



FACULTAD DE DERECHO Y RELACIONES INTERNACIONALES

CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

MATERIAS:

- EXPEDIENTE CIVIL: PETICIÓN DE HERENCIA
EXP. N°00762-2017-O-0401-JR-CI-05
- EXPEDIENTE ESPECIAL: OPERACIONES NO RECONOCIDAS
EXP. N°0399-2023/PS0-INDECOPI-AREQUIPA

PRESENTADO POR

MARCO FABIAN OBANDO LOAYZA

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE: ABOGADO

AREQUIPA, PERÚ

2025

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL MATERIAS: •
EXPEDIENTE CIVIL: PETICIÓN DE HERENCIA EXP. N°00762-
2017-0-0401-JR-CI-05 • EXPEDIENTE ESPECIAL: OPERACIONES
NO RECONOCIDAS EXP. N°0399-2023/PS0-INDECOPI-

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %	1 %	1 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasalle.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
2	img.lpderecho.pe	1 %
	Fuente de Internet	

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Índice

Índice.....	3
Resumen	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE CIVIL.....	9
SUBCAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD PROCESAL.....	9
1.1. ANTECEDENTES.....	9
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA.....	13
1. 3. POSICIONES CONTRADICTORIAS.....	15
1.3.3. <i>SÍNTESIS DEL DESACUERDO</i>	16
1.4. ACTIVIDAD PROCESAL.....	16
1.4.1. <i>PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA</i>	17
1.4.2. <i>CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA POR LA PARTE DEMANDADA</i>	17
1.4.3. <i>ETAPA DE ANÁLISIS DE PRUEBAS Y ALEGATOS</i>	18
1.4.4. <i>EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL</i>	19
1.4.5. <i>RECURSO DE APELACIÓN Y TRÁMITE ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA</i>	19
1.4.6. <i>RESOLUCIÓN DE VISTA Y ETAPA POSTERIOR</i>	20
SUBCAPÍTULO II. BASES TEÓRICAS.....	21
2.1. DERECHO SUCESORIO: NORMAS SUSTANTIVAS.....	22
2.1.4. Vocación hereditaria del conviviente: criterios aplicables y no retroactividad	24
2.1.4. Diferencia entre la acción de petición de herencia y la acción reivindicatoria.....	25
2.1.6. Falsedad ideológica, tráfico jurídico y sucesión intestada: el estándar de ‘perjuicio posible’	25

2.2. DERECHO PROCESAL: NORMAS PROCEDIMENTALES	26
SUBCAPÍTULO III. RELEVANCIA JURÍDICA	29
3.1. RELEVANCIA JURÍDICA SUSTANTIVA.....	30
3.2. RELEVANCIA JURÍDICA PROCESAL	31
SUBCAPÍTULO IV. ANÁLISIS DEL CASO	33
4.1. LA DEMANDA	33
4.2. ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA	36
4.3. ANÁLISIS DE PROCESO	39
4.3.1. Presentación de la Demanda	39
4.3.2. Contestación de la Demanda por la Parte Demandada	39
4.3.3. Etapa de Análisis de Pruebas	40
4.3.4. Audiencia de Conciliación	41
4.4. ANÁLISIS DE LAS SENTENCIAS.....	41
4.4.1. Sentencia de primera instancia (Juzgado)	42
4.4.2. Apelación	44
4.4.3. Sentencia de segunda instancia (Sala Superior)	44
SUBCAPÍTULO V. POSICIÓN PERSONAL SOBRE EL CASO	46
CONCLUSIONES.....	50
CAPITULO II. ANALISIS DE EXPEDIENTE ESPECIAL.....	52
SUBCAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD PROCESAL.....	52
1.1. ANTECEDENTES.....	52
2. DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA.....	53
3. POSICIONES CONTRADICTORIAS	55
3.1. Parte denunciante (M.S.P.)	55
3.2. Parte denunciada (C.A.)	55
4. ACTIVIDAD PROCESAL.....	56

4.1. Inicio y calificación de la denuncia	56
4.2. Imputación de cargos e inicio del PAS	57
4.3. Descargos y ampliación de la proveedora	57
4.4. Actuaciones probatorias y audiencia	57
4.5. Resolución final de primera instancia (ORPS)	58
4.6. Recurso de apelación y trámite ante la Comisión	58
4.7. Resolución de segunda instancia y consentimiento	58
CAPÍTULO II. BASES TEÓRICAS	59
1. Derecho del Consumidor	59
2. Responsabilidad del Proveedor en Casos de Fraude o Uso No Autorizado	60
3. Procedimiento Administrativo en Defensa del Consumidor	61
SUBCAPÍTULO III. RELEVANCIA JURÍDICA	70
3.1. Relevancia Jurídica Sustantiva	70
SUBCAPÍTULO IV. ANÁLISIS DEL CASO	73
4.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA, DENUNCIA O ACUSACIÓN	73
4.2. ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA O ABSOLUCIÓN	74
4.3. ANÁLISIS DE PROCESO O PROCEDIMIENTO	75
4.4. ANÁLISIS DE LAS SENTENCIAS O RESOLUCIONES FINALES	76
SUBCAPÍTULO V. POSICIÓN PERSONAL SOBRE EL CASO	77
CONCLUSIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82

Resumen

El primer expediente, tramitado ante el 5.º Juzgado Civil de Arequipa, versó sobre petición de herencia. La demandante fue L.C.Q., conviviente reconocida judicialmente del causante F.H.M.; los demandados fueron N.H.Z., E.P.H.Z., J.F.H.Z. y E.H.Z., F.R.Z.Z. y N.R.I.Z.Z. El objeto del proceso se centró en determinar la vocación hereditaria de la conviviente, la eventual preterición en el reparto y la procedencia de su concurrencia con los descendientes conforme al orden legal de llamamiento.

El segundo expediente correspondió a un procedimiento administrativo sancionador en sede INDECOPI por operaciones no reconocidas atribuidas a la C.A. La denunciante, M.S.P., solicitó la devolución de S/ 14 998,00, el reembolso de S/ 15,00 por emisión de nueva tarjeta y medidas correctivas. Tras la resolución inicial del ORPS, la Comisión en segunda instancia, revocó los extremos sancionatorios y absolvió a C.A.

Ambos casos evidencian la necesidad de encuadrar correctamente el conflicto de probar con suficiencia el título que sustenta la pretensión. En el ámbito civil, el foco recae en la intestación y la acreditación de la unión de hecho; en el administrativo, en la idoneidad del servicio y la trazabilidad de las operaciones. La posición adoptada propugna decisiones proporcionales, motivadas y ejecutables, que armonicen la seguridad jurídica con la protección efectiva de las partes conforme al marco normativo aplicable.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional desarrolla, con enfoque metodológico y jurídico, dos expedientes de distinta naturaleza y vía: un proceso civil de petición de herencia con pretensión accesorio de inclusión en sucesión intestada; y un procedimiento administrativo sancionador tramitado ante INDECOPI por operaciones no reconocidas vinculadas a una Caja Municipal de Ahorro y Crédito. La delimitación correcta de cada vía —jurisdiccional civil y administrativa de consumo— ordena el objeto de análisis, los estándares probatorios aplicables y los efectos de las decisiones emitidas.

En el expediente civil, la controversia giró en torno a la vocación hereditaria de la conviviente reconocida judicialmente del causante y a su concurrencia con los descendientes en un escenario sin testamento. Ello exigió verificar los presupuestos materiales de la unión de hecho, su reconocimiento judicial y la pertinencia de su incorporación al reparto del acervo conforme al orden legal de llamamiento propio de la intestación, preservando la congruencia del proceso y las garantías del debido proceso.

En el expediente especial, la denuncia de la consumidora se sustanció como procedimiento sumarísimo de protección al consumidor frente a transferencias electrónicas no reconocidas. El estudio revisa la idoneidad del servicio, los deberes de información y respuesta, la actuación probatoria, la emisión de la resolución en primera instancia y el control de segunda instancia, destacando que el procedimiento concluyó a favor de la entidad financiera.

Metodológicamente, ambos casos se abordan con una estructura común: antecedentes y actividad procesal/procedimental, bases teóricas, relevancia jurídica, análisis del caso (pretensión inicial, contradicción, iter procesal/procedimental y decisión final) y posición personal. Este diseño permite comparar cómo los principios del proceso civil dialogan con las garantías del procedimiento administrativo, sin perder de vista la especificidad normativa y probatoria de cada expediente.

El objetivo es ofrecer una lectura integral y rigurosa sobre: i) los criterios para reconocer la concurrencia sucesoria de la conviviente en sucesión intestada; y ii) los parámetros

de idoneidad y respuesta en servicios financieros prestados por una CMAC. Con ello, se busca aportar claridad técnica para la resolución de conflictos sucesorios y para la tutela administrativa del consumidor en un contexto de creciente digitalización de servicios.

CAPÍTULO I. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE CIVIL

Expediente:	00762-2017-0-0401-JR-CI-05
Materia:	Petición y/o Exclusión de Herencia
Vía Procedimental:	Conocimiento
Demandante:	L.C.Q.
Demandados:	N.H.Z. E.P.H.Z. J.F.H.Z. E.H.Z. F.R.Z.Z. N.R.I.Z.Z.

SUBCAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD PROCESAL

1.1. ANTECEDENTES

El expediente civil materia de análisis tiene la siguiente secuencia de eventos significativos en el caso:

a. Partes procesales y legitimación

- Demandante: L.C.Q., en calidad de conviviente con reconocimiento judicial previo, invoca legitimación para concurrir a la herencia.
- Demandados: N.H.Z., E.P.H.Z., J.F.H.Z., E.H.Z., F.R.Z.Z. y N.R.I.Z.Z.. Su posición procesal deriva de su presunta condición de llamados a la sucesión intestada.
- Causante: F.H.M..

b. Hechos relevantes y contexto sucesorio

Fallecido F.H.M. (causante), se activa la sucesión intestada sobre su patrimonio, sin existencia de testamento ni disposiciones de última voluntad. La controversia surge por la concurrencia hereditaria entre los descendientes y L.C.Q., quien afirma unión de hecho reconocida judicialmente. El objeto del litigio se limita a la vocación hereditaria y a la cuota que correspondería a la actora en la masa hereditaria.

c. Pretensión principal y accesorias

La demanda es de petición de herencia, no de exclusión: se solicita reconocer a la actora como coheredera y su participación en la masa del causante. Como

pretensión accesoria, pide su inclusión formal en la sucesión intestada para efectos de adjudicación, en igualdad de condiciones con los demás llamados.

d. Competencia y objeto litigioso

El proceso se tramita ante el Juzgado competente por materia y cuantía, conforme a las reglas del proceso civil aplicables a petición de herencia y sucesión intestada. El objeto controvertido se circunscribe a establecer si la demandante reúne los títulos habilitantes para concurrir y, de ser así, la proporción de su derecho en la herencia.

e. Sustento documental inicial

La demanda obra de folios 2 a 43, donde se exponen hechos, fundamento jurídico y medios probatorios que acreditan la unión de hecho y el interés sucesorio. Este acervo fija el tema de prueba: existencia, reconocimiento y efectos sucesorios de la convivencia frente a los descendientes, en la cual se adjuntó los siguientes medios probatorios:

- Copia de la Sucesión Intestada Definitiva, en la cual no se le incluyó.
- Una constancia del Exp. 4616-2009, acerca del reconocimiento de unión de hecho.
- Certificado Literal de la Partida P06124392 y P06023249, que versan acerca de bienes inmuebles ubicados en la ciudad de Arequipa, supuestamente adquiridos a título sucesorio por los demandados, en los cuales la demandante desea concurrir como co propietaria.

f. Tramitación procesal y oposición

Se apersonan J.F.H.Z. y E.H.Z., quienes contestan y solicitan se declare infundada la demanda; sus escritos constan de folios 70 a 164. Su defensa cuestiona los presupuestos de la vocación hereditaria de la actora y la procedencia de su cuota. Asimismo, en la contestación de la demanda se señalaron los siguientes medios probatorios:

- Testimonio de permuta de derechos, en la que se detalla que el inmueble inscrito con la partida P06124392, fue objeto de permuta entre los

demandados y el causante (aún en vida), quedando los demandados como propietarios de dicho bien inmueble.

