuentran reconocidos en el artículo 5 del Código Civil. En este sentido, el Estado tutela a la persona en relación a determinados juicios de valor que se puedan hacer de ella<sup>42</sup>. Sobre este tema, la doctrina del Tribunal Constitucional ha precisado que “(...) la amenaza de poner en conocimiento de las principales centrales de riesgo para el registro de una deuda, para así imposibilitarle el acceso a créditos en las instituciones del sistema financiero, amenaza los derechos a la buena reputación y a la imagen de la empresa demandante, que han sido reconocidos como derechos fundamentales por este Tribunal Constitucional para las personas jurídicas, en la Sentencia N° 0905-2001-AA/TC (...)”<sup>43</sup>.

Así, la reputación económica importa una situación jurídica en la que se tutela a la persona respecto de los juicios de valor que se pueden realizar en razón de su capacidad patrimonial y/o crediticia, así como de la idoneidad de los bienes o servicios que pone en circulación en el mercado<sup>44</sup>. La vulneración del derecho a la reputación económica importa el descrédito comercial, la cual puede recaer en todo aquel que desarrolle una “actividad comercial”.

En este sentido, la configuración del daño moral cuando se registra como cliente moroso en la central de riesgos a una persona que no tenía deuda o retraso alguno en sus obligaciones, constituye un daño que debe ser resarcible<sup>45</sup>. En una jurisprudencia de la Corte Suprema para determinar la existencia de este daño ha usado los siguientes argumentos: “*Quinto (...) ha quedado demostrado que el Banco demandado ha ocasionado daño moral al demandante, pues, se ha acreditado que el Banco INTERBANK negó al demandante el otorgamiento de una tarjeta de crédito Visa Dorada, ello debido a que en la Central de Riesgo aparecía consignado el nombre del demandado como deudor de setecientos veinte dólares americanos a favor del banco*

<sup>39</sup> A nivel de doctrina, jurisprudencia y legislación se ha hecho tal distinción. La diferencia entre ambas parece clara, sin embargo aún no se han unificado criterios que permitan la distinción o la unión de ambas. Por ejemplo, Leysser León se postula por la hipótesis de que la responsabilidad no puede ser unificada por lo que es imposible no distinguirla, tal como se hacía en el Derecho Romano. Cfr. LEÓN HILARIO, Leysser L., Ob. Cit. pp. 63 y ss. En contraposición a ello, Lizardo Taboada refiere que tanto la responsabilidad contractual como la extracontractual pertenecen a un mismo sistema normativo con estructura común en algunos elementos (antijuricidad, daño causado, relación de causalidad y algunos de los factores de atribución), sin embargo plantea algunas deferencias que justifican la distinta regulación legal que poseen. Cfr. TABOADA CÓRDOVA, Lizardo. Elementos de la responsabilidad civil. Grijley, Lima, 2005, pp. 29-39. Ver también: OSTERLING PARODI, Felipe y CASTILLO FREYRE, Mario. Tratado de las obligaciones. Fondo Editorial de

la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2003, p. 267.

<sup>40</sup> Cfr. BELTRÁN PACHECO, José Alberto. “Cobrando, cobrando... Informando, informando: El deber de los bancos de informar a las centrales de riesgo el pago de las deudas”. En: Diálogo con la Jurisprudencia. Gaceta Jurídica, N° 100, Vol. 12, Lima, enero de 2007, pp. 183-195.

<sup>41</sup> Ídem.

<sup>42</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de las personas. 4ª Ed., Gaceta Jurídica, Lima, 2004, p. 299.

<sup>43</sup> En este sentido, también se encuentra el Expediente N° 0835-2002-AA/TC-LIMA.

<sup>44</sup> CARDONA, M. y P. BOSCA, citado por CIEZA MORA, Jairo y DELGADO CAPCHA, Rodrigo. “El daño a la reputación económica y las centrales de riesgo”. En: Diálogo con la Jurisprudencia. N° 111, Vol. 13, Gaceta Jurídica, Lima, diciembre de 2007, pp. 101-107.

<sup>45</sup> Casación N° 2292-2005 CUSCO de la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema del 15 de mayo de 2006.