- Certificado Literal de la Partida P06234392, de la cual detallan que fue vendido para cubrir los gastos médicos y fúnebres del causante.
- Copia de las boletas y comprobantes de los gastos médicos en la Clínica San Juan de Dios por el monto de S/ 37,960.44 y del Hospital Goyoneche por el monto de S/ 4,600.00 y diversos comprobantes, para acreditar los gastos de la última enfermedad del causante.
- Contratos de préstamo de dinero con personas naturales, para acreditar el crédito solicitado para cubrir los gastos médicos del causante.
- Documentos del sepelio del causante, por el monto de S/ 2,290.00.

g. Declaratorias de rebeldía

Mediante Resolución N.º 06, el Juzgado declara rebeldes a N.H.Z., E.P.H.Z. y N.R.I.Z.Z. por incomparecencia. Posteriormente, la Resolución N.º 07 extiende la rebeldía a F.R.Z.Z.. La rebeldía no implica admisión de la demanda, pero permite continuar el trámite con lo alegado por quienes sí contestaron y con la prueba actuada.

h. Delimitaciones y alcance del debate

Consta expresamente la inexistencia de testamento; no se discuten legados ni interpretaciones de última voluntad. El litigio se concentra en la concurrencia de la conviviente judicialmente reconocida con los descendientes, bajo reglas de sucesión intestada y conforme a la prueba documental y actuaciones obrantes en autos.

h. Fechas clave del proceso

Consta en el expediente las siguientes fechas de interposición de demandas, contestación, sentencias y demás actividades procesales:

- Demanda interpuesta el 30 de enero de 2017
- Resolución N° 01 que declara inadmisibile la demanda de fecha 31 de enero de 2017, por 1) no acreditar ni indicar el último domicilio del

causante, 2) aclaración de la pretensión accesoria y 3) falta de aranceles por ofrecimiento de prueba y notificación

- Subsanación de demanda presentada el 17 de febrero de 2017.
- Contestación de demanda presentada el 09 de mayo de 2017.
- Resolución N° 04 de fecha 22 de mayo de 2017 resuelve tener por contestada la demanda.
- Resolución N° 06 de fecha 17 de julio de 2017 declara la rebeldía de N.H.Z., E.P.H.Z. y N.R.I.Z.Z.
- Resolución N° 07 de fecha 18 de septiembre de 2017, integran a F.R.Z.Z. en la rebeldía.
- Resolución N° 09, de fecha 05 de enero de 2018, fija los puntos controvertidos, los cuales son 1) determinar si existe entroncamiento familiar entre la demandante y el causante, 2) determinar si la demandante debe ser incluida en la masa hereditaria como heredera del causante y 3) determinar si como consecuencia de los anteriores puntos, corresponde ordenar la inscripción en la sucesión intestada; y admite los medios probatorios tanto de la parte demandante como de la demandada.
- Sentencia 049-2019, de fecha 16 de mayo de 2019, funda la demanda y declara como heredera a la demandante, disponiendo su inclusión en la sucesión intestada y ordenando que concorra con los demás herederos.
- Apelación de fecha 04 de noviembre de 2019, interpuesta por J.F.H.Z. y solicita la nulidad respecto a la indebida notificación al demandado N.R.I.Z.Z. por ser su domicilio fuera del país, en Chile.
- Resolución N° 19, de fecha 15 de julio de 2019, declara improcedente la solicitud de nulidad por no ser el legitimado para solicitarla.
- El 11 de enero de 2021, el demandado declarado rebelde N.R.I.Z.Z. se apersona al proceso y solicita la nulidad de lo actuado por radicar en Chile desde 2004, y por no haber tenido conocimiento del proceso seguido en su contra.

- Sentencia de vista N° 762, de fecha 12 de marzo de 2021, corrigió la sentencia de primera instancia en los siguientes aspectos: 1) Confirmando el extremo que declara como heredera a la demandante y su inclusión en la sucesión intestada, 2) Revoco en cuanto ordena concurra con los demás herederos en toda la masa hereditaria y solamente concurra en un bien inmueble registrado en la partida P061224392, y 3) Declaro improcedente el pedido de nulidad formulado por el demandado N.R.I.Z.Z.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

1.2.1. PROBLEMAS JURÍDICOS DE ORDEN PROCESAL

- Adecuación de la vía y del petitorio.** La pretensión principal es petición de herencia; como accesoria, la inclusión en la sucesión intestada. Debe definirse si ambas pueden ventilarse en el mismo proceso ante el Juzgado y si el petitorio está correctamente delimitado.
- Legitimación activa y pasiva.** Corresponde verificar la legitimación de la conviviente judicialmente reconocida como demandante y de los demandados convocados como coherederos, según surge de la relación procesal fijada.
- Emplazamiento.** Debe precisarse si el emplazamiento a cada demandado se realizó con debida notificación, considerando que varios fueron declarados rebeldes (R.° 06 y R.° 07).
- Efectos de la rebeldía.** Es controvertible el alcance procesal de la rebeldía respecto del contradictorio, la conducción de la causa y la valoración de lo pedido frente a quienes contestaron y quienes no.
- Congruencia y acumulación.** Resulta necesario controlar la congruencia entre la demanda (ff. 2–43) y la contestación (ff. 70–164), así como la corrección de la acumulación entre la pretensión principal y la accesoria.
- Saneamiento y preclusiones.** Debe revisarse si el proceso superó adecuadamente las etapas de saneamiento, si hubo preclusión o si subsisten nulidades por integración o notificación que afecten el fondo.

1.2.2. PROBLEMAS JURÍDICOS DE ORDEN SUSTANTIVO

- a. **Vocación hereditaria de la conviviente.** La controversia central es si la conviviente reconocida judicialmente posee vocación hereditaria para concurrir con los descendientes del causante en sucesión intestada.
- b. **Cuota y concurrencia.** Debe definirse la cuota que correspondería a la demandante en concurrencia con los hijos del causante, así como las reglas de distribución aplicables al acervo hereditario.
- c. **Inexistencia de testamento.** Al no existir testamento ni testador, la discusión sustantiva se limita a la sucesión intestada, sin debate sobre disposiciones de última voluntad o legados.
- d. **Relación con el reconocimiento judicial.** Importa establecer si el reconocimiento judicial de la unión de hecho es idóneo y suficiente para sustentar el derecho sucesorio pretendido en el caso concreto.
- e. **Delimitación del acervo.** A efectos de la petición de herencia, debe clarificarse el acervo sobre el cual se proyecta la concurrencia, para que la eventual declaración tenga eficacia patrimonial.

1.2.3. PROBLEMAS DE ORDEN FÁCTICO-PROBATORIO

- a. **Soporte de la unión de hecho.** La actora invoca ser conviviente reconocida judicialmente; corresponde verificar la pertinencia, autenticidad y suficiencia de los medios probatorios ofrecidos para acreditar esa condición (ff. 2–43).
- b. **Vínculo con el causante.** Debe corroborarse, con la prueba aportada, la relación fáctica entre la actora y el causante y su relevancia para la vocación hereditaria pretendida.
- c. **Calidad de herederos demandados.** Es necesario confirmar, con lo actuado, la condición de los demandados como llamados a la herencia y la consistencia de sus afirmaciones al contestar (ff. 70–164).

- d. **Rebeldía y prueba.** La rebeldía declarada por R.° 06 y R.° 07 plantea revisar cómo incide en la actividad probatoria y en la apreciación de los hechos frente a quienes no contestaron.
- e. **Congruencia narrativa-probatoria.** Debe contrastarse la narración de hechos con los documentos y demás medios ofrecidos, asegurando coherencia entre lo alegado y lo probado para sustentar la petición de herencia y la inclusión intestada.

1. 3. POSICIONES CONTRADICTORIAS

1.3.1. DEMANDANTE

La parte demandante estuvo conformada por L.C.Q., quien actuó en su calidad de conviviente reconocida judicialmente del causante F.H.M.. Planteó demanda de petición de herencia con pretensión accesorio de inclusión en la sucesión intestada (ff. 2–43), orientada a que el Juzgado declare su vocación hereditaria y su concurrencia con los demandados en la masa hereditaria. Sostuvo que, al haber fallecido el causante sin testamento, correspondía aplicar íntegramente el régimen de sucesión intestada, de modo que se le reconozca como llamada a la herencia en atención a su unión de hecho declarada. En ese marco, invocó que se hallaban cubiertos los presupuestos de la acción de petición de herencia (calidad de heredera, existencia de acervo y desconocimiento de su derecho), y pidió su incorporación al procedimiento sucesorio, así como la determinación de su cuota sobre el acervo, con los efectos patrimoniales consiguientes.

1.3.2. DEMANDADO

La parte demandada estuvo integrada, entre otros, por J.F.H.Z. y E.H.Z., quienes se apersonaron y contestaron solicitando que la demanda sea declarada infundada (ff. 70–164). Su posición cuestionó la procedencia de la concurrencia de la demandante en la sucesión intestada, poniendo en tela de juicio la idoneidad y suficiencia de la condición invocada para fundar vocación hereditaria en el caso concreto. Alegaron que no resultaba pertinente reconfigurar la composición hereditaria ya determinada en el marco intestatario, por lo que

pidieron desestimar el petitorio principal y su accesorio de inclusión. Asimismo, constó que N.H.Z., E.P.H.Z. y N.R.I.Z.Z. fueron declarados rebeldes mediante Resolución N.º 06, y que F.R.Z.Z. fue integrado como rebelde por Resolución N.º 07; tal incomparecencia configuró los efectos procesales de la rebeldía, sin implicar allanamiento ni generar, por sí sola, una presunción favorable sobre el fondo de lo pedido por la actora.

1.3.3. SÍNTESIS DEL DESACUERDO

El núcleo litigioso residió en si la unión de hecho reconocida judicialmente de la actora generaba vocación hereditaria para concurrir con los descendientes del causante en sucesión intestada, así como en la pertinencia de su inclusión formal en el trámite sucesorio y la determinación de su cuota sobre el acervo. Mientras la demandante afirmó cumplir las exigencias materiales y procesales de la petición de herencia, la parte demandada negó la procedencia de tal concurrencia y solicitó desestimar tanto la pretensión principal como su accesorio, manteniéndose así un conflicto que involucró aspectos de legitimación, configuración del acervo y alcance de la sucesión intestada dentro de la competencia del Juzgado.

1.4. ACTIVIDAD PROCESAL

La tramitación del expediente se desarrolló ante el Juzgado competente como un proceso de petición de herencia con pretensión accesorio de inclusión en la sucesión intestada. El derrotero procesal comprendió la calificación y admisión de la demanda, el traslado y notificación a los emplazados, el apersonamiento y contestación de parte de los demandados, la declaratoria de rebeldía de quienes no comparecieron, el saneamiento procesal con fijación de puntos controvertidos, la actuación y valoración de la prueba pertinente y la expedición de las resoluciones que pusieron fin a la instancia, conforme constó en autos. En lo que sigue se reconstruyó cada fase con detalle, preservando la secuencia y efectos procesales que emergieron del expediente.

1.4.1. PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA

La demanda fue interpuesta por L.C.Q., en su calidad de conviviente reconocida judicialmente del causante F.H.M. (ff. 2–43). La pretensión principal se orientó a la petición de herencia para que se reconociera su vocación hereditaria y concurriera con los demandados en la masa hereditaria; como pretensión accesoria, solicitó su inclusión formal en el procedimiento de sucesión intestada. La postulación describió los hechos relevantes, precisó la relación jurídica con el causante y expuso los fundamentos que, a su criterio, habilitaban su participación sucesoria, incorporando instrumentos que acreditaron la unión de hecho y su interés en el acervo.

Al calificar, el Juzgado verificó la competencia, la capacidad y legitimación de las partes, el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y la idoneidad de los medios ofrecidos. Constatada la procedencia formal, dispuso la admisión de la demanda y ordenó correr traslado a todos los emplazados, disponiendo las notificaciones a los domicilios señalados y las diligencias necesarias para integrar correctamente el contradictorio. El impulso oficial aseguró la continuidad del trámite y la observancia de los plazos legales, garantizando el derecho de defensa de cada parte.

En esta etapa, la delimitación del petitorio fue determinante: se dejó claro que no se pretendió exclusión de herederos ni la impugnación de disposiciones testamentarias, pues no existieron testamentos en el caso. El objeto procesal se circunscribió a declarar el derecho de la conviviente a concurrir con los descendientes del causante en el marco de la sucesión intestada, con la ulterior determinación de cuota que correspondiera según ley. Tal precisión encauzó el proceso y evitó desplazar el debate hacia instituciones no aplicables.

1.4.2. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA POR LA PARTE DEMANDADA

Dentro del plazo conferido, J.F.H.Z. y E.H.Z. se apersonaron y contestaron, solicitando que la demanda fuese declarada infundada (ff. 70–164). En su respuesta, controvirtieron la procedencia de la concurrencia hereditaria de la actora en el marco de la sucesión intestada, cuestionando la idoneidad y

suficiencia de la condición invocada para fundar vocación hereditaria en el caso concreto. De ese modo, demandaron mantener inalterada la composición hereditaria que entendieron ya determinada por la normativa intestada, oponiéndose a la incorporación de la demandante al reparto del acervo.

Respecto de los demás emplazados, el Juzgado declaró rebeldes a N.H.Z., E.P.H.Z. y N.R.I.Z.Z. mediante Resolución N.º 06, e integró como rebelde a F.R.Z.Z. mediante Resolución N.º 07. La rebeldía produjo sus efectos procesales: el proceso continuó sin su intervención, sin que la incomparecencia configurara allanamiento ni generara, por sí sola, presunciones favorables al petitorio. Con ello se preservó la necesidad de probar los hechos constitutivos de la pretensión y se mantuvo incólume el estándar de valoración propio de la instancia.

1.4.3. ETAPA DE ANÁLISIS DE PRUEBAS Y ALEGATOS

Superada la fase postulatoria, el Juzgado condujo el saneamiento procesal, verificó los presupuestos de validez, fijó los puntos controvertidos y ordenó la actividad probatoria. El debate se centró en: (i) determinar si existe entroncamiento familiar entre la demandante y el causante; (ii) determinar si la demandante debe ser incluida como heredera del causante; y (iii) si como consecuencia de los puntos anteriores, corresponde ordenar la inscripción en la sucesión intestada.

La parte actora aportó instrumentos y constancias vinculadas al reconocimiento judicial de la unión de hecho y a su interés sucesorio, orientados a demostrar su calidad para heredar y su derecho a participar en la masa hereditaria. Por su parte, la parte demandada controvertió la suficiencia, conducencia y pertinencia de dichos medios, insistiendo en que no resultaba justificado alterar la composición intestada en favor de la demandante. El Juzgado valoró los medios conforme a su mérito, aplicando los criterios de relevancia y coherencia con los hechos afirmados, y preservó los principios de contradicción, publicidad y motivación.

Durante los alegatos, cada parte articuló su tesis sobre la vocación hereditaria y la concurrencia de la demandante, ya sea destacando la idoneidad del

reconocimiento judicial de la unión de hecho como sustento del derecho sucesorio, o bien negando su capacidad atributiva en este caso. Esta dialéctica permitió al órgano jurisdiccional contar con un mapa claro del conflicto, evitando derivaciones ajenas al objeto del proceso e imponiendo un control de congruencia entre lo pedido, lo debatido y lo que finalmente debía decidirse.

1.4.4. EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL

Concluida la actuación probatoria, el Juzgado expidió las resoluciones finales que decidieron la pretensión principal de petición de herencia y su accesoria de inclusión en la sucesión intestada. El pronunciamiento consideró la condición jurídica invocada por la actora, la ausencia de testamento en el caso concreto y los efectos de la rebeldía de parte de los demandados, resolviendo conforme a las constancias de autos y a los criterios de valoración probatoria aplicables. El fallo observó la congruencia externa, la motivación suficiente y la subsunción normativa respecto de los puntos controvertidos fijados, y determinó los efectos patrimoniales correspondientes a lo decidido.

La decisión mantuvo la coherencia con el objeto del proceso: se pronunció sobre la vocación hereditaria de la demandante como conviviente reconocida, sobre su concurrencia o no, con los descendientes del causante en sucesión intestada, y sobre la posibilidad de su inclusión formal en el trámite sucesorio. De igual modo, cuidó que la eficacia del fallo alcanzara a todos los emplazados, incluidos los rebeldes, evitando nulidades por insuficiente integración. En suma, la resolución se expidió dentro de la competencia del Juzgado, respetó las garantías del debido proceso y agotó los temas de decisión pertinentes al litigio sucesorio planteado, declarando fundada la demanda y en consecuencia declarando como heredera a la demandante, disponiendo se incluya en la sucesión intestada y ordenando concurra con los demás herederos en la herencia que pudiera existir.

1.4.5. RECURSO DE APELACIÓN Y TRÁMITE ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA

Conforme obra en el expediente, el demandado J.F.H.Z., interpuso recurso de apelación dentro del plazo legal, solicitando la elevación de los autos para conocimiento del órgano revisor. El Juzgado concedió el recurso con el efecto

que correspondía y dispuso las notificaciones a las partes, cumpliéndose la formación del cuaderno de apelación y la remisión a la Sala Civil de la Corte Superior competente.

Asimismo, como primer otrosí al recurso de apelación, se solicitó la nulidad de todo lo actuado, debido a que al demandado N.R.I.Z.Z. no se le notificó en su domicilio real; solicitud que fue declarada improcedente, a razón de que el perjuicio se causó a una tercera persona y no directamente al solicitante.

Recibidos los actuados, la Sala admitió el recurso, corrió traslado para absolución y, verificados los presupuestos de procedencia del grado, declaró autos para sentencia. En esta sede, el contradictorio quedó nuevamente integrado con los sujetos procesales habilitados en la primera instancia, preservándose el derecho de defensa y la congruencia con los puntos controvertidos fijados en el saneamiento. La Sala absolvió el grado, pronunciándose sobre los agravios planteados en el recurso y efectuando la valoración de lo actuado en la instancia, con sujeción a los límites del devolutivo.

Sin embargo, el demandado N.R.I.Z.Z., se apersonó al proceso y solicitó la nulidad de todo lo actuado por emplazamiento defectuoso, aludiendo que radica en Chile desde el año 2004.

1.4.6. RESOLUCIÓN DE VISTA Y ETAPA POSTERIOR

La sentencia de vista se expidió con motivación suficiente, abordó el agravio y determinó los efectos sobre la pretensión principal (petición de herencia) y la pretensión accesorio (inclusión en la sucesión intestada), según lo consta en autos. La parte resolutoria fue notificada a los domicilios procesales señalados, dejándose constancia de su recepción; en la que revocó la sentencia de primera instancia en cuanto ordena que la demandante concorra con los demás herederos en toda la masa hereditaria y precisa los bienes inmuebles en los que debería concurrir. Con la ejecutoriedad del pronunciamiento de segunda instancia y las anotaciones registrales/procesales pertinentes, se tuvo por concluida la instancia superior, sin perjuicio de los recursos extraordinarios que pudieran corresponder conforme a ley y a las constancias del propio expediente.

SUBCAPÍTULO II. BASES TEÓRICAS

Para abordar la controversia sobre petición de herencia e inclusión en la intestada del causante F.H.M., se articula un marco teórico que combina: (i) los arts. 660–664 del Código Civil (apertura y transmisión, calidad de heredero y acción petitoria); (ii) doctrina civil peruana clásica y contemporánea; y (iii) precedentes de la Corte Suprema sobre petición de herencia, representación sucesoria y efectos sucesorios de la unión de hecho. Este enfoque permite vincular la norma con los hechos litigiosos y con la prueba actuada, siguiendo el estándar hermenéutico y probatorio fijado en casación.

En este subcapítulo, se desarrollarán las instituciones jurídicas sustantivas y procesales que han sido objeto de debate en el expediente analizado, a fin de esclarecer los fundamentos legales que sustentan el conflicto sobre la distribución de la herencia en el caso de F.H.M.. A través del análisis del marco legal, las fuentes doctrinarias y la jurisprudencia pertinente, se explicarán los conceptos clave que han influido en la resolución del litigio, incluyendo los derechos sucesorios de los herederos legítimos y las normas sobre testamentos.

Este análisis se basará en las normas sustantivas que regulan la sucesión hereditaria, en particular el Código Civil Peruano, así como en la jurisprudencia relevante que establece precedentes sobre el reconocimiento de herederos. Además, se incluirá un análisis de las normas procesales que determinan cómo debe tramitarse un conflicto sucesorio y las garantías procesales involucrada.