*de Crédito del Perú, todo ello según información proporcionada por este Banco; negativa, que desde luego ocasionó padecimiento interno del sujeto, que sin motivo alguno vio frustrada su expectativa de acceder al crédito inmediato a través del sistema de tarjeta de crédito". (...) "Séptimo: "(...) El sólo hecho de aparecer consignado el nombre de una persona en la acción de deudores de una Central de Riesgos, desde luego, implica la existencia de un daño económico y un daño moral, puesto que en principio el sujeto verá restringida sus expectativas de acceder a un crédito por parte de alguna entidad financiera ya que las instituciones de crédito verán en él una persona no elegible para concederle un crédito, y luego porque su reputación como persona se verá seriamente afectada debido a que cualquier persona natural o jurídica que pague los servicios que presta la Central de Riesgo podrá tomar conocimiento de su delicado estado financiero; esta situación se torna más gravosa y convierte el hecho en antijurídico y por tanto en daño indemnizable, cuando en el registro de la Central de Riesgo se hace aparecer indebidamente el nombre de una persona, a la cual faltando a la verdad se le atribuye deudas que en realidad no existen".*

Entonces, si bien se reconoce en los bancos y demás empresas que son parte del sistema financiero el deber de informar a las centrales de riesgo acerca de las deudas, también se reconoce que en ellos recaen ciertos deberes de protección de los consumidores bancarios. En razón de esto, las empresas están obligadas, no solo a dar aviso de la cancelación de las deudas cuando estas han sido canceladas, limitándose a la simple comunicación del pago, sino a la verificación del cumplimiento del retiro de las anotaciones del registro de la central de riesgo, en tanto sea posible. Pero además, deberán prestar cuanta diligencia sea necesaria para garantizar que un usuario no sea reportado injustificadamente; caso contrario, incurrirán en supuestos de responsabilidad civil, tal como lo prevé nuestro ordenamiento.

El caso planteado al inicio de este artículo no es ninguna novedad, y no se trata más que de supuestos que ocurren una y otra vez, pero cuya sanción no va más allá de la aplicación de las medidas correctivas por parte del Indecopi, pues suele resultar más factible acudir a este ente, que activar el sistema jurisdiccional para obtener una solución a nuestro problema; aun cuando el daño causado no queda totalmente resarcido. Entonces, aun cuando la verdadera reparación en caso de que se haya menoscabado la reputación económica solo se pueda encontrar en la vía judicial, siendo precisamente la

reputación de este organismo la que desincentiva a buscarlo.

## Conclusiones

Luego de lo expuesto se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- La naturaleza del contrato de tarjeta de crédito es compleja y se encuentra revestida de características propias, que establecen una relación triangular entre el comprador, vendedor y una entidad financiera.
- Las relaciones contractuales que se establecen como consecuencia del uso de la tarjeta de crédito son: entre la entidad financiera y el titular de la tarjeta; entre el titular de la tarjeta y el establecimiento que acepta la transacción con dicho medio de pago; y entre la entidad financiera y el establecimiento.
- Dentro del ordenamiento jurídico peruano encontramos diversas normas sectoriales que regulan el uso de la tarjeta de crédito. A pesar de ello, encontramos un vacío legal por cuanto la normativa no establece el estándar mínimo de seguridad que las empresas deben adoptar. Más aún si encontramos diferencias entre los objetivos institucionales de la SBS y el Indecopi, cuyas políticas no determinan la responsabilidad administrativa en los casos de presunta afectación a los derechos de los consumidores.
- Las entidades financieras son legalmente responsables de mantener la seguridad del medio de pago (plástico), así como su activación y bloqueo. Igualmente los establecimientos comerciales afiliados lo son respecto a la adecuada identificación de quienes portan las tarjetas de crédito.
- A fin de evitar perjuicios en el mercado y en especial en el sistema de seguridad de las tarjetas de crédito, lo principal es que los agentes involucrados cumplan con sus deberes de manera idónea, lo cual conllevaría a consolidar la confianza en el mercado financiero y la debida protección del consumidor.
- En el supuesto de responsabilidad civil de las personas jurídicas con ocasión de las funciones de sus órganos, representantes, dependientes, el daño tiene su origen en el status del agente que lo produce de tal manera que si no existiera tal status el daño no se hubiera producido. Este supuesto se genera dentro de un esquema de responsabilidad de carácter orgánico, en donde los órganos así como están facultados para desarrollar todos los actos inherentes al objeto de la persona jurídica, también responden por las consecuencias de los actos que realizan dentro de sus funciones.

- Las empresas financieras están en la obligación de asumir las medidas de seguridad que eviten o atenúen los riesgos por las actividades que realizan.
- Y por último, si bien las centrales de riesgo pueden ser consideradas como una forma de protección al ahorro, cuando se generan reportes injustificados<sup>46</sup> y que además no son subsanados, el consumidor tendría que acudir no solo ante las autoridades del

Indecopi, sino ante el Poder Judicial interponiendo la demanda de responsabilidad civil respectiva. Esto permitirá que el Indecopi, dadas sus facultades, sancione al banco infractor con una multa, y con el pago de costas y costos, tal como se ha visto en las resoluciones presentadas; pero al mismo tiempo, en caso de probarse el daño alegado se podrá recibir una reparación civil.

---

<sup>46</sup> A pesar de tener conocimiento de la CIRCULAR N° B-2166- 2007 en la que la SBS aprueba la Circular sobre corrección de errores en

la información comprendida en el "Reporte Crediticio de Deudores - CD" y Comunicación a la Superintendencia.