El art. 660 CC fija la transmisión automática del patrimonio desde la muerte; de allí derivan la vocación, la concurrencia y la legitimación activa del heredero no poseedor para demandar la petición de herencia del art. 664 CC, imprescriptible y de trámite en conocimiento. La Suprema ha reiterado que la apertura sucesoria determina sujetos y bienes sobre los que opera la transmisión, y que la acción petitoria procede contra quien posee a título sucesorio para excluir o concurrir, incluso acumulando la declaración de heredero si se preterió al actor. Estos criterios son guía directa para el caso en estudio.

2.1. DERECHO SUCESORIO: NORMAS SUSTANTIVAS

2.1.1. Derecho de los Herederos Legítimos

El derecho sucesorio es la rama del derecho que regula la transmisión de bienes de una persona fallecida a sus herederos. En el caso presente, el conflicto gira en torno a la exclusión de los demandantes (hijos del difunto), quienes reclaman su derecho legítimo sobre la herencia de F.H.M..

El Código Civil Peruano establece, en su artículo 818, que los hijos son herederos forzosos de los bienes del difunto, y, por tanto, tienen derecho a la herencia aun cuando no se encuentren mencionados en el testamento. Este principio de sucesión forzosa tiene como propósito proteger a los familiares directos del causante de posibles exclusiones injustas en la distribución de los bienes. En este contexto, los demandantes se consideran herederos legítimos por su vínculo filial con el causante y exigen su inclusión en el proceso de sucesión.

De acuerdo con López (2019), los hijos tienen un derecho preferente sobre el patrimonio de sus padres, y no pueden ser excluidos arbitrariamente de la sucesión. Esto se debe a que la ley peruana establece que los herederos forzosos deben recibir una parte mínima del patrimonio familiar.

La doctrina nacional subraya que la sucesión se integra por una transmisión mortis causa que opera ipso iure, asegurando la legítima de descendientes y demás herederos forzosos. León Barandiarán conceptualiza la herencia como una universalidad de derecho que pasa íntegra a los llamados por ley o por testamento, preservando la porción legítima (Fernández, 2014). Torres Vásquez (2001), desde teoría general del acto jurídico, enfatiza que la autonomía del testador se ejerce dentro de límites legales (legítima y orden de suceder). Esta lectura sostiene que los hijos conservan prioridad en la atribución, salvo disposición válida y respetuosa de sus cuotas.

2.1.2. Testamento y Validez de la Voluntad del Testador

La voluntad del testador es un principio fundamental en el derecho sucesorio. Según el Código Civil Peruano, el testamento es el documento que expresa la voluntad del causante respecto a cómo deben ser distribuidos sus bienes tras su

muerte. F.H.M., en este caso, dejó varios testamentos, cuya validez es cuestionada por los demandantes.

La doctrina establece que la voluntad del testador debe ser respetada siempre que no infrinja los derechos legales de los herederos legítimos. Sin embargo, si el testamento es considerado nulo o irregular, los herederos legítimos pueden reclamar su parte de la herencia según las normas de sucesión intestada.

Porter (2017) señala que los testamentos son un ejercicio de autonomía de la voluntad, lo que significa que el testador tiene el derecho de disponer libremente de sus bienes. Sin embargo, esta libertad tiene límites en los derechos de los herederos forzosos, que no pueden ser despojados de su parte legítima sin una justificación válida.

La autonomía de la voluntad testamentaria se sujeta a la intangibilidad de la legítima y al respeto del orden legal de suceder. Desde la dogmática civil, Torres Vásquez vincula la validez del negocio jurídico a requisitos de capacidad, forma y causa lícita, lo cual en materia sucesoria impide que el testamento desconozca derechos forzosos. Complementariamente, la doctrina reciente sobre derecho de habitación del supérstite/conviviente recuerda que las atribuciones mortis causa deben conciliarse con la protección familiar prevista en normas especiales. Este encuadre es útil para valorar eventuales disposiciones que afecten indebidamente porciones legítimas (Torres, 2001).

2.1.3. Sucesión Intestada

Cuando no existe un testamento válido o este es impugnado, se recurre a la sucesión intestada. En este procedimiento, los bienes del difunto son distribuidos conforme a la ley. El Código Civil Peruano establece que en la sucesión intestada, los hijos del difunto son los primeros en recibir los bienes, si bien este derecho puede ser modificado por un testamento válido.

En este caso, los demandantes, como hijos legítimos, tienen derecho a una parte de la herencia del difunto, incluso en ausencia de testamento o si los testamentos existentes son impugnados. Según Velázquez (2018), la sucesión intestada tiene como finalidad garantizar que los herederos más cercanos

reciban su parte del patrimonio, incluso en ausencia de manifestaciones testamentarias claras del difunto.

La representación sucesoria permite a los descendientes del desheredado subrogarse por stirpe, pero su ejercicio no procede si aún pende un proceso de nulidad de testamento que puede restituir la vocación del representado. En ese supuesto, la Suprema ha negado que los nietos exijan petición de herencia por representación mientras se discute la validez del testamento, para evitar decisiones contradictorias en la masa hereditaria. Este estándar interesa cuando hay controversias paralelas que condicionan la legitimación o el quantum de la porción (Corte Suprema de Justicia, 2022).

2.1.4. Vocación hereditaria del conviviente: criterios aplicables y no retroactividad

La Ley 30007 reconoce derechos sucesorios al conviviente que acredite unión de hecho con requisitos legales; sin embargo, la Corte Suprema ha precisado que no rige retroactivamente: si el fallecimiento ocurrió antes de su vigencia, no nace vocación hereditaria entre convivientes; si fue después, procede conforme a ley. Esta regla se ha aplicado en petición de herencia, negando la concurrencia del conviviente cuando la muerte es previa a 2013, aun cuando la unión estuviera judicialmente reconocida. En sede doctrinal y de política legislativa, diversos estudios abordan la protección patrimonial de uniones de hecho, pero convergen en respetar el principio de irretroactividad en materia sucesoria (Corte Suprema de Justicia, 2022; Aguilar, 2014).

La Corte Suprema instituye criterios acerca de la irretroactividad de la aplicación de la Ley 30007, en primer lugar, en la Casación N° 2867-2017/La Libertad reconoce el derecho sucesorio entre convivientes incluso antes de la entrada en vigor de la Ley 30007, amparándose en que nuestra Carta Magna establece en su artículo 4° que el Estado protege a la madre, familia y promueve el matrimonio; mientras que, la Casación 1425-2020, Lima; Casación 6-2019, Lima y Casación 5175-2019, Lima establecen que no es posible otorgar derechos sucesorios a convivientes de los cuales los años de convivencia fueron anteriores

a la entrada en vigor de la Ley 30007, al amparo de la constitución y al principio de legalidad.

Finalmente, mediante la Casación 614-2017, Huara, se precisa que la acción de petición de herencia solamente se refiere a los bienes que algún heredero posea a título sucesorio.

2.1.4. Diferencia entre la acción de petición de herencia y la acción reivindicatoria

Es pertinente mencionar que ambas figuras se utilizan para concurrir en bienes en los cuales fue excluido quien tenga derechos sobre él; sin embargo, del análisis realizado al artículo 665° del Código Civil, se esclarece que la acción reivindicatoria se ejercita contra un tercero que adquiere los bienes hereditarios, en consecuencia de negocios jurídicos realizados por el heredero que tuvo en propiedad dicho bien; mientras que la petición de herencia procede contra el heredero que posea a título sucesorio los bienes que integran la masa hereditaria, estableciendo la diferencia en que la petición de herencia solamente se ejercita contra los herederos; mientras que la acción reivindicatoria contra los terceros poseedores del bien, quienes no adquirieron el bien a título sucesorio.

2.1.6. Falsedad ideológica, tráfico jurídico y sucesión intestada: el estándar de ‘perjuicio posible’

La ejecutoria suprema analizada (Casación N.º 1722-2018/Puno, Sala Penal Permanente, ponente César San Martín Castro, 16/09/2020) fijó un criterio directamente útil para asuntos sucesorios tramitados por vía civil: en una declaratoria notarial de herederos, el declarante tenía el deber de mencionar a todos los causahabientes conocidos; al autoproclamarse único heredero e insertar esa afirmación en instrumento público, activó el tipo de falsedad ideológica del artículo 428 del Código Penal. La Corte recordó que es un delito de peligro: basta el “perjuicio posible” por el ingreso del documento al tráfico jurídico, sin exigir daño concreto. En el caso, la declaración falsa posibilitó la inscripción registral de sucesiones intestadas y la venta de un bien hereditario, de modo que la absolución de vista fue casada y se ordenó que otro tribunal

superior emita nueva sentencia de vista, restringiendo la discusión, en su caso, al juicio de medición de la pena.

Esto refuerza que la veracidad en la sucesión intestada no es una mera formalidad: la omisión de coherederos altera la función probatoria y registral del documento y genera riesgos relevantes para la seguridad del tráfico y la integridad del acervo. Así, cuando se pide petición de herencia con inclusión en intestada, el juzgador debe examinar con rigor el título habilitante (p. ej., unión de hecho reconocida), y la delimitación del acervo, pues una declaratoria defectuosa no solo compromete la validez civil del reparto, sino que evidencia potencial afectación típica en sede penal, conforme al entendimiento de la Suprema sobre el perjuicio posible del artículo 428.

En clave registral, la calificación de declaraciones de herederos exige preservar seguridad jurídica y evitar que instrumentos con datos falsos ingresen al tráfico. La doctrina peruana sobre principios registrales subraya publicidad, legitimación y fe pública como ejes para proteger la integridad del acervo y a terceros, reforzando el estándar penal del “perjuicio posible” cuando se omiten coherederos en instrumentos notariales. Este enlace entre derecho registral y sucesiones respalda un control riguroso del título habilitante en procesos de petición de herencia (Delgado, 1999).

2.2. DERECHO PROCESAL: NORMAS PROCEDIMENTALES

La vía de conocimiento es idónea para la acción del art. 664 CC, con fijación de puntos controvertidos sobre calidad de heredero y título posesorio del demandado. La Suprema ha destacado que el juez debe verificar: (i) apertura y transmisión (art. 660 CC); (ii) legitimación activa del no poseedor; (iii) posesión a título sucesorio del emplazado; y (iv) eventual acumulación de la pretensión de declarar heredero cuando hubo preterición. Con esos ejes, la valoración probatoria recae en documentos de reconocimiento de unión de hecho, partidas y demás medios idóneos (Corte Suprema de Justicia, 2020).

2.2.1. El Procedimiento de Sucesión

El itinerario procesal pertinente fue el del proceso de conocimiento en materia civil, adecuado para la pretensión de petición de herencia con accesorio de inclusión en la sucesión intestada. Se trató de un trámite ante Juzgado Civil que comprendió: demanda, emplazamiento y contestación (o rebeldía), saneamiento con fijación de puntos controvertidos, audiencia de pruebas y sentencia, conforme al Código Procesal Civil (CPC). En este expediente no existió testamento, por lo que el debate no versó sobre validez testamentaria sino sobre la vocación hereditaria de la conviviente reconocida y su concurrencia con los descendientes en la intestación (Coca, 2021).

Inicio del proceso. El proceso se activó con la demanda de petición de herencia, cuya base sustantiva se vincula con el artículo 664 del Código Civil (faculta al heredero no poseedor a accionar contra quien detenta los bienes a título sucesorio, para concurrir con él). En lo procesal, el CPC exige los requisitos formales de la demanda y prevé el emplazamiento y la contestación dentro de los plazos de la vía procedimental elegida.

Presentación de pruebas. Las partes ofrecieron pruebas documentales y, de ser pertinente, orientadas a (i) acreditar la unión de hecho judicialmente reconocida y (ii) sustentar o controvertir la vocación hereditaria de la actora y su derecho a concurrir en la masa hereditaria. En el marco del proceso de conocimiento, rige la libertad probatoria y la valoración conjunta por el juez, con respeto del contradictorio.

Audiencias de pruebas. En el proceso de conocimiento, la audiencia de pruebas debe realizarse dentro de los 50 días contados desde la fijación de puntos controvertidos; su dirección es personal e indelegable por el juez, quien actúa los medios en el orden legal como la pericia, testigos, documentos, declaración de parte (Hinostroza, 2010).

Resolución judicial. Concluida la actuación probatoria, el Juzgado emite sentencia resolviendo la petición de herencia (y la inclusión en la intestación), con plazos de decisión y de impugnación propios de la vía. La controversia se ciñó a la

intestación, no a disposiciones testamentarias, por haber fallecido el causante sin testamento.

En coherencia con lo anterior, la pretensión de la actora, petición de herencia con inclusión en la intestada, debe contrastarse con los hitos normativos y casatorios señalados. Si la unión de hecho invocada se extinguió por la muerte antes de la Ley 30007, la vocación del conviviente no prospera; si el deceso es posterior, la concurrencia es posible, siempre respetando la legítima de los descendientes y la verificación de requisitos legales. Esta matriz explica la pertinencia de la prueba ofrecida y el alcance de la decisión en el expediente (Corte Suprema de Justicia, 2022).

2.2.2. Plazos Procesales y Obligaciones

En la vía de conocimiento, el plazo para contestar la demanda es de 30 días (art. 478.5 CPC). La audiencia de pruebas se programa dentro de 50 días posteriores a fijarse los puntos controvertidos; el plazo para sentenciar es de 50 días (art. 211 CPC aplicado por la doctrina/práctica procesal). La apelación de sentencia procede en 10 días (art. 373 CPC), con elevación del expediente dentro de 20 días y traslado por 10 días para absolver en segunda instancia; la adhesión y demás actos siguen los términos del art. 373. Estos parámetros garantizan celeridad, contradictorio y doble instancia dentro del cauce ordinario.

2.2.3. El Derecho a la Defensa y la Presentación de Pruebas

El derecho de defensa exige oportunidad real de alegar y probar, así como de contradecir la prueba adversa. La rebeldía, si un demandado no contesta pese a notificación válida, se declara conforme al art. 458 CPC y no implica allanamiento; el juez debe igualmente valorar la prueba y decidir conforme a lo actuado. Ello preserva el contradictorio y la motivación suficiente, incluso cuando algunos emplazados no participan.

El análisis conjunto de las normas sustantivas (acción de petición de herencia del art. 664 CC) y de las reglas procesales de la vía de conocimiento permite encuadrar correctamente el litigio: definir si la conviviente reconocida posee vocación hereditaria y, de ser el caso, concurre con los descendientes en la

sucesión intestada. La jurisprudencia y doctrina recientes sobre petición de herencia y efectos sucesorios de la unión de hecho refuerzan ese encuadre (Corte Suprema de Justicia de la República, 2022).

SUBCAPÍTULO III. RELEVANCIA JURÍDICA

La relevancia del expediente no solo es práctica, para entender la petición de herencia, sino también teórica y jurisprudencial, porque delimita (i) vocación hereditaria del conviviente y su no retroactividad; (ii) conflictos típicos entre herederos aparentes (conviviente vs. descendientes); y (iii) nudos probatorios sobre carga, pertinencia y valoración judicial, conforme a casación civil y criterios de pleno. Estas pautas se conectan con los arts. 660–664 CC (apertura, transmisión y acción petitoria) (Poder Judicial, 2022).

De este modo, radica en su capacidad para generar un precedente en torno a derechos sucesorios, la validez de los testamentos y la interpretación de la voluntad del testador en el contexto de un proceso sucesorio. A través de este conflicto, se evidencia la interacción de principios fundamentales del derecho civil y procesal, así como la importancia de garantizar los derechos de los herederos legítimos. El análisis de este expediente tiene implicancias tanto a nivel sustantivo como procesal, y presenta temas que pueden influir en futuros casos relacionados con la distribución de bienes de los difuntos (Bustamante 2013).

La doctrina civil peruana ha sostenido que la transmisión mortis causa opera ipso iure (art. 660 CC) y que la acción del art. 664 CC tutela el ingreso del heredero no poseedor a la masa, sea para concurrir o excluir a quien posee a título sucesorio. Desde una lectura sistemática, la autonomía del causante, en su caso, queda limitada por la legítima y el orden legal de suceder, como subraya la línea clásica y su recepción contemporánea en revistas indexadas (Fernández, 2013).

Aporte casatorio. La Casación N.º 6-2019/Lima perfila el alcance del art. 664 CC en sede de petición de herencia; mientras que la Casación N.º 1407-2019/Lima niega representación sucesoria cuando está pendiente la nulidad de testamento,

evitando decisiones contradictorias; y la Casación N.º 5175-2019/Lima reitera la no retroactividad de la vocación del conviviente (Ley 30007). Estos criterios orientan legitimación, objeto y prueba en procesos como el analizado (Corte Suprema de Justicia, 2022; Zuta, 2024).

3.1. RELEVANCIA JURÍDICA SUSTANTIVA

La relevancia jurídica sustantiva se refiere a los principios y normas legales que rigen la herencia y el derecho sucesorio. Este expediente pone en evidencia dos instituciones jurídicas clave: la sucesión testamentaria y la sucesión intestada, y cómo la voluntad del testador influye en la distribución de los bienes.

3.1.1. Derecho a la Herencia y Reconocimiento de los Herederos Legítimos

El conflicto colocó en primer plano el título sucesorio de la conviviente judicialmente reconocida para concurrir en la sucesión intestada. El artículo 815 del Código Civil activa la intestación cuando el causante muere sin testamento, supuesto acontecido en el expediente; desde allí, el llamamiento opera por estratos legales e incluye, de modo equiparable al cónyuge, a la conviviente supérstite que cumpla los requisitos del artículo 326 del Código Civil y de la Ley N.º 30007 (vigencia y límites de aplicación). Esta línea ha sido recogida por doctrina y jurisprudencia recientes, que reconocen la participación de la conviviente en la masa hereditaria bajo el régimen de intestación (Corte Suprema de Justicia de la República, 2019).

La relevancia residió en determinar si la unión de hecho reconocida judicialmente, generaba vocación hereditaria para concurrir con los descendientes del causante, cuestión que el ordenamiento peruano admite con base en la equiparación funcional del conviviente al cónyuge en supuestos específicos de intestación, sin retroactividad a uniones anteriores a la Ley N.º 30007.

La Suprema ha precisado que la vocación del conviviente surge solo si el fallecimiento ocurre vigente la Ley 30007; si la muerte es anterior, no nace el derecho sucesorio entre convivientes. En cambio, de ocurrido el deceso bajo la nueva ley, la concurrencia del conviviente con descendientes se rige por el orden

legal y la intangibilidad de la legítima. Esta pauta incide directamente en expedientes donde se discute petición de herencia con inclusión en intestada (Corte Suprema de Justicia, 2022).

3.1.2. Validez del Testamento y Autonomía de la Voluntad del Testador

En el expediente concreto no existió testamento, de modo que no se debatió la validez testamentaria ni la “autonomía de la voluntad del testador”. La relevancia de este apartado, entonces, se recondujo a un principio cardinal: en ausencia de testamento, rige el orden legal de llamamiento y la controversia se contrae a acreditar el título sucesorio de quien pretende concurrir (aquí, la conviviente reconocida), sin que sea exigible escrutar una voluntad inexistente. La dogmática y la casuística sobre petición de herencia han perfilado esta premisa, situando la carga en demostrar la calidad de heredero legal y la preterición en el reparto.

3.1.3. La Sucesión Intestada

La intestación operó como régimen aplicable: ante la falta de testamento, la distribución se rige por los artículos 815 y ss. del Código Civil, permitiendo la declaración de herederos y, en su caso, la petición de herencia para integrar al omitido. La literatura reciente y la jurisprudencia de la Corte Suprema confirman que la conviviente con reconocimiento judicial concurre en la intestación cuando corresponde, bajo criterios de trazabilidad temporal (vigencia de la Ley N.º 30007) y acreditación de los presupuestos de la unión de hecho. (Corte Suprema de Justicia de la República, 2019).

El caso ilustra un conflicto típico: conviviente (que alega título sucesorio) frente a descendientes (que ya detentan o administran bienes). La representación sucesoria, invocada a veces por nietos, no procede si está en trámite la nulidad de testamento que podría restaurar la vocación del representado, según Cas. N.º 1407-2019/Lima. Esta regla evita duplicidades y preserva la coherencia del acervo (Corte Suprema de Justicia, 2022).

3.2. RELEVANCIA JURÍDICA PROCESAL

La acción del art. 664 CC exige acreditar calidad de heredero (legitimación activa) y que el demandado posee a título sucesorio (legitimación pasiva), delimitando

si el actor pretende concurrir o excluir. La Casación N.º 6-2019/Lima y materiales de pleno jurisdiccional civil reafirman ese encuadre y su trámite en conocimiento.

El título habilitante (p. ej., reconocimiento de unión de hecho), partidas y documentos de posesión sucesoria son medulares; su valoración es conjunta y motivada. La rebeldía no implica allanamiento: obliga al juez a decidir por lo actuado. Si la declaración de herederos omite coherederos, se genera riesgo al tráfico registral; de allí la relevancia de los principios registrales en la calificación, enlazados con la tutela del acervo.

La relevancia procesal se expresó en la vía de conocimiento ante Juzgado Civil: demanda, emplazamiento y contestación (o rebeldía), saneamiento y fijación de puntos controvertidos, audiencia de pruebas, sentencia y apelación. El caso evidenció la importancia de la congruencia entre lo pedido y lo decidido, la valoración conjunta de la prueba y el rol de la segunda instancia al absolver el grado frente a los agravios.

3.2.1. El Derecho a la Defensa y la Presentación de Pruebas

El derecho de defensa exigió que todas las partes pudieran alegar y contradecir, incluso cuando algunos emplazados fueron declarados rebeldes, situación que no implica allanamiento ni presunción favorable automática. En procesos de petición de herencia, los documentos que acreditan la unión de hecho y su reconocimiento judicial, así como la continuidad y exclusividad de la convivencia, son medulares; la prueba testimonial y la informativa coadyuvan, sometidas a los estándares de pertinencia y conducencia fijados en el saneamiento.

En suma, la relevancia jurídica del expediente se ubicó sustantivamente en la determinación de la vocación hereditaria de la conviviente supérstite en sucesión intestada, y procesalmente en la correcta conducción del proceso de conocimiento y el control de la doble instancia. La discusión sobre testamentos y voluntad del testador resultó inaplicable al caso, sin perjuicio de su valor teórico, por la ausencia de disposición mortis causa en el expediente.

En suma, el expediente aporta tres lecciones trasladables: (i) ubicar con precisión si procede urgencia petitoria y vía de conocimiento (art. 664 CC); (ii) definir si la vocación del conviviente es aplicable según la temporalidad legal; y (iii) blindar el expediente con prueba trazable, evitando pretericiones que contaminen la declaratoria y el registro. Este trípole metodológico guía decisiones consistentes en litigios sucesorios análogos.

SUBCAPÍTULO IV. ANÁLISIS DEL CASO

Este subcapítulo privilegia el examen crítico sobre el relato: (i) verifica la coherencia interna entre petitorio, hechos y prueba; (ii) contrasta la solidez de la contestación frente a los estándares de legitimación y carga probatoria en petición de herencia (art. 664 CC); (iii) detalla la admisión y actuación de medios probatorios; y (iv) desagrega la motivación de la sentencia de primera instancia frente a la resolución de vista, precisando el estándar de revisión de la apelación. Este enfoque se alinea con los criterios de la Cas. 6-2019/Lima (alcance del art. 664) y con la línea casatoria sobre vocación del conviviente.

4.1. LA DEMANDA

La demanda fue interpuesta por L.C.Q., en su calidad de conviviente reconocida judicialmente del causante F.H.M., contra N.H.Z., E.P.H.Z., J.F.H.Z., E.H.Z., F.R.Z.Z. y N.R.I.Z.Z. (ff. 2–43). El petitorio principal solicitó la petición de herencia para que se declare su vocación y concurrencia con los demandados en la masa hereditaria, que detallo consignando dos bienes inmuebles y una cuenta de ahorros; como pretensión accesorio, pidió su inclusión en la sucesión intestada, destacando que el causante no dejó testamento y, por ende, resultaban aplicables las reglas de la sucesión legítima (Martínez, 2020). El trámite se efectuó ante el Juzgado competente, con los efectos y etapas propios del proceso civil.

Desde el plano sustantivo, la postulación buscó que el órgano jurisdiccional reconozca la vocación hereditaria derivada del reconocimiento judicial de la unión de hecho y, con ello, su derecho a concurrir con los descendientes del causante en el reparto del acervo. El encuadre es coherente con la lógica de la

sucesión intestada, que prioriza a los herederos legales y tutela la justicia sucesoria, a fin de evitar pretericiones o exclusiones no justificadas (Martínez, 2020). En ese marco, la demanda delimitó el objeto litigioso sin introducir controversias testamentarias, inexistentes en el caso y orientó el debate a la determinación de la cuota que, de proceder, correspondería a la conviviente.

En el plano procesal, la demanda articuló una relación clara entre el título hereditario invocado (unión de hecho reconocida) y la concurrencia frente a quienes se presentaron como llamados a la herencia, solicitando que el Juzgado verifique la idoneidad del reconocimiento y la pertinencia de su incorporación al trámite intestatario. Este diseño evitó confundir la concurrencia con la exclusión: no se pidió desplazar a otros herederos, sino concurrir con ellos en la distribución conforme a ley, preservando la congruencia entre pretensión, hechos y fundamentos (González & Velázquez, 2019).

Aspectos favorables de la demanda

La demanda presentó coherencia normativa al anclar su pretensión en la sucesión intestada, lo que fortaleció la adecuación de la vía y el petitorio. Al centrarse en la concurrencia de la conviviente, la postulación se alineó con el principio de protección de herederos legales y la exigencia de una distribución equitativa del acervo (Martínez, 2020). Asimismo, la narrativa fáctica se apoyó en instrumentos dirigidos a sustentar la calidad de la demandante y su interés patrimonial, lo que dotó de verosimilitud a la pretensión y facilitó la fijación de puntos controvertidos pertinentes por el Juzgado.

Otro acierto consistió en delimitar correctamente el ámbito de la discusión probatoria: al no existir testamento, la controversia se ordenó en torno a la vocación legal de la conviviente, la determinación del acervo y la proyección de la cuota, evitando desvíos hacia cuestiones ajenas al caso. Ello coadyuvó a la economía procesal y a la congruencia externa de la decisión, reduciendo el riesgo de nulidades por indebida integración del litisconsorcio o por petitorios incongruentes (González & Velázquez, 2019).

Aspectos críticos o mejorables

La solidez del petitorio dependió de probar con suficiencia tres extremos: (i) la vigencia y firmeza del reconocimiento judicial de la unión de hecho; (ii) la identificación y calidad de los demandados como llamados a la herencia; y (iii) una delimitación preliminar del acervo para dar eficacia a la eventual concurrencia. En términos doctrinales, cuando la pretensión exige despliegue probatorio sobre títulos habilitantes y hechos constitutivos del derecho sucesorio, el estándar de claridad y pertinencia probatoria resulta decisivo para la estimación (Porter, 2017). Por otro lado, en la demanda se omitió detallar el último domicilio del causante lo que ocasionó la inadmisibilidad de la demanda conforme al art. 663 del Código Civil.

Asimismo, la experiencia comparada enseña que los procesos sucesorios complejos tienden a extender plazos por la necesidad de depurar el debate fáctico y la valoración de pruebas, en particular cuando existen múltiples llamados y se discute la cuota o la composición del acervo. Esa dinámica —ligada a la densidad probatoria y a la controversia sobre extremos sustantivos— puede impactar la duración razonable del proceso y la seguridad jurídica de los partícipes (González & Velázquez, 2019). Si bien en este expediente no se controvertió un testamento, la advertencia doctrinal sobre litigios sucesorios complejos se mantuvo útil como referencia (Porter, 2017).

Aportes de la demanda (relevancia para el caso)

Primero, la demanda visibilizó la protección de los derechos sucesorios de quienes cuentan con título legal para heredar, resaltando que la concurrencia de la conviviente, si se verifican los presupuestos, se integra a la arquitectura de la sucesión intestada sin desmedro de los demás llamados (Martínez, 2020). Segundo, reforzó la centralidad de la equidad distributiva en el reparto del acervo, recordando que la justicia sucesoria exige una asignación proporcional conforme a la ley (Martínez, 2020). Tercero, promovió el control jurisdiccional sobre la autenticidad y suficiencia de los títulos y pruebas, criterio doctrinalmente recomendado para evitar decisiones basadas en alegaciones no demostradas, lo que favoreció una decisión motivada y congruente (Porter, 2017; González & Velázquez, 2019).

En síntesis, la demanda se ajustó a los hechos del expediente y a la vía idónea, priorizando la concurrencia en sucesión intestada y descartando controversias testamentarias. Mantuvo un fundamento doctrinal acorde con los principios de justicia sucesoria (Martínez, 2020), las cargas probatorias en litigios sucesorios (Porter, 2017) y los riesgos de complejidad y dilación propios de estos procesos (González & Velázquez, 2019), conservando íntegras las citas del texto original y adecuándolas al marco fáctico real del expediente.

El encuadre en petición de herencia con inclusión en intestada es correcto porque pide concurrir, no excluir. No obstante, el éxito dependía de probar dos extremos: título habilitante (unión de hecho reconocida y temporalidad respecto de la Ley 30007) y posesión a título sucesorio por parte de los demandados. La claridad del petitorio evita desnaturalizar la vía, pero exige que la demanda motive por qué el reconocimiento de unión proyecta vocación hereditaria frente a descendientes, bajo el marco de intestada.

La carga probatoria recaía en la actora para demostrar: (i) reconocimiento judicial de la unión y su vigencia al deceso; (ii) nexo cronológico con la Ley 30007; y (iii) delimitación preliminar del acervo. Un diseño probatorio robusto pide documentos auténticos (sentencia/acta de reconocimiento), partidas y constancias de posesión de bienes hereditarios por los emplazados. Esa arquitectura responde al test de pertinencia, conducencia, suficiencia exigido en la Cas. 6-2019/Lima para el art. 664 CC.

4.2. ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

La contestación fue presentada por E.H.Z. y J.F.H.Z., quienes se apersonaron solicitando que la demanda sea declarada infundada (ff. 70–164). Su defensa se orientó a negar la procedencia de la concurrencia hereditaria de la actora en sucesión intestada, cuestionando la idoneidad de la condición invocada (conviviente reconocida judicialmente) y la pertinencia de su inclusión en el reparto del acervo. La estrategia insistió en la inexistencia de presupuesto material suficiente para reconocer vocación hereditaria a favor de la demandante en el caso concreto, explicando que de los bienes inmuebles detallados en la

demanda, uno corresponde exclusivamente a titularidad de los demandados, ya que en vida fue objeto de permuta por el causante, a su favor; mientras que del segundo, indicaron que fue vendido para cubrir los gastos médicos y fúnebres del causante, y desconocieron la cuenta de ahorros mencionada en la demanda.

Desde el ángulo procesal, los demandados enfatizaron la carga de la prueba de la actora respecto de su título habilitante y la necesidad de precisar el acervo sobre el que se proyectaría la cuota pretendida. Recalaron la congruencia entre lo pedido y lo probado, sosteniendo que no correspondía reconfigurar la composición intestada sin acreditación plena de la condición alegada. Este planteamiento se articuló con la verificación de presupuestos y saneamiento por el Juzgado, destacando la regularidad del emplazamiento y los efectos de la rebeldía de los otros demandados (R.º 06 y R.º 07), sin que ello implicara allanamiento ni presunciones automáticas a favor de la actora.

En el plano sustantivo, la contestación negó que correspondería concurrir con la demanda en los bienes detallados en la demanda, lo que implicaba confirmar si la actora integraba realmente el orden sucesorio aplicable y si su concurrencia afectaba o no la participación de los descendientes. Esta perspectiva es coherente con el diseño del Código Civil sobre intestada y con el rol que la ley reconoce a la unión de hecho en materia sucesoria (arts. 326, 815 y 816 CC).

Del mismo modo, la mención a López (2019) sobre herederos forzosos se mantuvo como recordatorio de que, aun en contextos testamentarios, la ley tutela la legítima; en intestada, ese principio se traduce en la preferencia legal de los órdenes sucesorios y en la concurrencia del conviviente cuando la unión cumple los requisitos legales.

Aspectos positivos. La contestación aportó claridad al delimitar el litigio a la intestada y al exigir rigurosidad probatoria sobre el título de la actora y la delimitación del acervo. Fortaleció la seguridad jurídica al insistir en la congruencia del fallo con los puntos controvertidos fijados (vocación de la conviviente, concurrencia con descendientes y efectos patrimoniales). Ese enfoque evitó desvíos hacia causales de nulidad testamentaria que no eran

pertinentes (arts. 688 y 689 CC), y sostuvo la centralidad de los órdenes sucesorios.

Aspectos vulnerables. La defensa pudo haber resultado restrictiva si se limitó a negar la concurrencia de la demandante sin desplegar contra-prueba sólida sobre los hechos constitutivos de la unión ni sobre la composición del acervo. Asimismo, teniendo en cuenta la irretroactividad de las leyes, el fallecimiento del causante y la tramitación de la sucesión intestada ocurrió antes de la entrada de vigencia de la Ley 30007, que otorga derechos sucesorios al integrante de la unión de hecho; por lo que su análisis y defensa debía centrarse en que la demandante no podía concurrir en la masa hereditaria, y no en especificar los bienes propios y los gastos médicos y fúnebres del causante.

Aportes procesales. La contestación contribuyó a fijar un marco de análisis que privilegió: (i) la verificación de la legitimación de las partes y (ii) la coherencia entre la petición de herencia y la inclusión intestada. Ello permitió que el Juzgado someta la controversia de la concurrencia del conviviente con descendientes, preservando el principio de seguridad jurídica en materia sucesoria.

La contestación acierta al centrar el litigio en intestada y exigir rigurosidad sobre el título de la actora; sin embargo, su solidez dependía de contraprueba eficaz (hechos impeditivos o temporalidad incompatible con la Ley 30007). Una defensa meramente negativa, sin erosionar la idoneidad del reconocimiento ni la trazabilidad del acervo, resultaba insuficiente. En clave de coherencia, el énfasis en categorías testamentarias debía ceder ante el art. 664 CC y la casación sobre vocación del conviviente.

Ambas posturas reconocen la ausencia de testamento y aceptan la vía de conocimiento; el disenso real está en la vocación de la conviviente y en la cuota a proyectar. El debate útil, por tanto, era probatorio-temporal: acreditar si el deceso ocurrió vigente la Ley 30007 y si la unión cumplía todos los requisitos legales para habilitar la concurrencia con descendientes.

4.3. ANÁLISIS DE PROCESO

El examen del trámite procesal se orientó a reconstruir, con precisión, las etapas que condujeron el litigio de petición de herencia con pretensión accesorio de inclusión en la sucesión intestada promovido por L.C.Q. contra N.H.Z., E.P.H.Z., J.F.H.Z., E.H.Z., F.R.Z.Z. y N.R.I.Z.Z.. El proceso tramitó ante el Juzgado competente; el conflicto versó sobre la concurrencia hereditaria de la conviviente judicialmente reconocida con los descendientes del causante F.H.M., dentro de un escenario de sucesión intestada sin testamento. En lo que sigue, se describe cada fase conforme a las constancias de autos, ponderando sus aciertos, cautelas y aportes al esclarecimiento del objeto litigioso.

4.3.1. Presentación de la Demanda

La demanda (ff. 2–43) fue interpuesta por L.C.Q. en su calidad de conviviente reconocida judicialmente del causante, solicitando como petitorio principal la petición de herencia esto es, el reconocimiento de su vocación y concurrencia con los demandados en la masa hereditaria y, como pretensión accesorio, su inclusión en el trámite de sucesión intestada. El Juzgado calificó y admitió la demanda, ordenó correr traslado y dispuso las notificaciones a los emplazados, verificando los requisitos de competencia, legitimación y admisibilidad. Esta delimitación inicial evitó desnaturalizar la vía, no se pretendió exclusión de herederos ni impugnación de disposiciones testamentarias y encauzó el debate hacia la idoneidad del título hereditario de la actora y la proyección de su eventual cuota en el acervo.

4.3.2. Contestación de la Demanda por la Parte Demandada

Se apersonaron y contestaron J.F.H.Z. y E.H.Z. (ff. 70–164), solicitando que la demanda sea declarada infundada. Su defensa negó la procedencia de la concurrencia de la actora en la intestada, cuestionó la concurrencia de la demandante en los bienes de la masa hereditaria y exigió rigurosidad probatoria respecto de los hechos constitutivos del derecho sucesorio. Los demás emplazados fueron declarados rebeldes por Resolución N.º 06 (N.H.Z., E.P.H.Z. y N.R.I.Z.Z.) y Resolución N.º 07 (F.R.Z.Z.), con los efectos legales propios: el proceso continuó sin su intervención, sin que la incomparecencia supusiera

allanamiento ni generara presunciones automáticas sobre el fondo. Esta fase consolidó el contradictorio entre la actora y quienes contestaron.

4.3.3. Etapa de Análisis de Pruebas

Concluida la fase postulatoria, el Juzgado condujo el saneamiento procesal, fijó los puntos controvertidos (i) determinar si existe entroncamiento familiar entre la demandante y el causante; (ii) Determinar si la demandante debe ser incluida como heredera del causante; y (iii) determinar si como consecuencia de los dos puntos anteriores corresponde ordenar la inscripción en la sucesión intestada. La parte actora aportó instrumentos referentes al reconocimiento judicial de la unión y documentación destinada a acreditar su calidad e interés sucesorio; la parte demandada contravirtió su pertinencia y suficiencia, poniendo énfasis en la carga de demostración de la actora. El órgano jurisdiccional apreció los medios conforme a criterios de relevancia, conducencia y suficiencia, preservando los principios de publicidad, contradicción y motivación.

En términos valorativos, resultó positivo que el debate probatorio quedara centrado en los títulos y hechos propios de la intestada, en lugar de derivaciones ajenas al caso, lo que favoreció la economía procesal y la coherencia del pronunciamiento. Como cautela, la eficacia de una eventual estimación dependía de (i) la firmeza e idoneidad del reconocimiento de la unión; (ii) la determinación del acervo sobre el que se proyectaría la cuota. La estructuración de estos ejes probatorios permitió al Juzgado contar con un mapa claro del conflicto y con estándares de prueba acordes a la naturaleza del derecho invocado.

La fijación de puntos controvertidos fue pertinente: vocación de la conviviente, inclusión en intestada y efectos patrimoniales. La admisión debió ponderar la pertinencia (vínculo con el thema decidendum), conducencia (idoneidad del medio para el hecho) y utilidad (aportación real). En valoración, el juez debía aplicar un test de suficiencia por cada medio, explicitando por qué un documento acredita reconocimiento y temporalidad. Esta motivación evita nulidades por insuficiencia o congruencia deficiente.

4.3.4. Audiencia de Conciliación

Dentro de la secuencia procesal, el Juzgado promovió la conciliación judicial como mecanismo de autocomposición del conflicto, convocando a las partes a explorar fórmulas de arreglo sobre la concurrencia de la actora y los alcances de su participación en el acervo. La diligencia no culminó con acuerdo, por cuanto las posiciones se mantuvieron antagónicas: la demandante insistió en el reconocimiento de su vocación hereditaria en la intestada, y la parte demandada negó la procedencia de su inclusión. Aun así, la audiencia cumplió una función ordenadora: (i) depuró el objeto del litigio, (ii) consolidó los puntos controvertidos y (iii) permitió al órgano jurisdiccional programar la actuación probatoria subsiguiente con criterios de congruencia y pertinencia. En ese marco, el proceso continuó su curso hacia la decisión final, con las garantías del debido proceso y dentro de la competencia del Juzgado.

La rebeldía declarada (R.º 06 y 07) no supe prueba ni convalida pretensiones; obliga al juez a decidir por lo actuado. Para asegurar litisconsorcio y eficacia del fallo, era clave verificar notificaciones y mantener la congruencia con los puntos fijados. En procesos de herencia, esta cautela evita futuros incidentes de nulidad y resguarda la ejecutabilidad de la sentencia.

4.4. ANÁLISIS DE LAS SENTENCIAS

En el expediente, el pronunciamiento de primera instancia (Juzgado) y el de segunda instancia (Sala Superior) fue determinante para encauzar la petición de herencia con pretensión accesoria de inclusión en la sucesión intestada. Ambos fallos abordaron la vocación hereditaria de la conviviente reconocida judicialmente y su concurrencia con los descendientes del causante, en un escenario sin testamento, por lo que el marco jurídico aplicable fue el de sucesión legal (intestada) y la acción de petición de herencia (art. 664 CC). Sobre esa base, se valoraron los títulos invocados, la relación con el causante, la integración del litisconsorcio y los efectos de la rebeldía, preservando la congruencia y la motivación exigidas por el art. 139 de la Constitución.

La primera instancia debía motivar hechos y derecho con arreglo al art. 664 CC y a la doctrina casatoria aplicable; la segunda instancia revisa errores de hecho (valoración probatoria) y derecho (aplicación normativa), sin sustitución arbitraria del juicio probatorio cuando la motivación es completa. Esta pauta diferencia la sentencia del auto de vista y exige precisar si hubo confirmación o revocatoria y por qué.

4.4.1. Sentencia de primera instancia (Juzgado)

Aspectos positivos.

Primero, el Juzgado respetó la secuencia procedimental: calificación, traslado, contestación, saneamiento, fijación de puntos controvertidos y actuación probatoria; ello garantizó debido proceso, defensa e instancia plural (art. 139 Const.), además de la congruencia entre lo pedido (concurencia en intestada) y lo decidido.

Segundo, la sentencia encuadró correctamente el marco sustantivo: sucesión intestada con verificación de órdenes y concurrencias (art. 816 CC) e igualdad sucesoria de los hijos (art. 818 CC), así como la posible concurrencia del conviviente sobreviviente si cumple los requisitos legales.

Tercero, el fallo valoró los títulos y documentos relativos al reconocimiento judicial de la unión de hecho y su eficacia sucesoria, línea coherente con el art. 326 CC y con criterios institucionales sobre la posición del conviviente en materia sucesoria.

Cuarto, la decisión trató con corrección los efectos de la rebeldía (R.º 06 y R.º 07), prosiguiendo el proceso sin inferir allanamiento ni presunciones materiales a favor de la actora, y cuidó la integración del litisconsorcio pasivo para la eficacia del fallo.

Quinto, la motivación de la decisión se limitó a establecer que la demandante había acreditado su condición de conviviente supérstite.

Aspectos críticos.

Primero, pudo profundizar más en la idoneidad y firmeza del reconocimiento de la unión de hecho como título habilitante para heredar, ponderando con mayor detalle su alcance en la cuota a proyectar sobre el acervo. Ello era relevante para concretar la eficacia patrimonial de una eventual concurrencia (art. 664 CC).

Segundo, resultaba aconsejable explicitar con mayor precisión la delimitación del acervo sujeto a reparto, a efectos de evitar ulteriores incidencias de ejecución o partición; y no tuvo en cuenta que un bien inmueble especificado en la demanda y su contestación, correspondía a un bien de exclusiva propiedad de los herederos.

Tercero, si bien la motivación cumplió estándares formales, pudo explicitar con más densidad el test de suficiencia probatoria aplicado a cada medio de prueba, reforzando la motivación exigida por el art. 139 Const. (derecho a una resolución debidamente motivada).

Sin perjuicio de lo mencionado, no tuvo en cuenta que el causante falleció antes de la entrada en vigor de la Ley 30007, y por lo tanto, habría incurrido en error al disponer que la demandante concorra con los demás herederos en la masa hereditaria; y tampoco valoró que un inmueble había sido objeto de permuta por lo que se consideraba un bien que no fue adquirido a título sucesorio por los demandados.

Aportes de la sentencia.

La instancia sentó una metodología de análisis ajustada a la intestada: (i) verificación de órdenes y concurrencias (art. 816 CC), (ii) reconocimiento del principio de igualdad de los hijos (art. 818 CC) y (iii) evaluación de la concurrencia del conviviente como cuestión estrictamente legal y probatoria, sin desplazar el debate hacia categorías testamentarias ajenas al caso.

El Juzgado debió aplicar una regla clara: si la unión de hecho cumple requisitos y el deceso ocurrió vigente la Ley 30007, procede la concurrencia del conviviente con descendientes; en caso contrario, no. Explicitar esta condicional mejora la previsibilidad de la decisión y alinea el fallo con la Cas. 5175-2019/Lima sobre irretroactividad.

4.4.2. Apelación

Aspectos positivos

Primero, los demandantes detallaron los artículos del Código civil que no se habría tenido en cuenta para la emisión de su decisión, como el artículo 660° que detalla que los derechos sucesorios se transmiten desde el momento de la muerte del causante.

Segundo, también detallaron que no se habría tenido en cuenta que el bien inmueble inscrito en la Partida P06124392 había sido objeto de permuta y que la demandante no podía tener ningún tipo de derecho acerca de él.

Aspectos críticos

Si bien, en la fundamentación del agravio detalló que habría una indebida motivación por lo antes descrito, no precisó específicamente en el apartado correspondiente que había un error de hecho por la no valoración de la prueba y de derecho por la no aplicación de la norma sustantiva, conforme al artículo 366° del Código Procesal Civil.

4.4.3. Sentencia de segunda instancia (Sala Superior)

Aspectos positivos.

Primero, la Sala realizó una revisión integral del expediente, contrastando la motivación de primer grado con los estándares constitucionales de tutela jurisdiccional y debido proceso, y verificando la congruencia externa del fallo con los puntos controvertidos.

Segundo, encuadró la controversia dentro del bloque normativo aplicable: petición de herencia (art. 664 CC), órdenes de vocación y concurrencia del conviviente (art. 816 CC), e igualdad de los hijos (art. 818 CC), evitando traslaciones indebidas a la testamentaria.

Tercero, reforzó el derecho de defensa al examinar lo actuado con criterios de pertinencia, conducencia y suficiencia, y al asegurar que la decisión final fuese plenamente motivada y coherente con la naturaleza intestada del caso (sin testamento).

Finalmente, valoró los medios probatorios ofrecidos por los demandados, que acreditaban que efectivamente un bien mueble solicitado por la demandante, no era pieza de la masa hereditaria.

Aspectos críticos.

Primero, aun cuando la Sala ordenó el análisis en clave intestada, pudo desarrollar con mayor extensión la metodología de cuantificación de la eventual cuota de la conviviente, explicitando reglas aplicables en concurrencia con descendientes (art. 816 CC).

Segundo, la sentencia de vista pudo precisar con más detalle el estándar probatorio exigible para dar por acreditado el título sucesorio de la conviviente y su proyección patrimonial, a fin de reducir el margen de disputa en etapa de ejecución.

Y nuevamente, no tuvo en cuenta que el causante falleció antes de la entrada en vigor de la Ley 30007, y por lo tanto, la primera instancia habría incurrido en error al disponer que la demandante concorra con los demás herederos en la masa hereditaria; y, al no valorar el caudal probatorio ofrecido por la parte demandada.

Aportes de las sentencias

Las decisiones reforzaron la tutela de los herederos legales y la justicia sucesoria, línea que el texto original vinculó al art. 818 CC y a criterios doctrinales sobre protección de herederos forzosos, recordando que la solución debía equilibrar el derecho de los hijos con la concurrencia del conviviente sobreviviente, siempre dentro de la intestada (no testamentaria). En plano doctrinal, la reflexión sobre autonomía de la voluntad y equidad que el original atribuye a Velázquez (2018) y González (2019) se conserva como marco referencial para ponderar límites y alcances del reparto, pero sin trasladar categorías testamentarias a un caso sin testamento.

La Sala debía identificar si existió error de derecho (aplicación de normas de intestada y vocación) o error de hecho (valoración de documentos sobre

reconocimiento y temporalidad). Si confirma, es porque la motivación de grado supera el test de suficiencia y coherencia; si revoca, debe exponer con precisión el déficit probatorio o la errónea aplicación del art. 664 CC. Esta explicitación ordena la ejecutabilidad y reduce incidentes posteriores.

La controversia muestra tres nodos replicables: (i) encuadre correcto en art. 664 CC con pretensión de concurrencia; (ii) decisión probatorio-temporal sobre vocación del conviviente; y (iii) motivación explícita de suficiencia probatoria. Esta tríada, conforme a la Cas. 6-2019/Lima y la línea sobre Ley 30007, ofrece una pauta estable para resolver litigios de herencia con conviviente y descendientes.

SUBCAPÍTULO V. POSICIÓN PERSONAL SOBRE EL CASO

Mi posición se apoya en los arts. 660–664 CC (apertura, transmisión y petición de herencia) y en la doctrina/casación sobre vocación del conviviente y estándar probatorio. La Cas. 6-2019/Lima precisa el alcance del art. 664 CC (legitimación del heredero no poseedor y objeto de la pretensión). La Cas. 5175-2019/Lima fija la irretroactividad de la Ley 30007 para la vocación del conviviente. Con estos referentes, evalúo: corrección jurídica del fallo, respeto de equidad, buena fe y proporcionalidad, y desempeño argumentativo de ambas partes.

La controversia exigía fijar con nitidez su objeto: una petición de herencia con pretensión accesorio de inclusión en la sucesión intestada, promovida por L.C.Q. en su calidad de conviviente reconocida judicialmente del causante F.H.M.. Bajo ese encuadre, la cuestión no versó sobre voluntad mortis causa, sino sobre vocación hereditaria legal en un supuesto sin testamento.

Sostengo que el eje decisorio debió concentrarse en tres verificaciones: (i) la existencia de una unión de hecho que cumpla los presupuestos materiales (singularidad, estabilidad y ausencia de impedimentos) y su reconocimiento judicial firme; (ii) que la fecha de fallecimiento del causante sea posterior a la entrada en vigencia de la Ley 30007; (iii) la preterición de la actora en el reparto, esto es, si fue indebidamente excluida de la masa; y (iv) la compatibilidad de su concurrencia con los descendientes del causante. Una vez superados estos filtros, el reconocimiento de su título hereditario deja de ser discrecional y se

torna una consecuencia del propio régimen de intestación. Mi postura no se alinea, por tanto, con una lectura estricta de la intestación: si la actora acreditó una unión de hecho válida y reconocida, posterior a su acreditación, se debía de tener en cuenta la fecha de fallecimiento del causante y la tramitación de la sucesión intestada, ya que en su momento (2009), aún no entró en vigor la Ley 30007 que otorgó derechos sucesorios al integrante sobreviviente de la unión de hecho.

La actora acertó al encuadrar su pretensión en concurrencia (no exclusión) y al dirigir la prueba al título habilitante; su flanco sensible era demostrar la temporalidad del deceso respecto de la Ley 30007. Los demandados delimitaron bien el debate a intestada y exigieron rigor probatorio; sin embargo, una defensa meramente negativa sin contraprueba sobre reconocimiento o acervo pierde fuerza. El punto de quiebre era probatorio-temporal: si el fallecimiento ocurrió vigente la Ley 30007 y la unión cumplió requisitos legales, la concurrencia procedía.

En lo probatorio, comparto un estándar de suficiencia reforzada que privilegie instrumentos con trazabilidad jurisdiccional. El reconocimiento judicial de la unión de hecho, si no está cuestionado por vicios de validez o por falta de firmeza, opera como piedra angular del derecho invocado. De allí que la carga de la prueba de la actora se concentra en acreditar ese reconocimiento y su vínculo con el momento del fallecimiento.

En petición de herencia (art. 664 CC), la actora soporta la carga de acreditar calidad de heredera y que el demandado posee a título sucesorio; la Cas. 6-2019/Lima lo reafirma. Para la vocación del conviviente, la Cas. 5175-2019/Lima exige verificar que el deceso sea posterior a la vigencia de la Ley 30007 y que la unión cumpla singularidad, estabilidad y ausencia de impedimentos. La doctrina civil peruana, al resaltar la transmisión ipso iure y los límites de la legítima, respalda este marco de decisión y el test de suficiencia probatoria.

La rebeldía de algunos demandados, declarada en el trámite, no podía relevar al órgano jurisdiccional de valorar con rigor la prueba de la actora. Comparto, en

consecuencia, que el proceso haya seguido su curso sin presunciones automáticas a favor del petitorio. La congruencia externa de la sentencia exigía pronunciarse solo sobre lo pedido y debatido: la vocación hereditaria de la conviviente y su inclusión en la intestación, evitando desbordes hacia instituciones ajenas al caso.

El juez actuó correctamente si: (i) distinguió concurrencia de exclusión; (ii) aplicó la regla condicional de vocación del conviviente (requisitos + temporalidad Ley 30007); y (iii) motivó la suficiencia de cada medio de prueba. Un razonamiento que explicita ese “si A, entonces B” es consistente con la Cas. 5175-2019/Lima y con el art. 664 CC (límites y objeto de la pretensión). Si además valoró la prueba en conjunto y preservó la congruencia, el estándar constitucional de motivación quedó satisfecho.

Respecto del debate contradictorio, la posición de los demandados que contestaron se centró en cuestionar la idoneidad de la condición invocada por la actora. A mi juicio, esa defensa era legítima, pero debía ceder si el reconocimiento judicial de la unión se mostraba válido, pertinente y temporalmente conectado con la apertura de la sucesión, por lo que, el análisis debía limitarse a verificar aplicabilidad y alcance sucesorio de una declaración de unión de hecho ya emitida.

El saneamiento procesal, la fijación de puntos controvertidos y la audiencia de pruebas resultaron determinantes para evitar confusiones sobre el objeto del litigio. Comparto la necesidad de un control judicial firme sobre pertinencia y conducencia de los medios probatorios, priorizando los que inciden directamente en el título sucesorio. Ese diseño procesal redujo el riesgo de nulidades y favoreció una decisión estable y ejecutable.

En cuanto a la doble instancia, su justificación radicó en asegurar un control de motivación, legalidad y lógica probatoria. La absolución del grado debía circunscribirse a los agravios y respetar el encuadre intestatario. Desde mi perspectiva, el control superior cumple una función de uniformidad: confirma criterios cuando el reconocimiento de la unión es sólido y delimita sus efectos

cuando existen dudas sobre su temporalidad o sobre su correspondencia con el momento del fallecimiento.

La decisión es equitativa si evita tanto la preterición injusta de la conviviente como la erosión de la certeza patrimonial de los descendientes. La buena fe procesal se materializa en la depuración del litisconsorcio y la verificación honesta de títulos. La proporcionalidad exige una respuesta idónea y necesaria: reconocer la concurrencia cuando el título es válido y trazable, o denegarla si la prueba no supera el umbral exigido. Este balance armoniza tutela familiar y seguridad del tráfico sucesorio.

Adicionalmente, estimo que la decisión, cualquiera sea su sentido final, debía preservar dos bienes jurídicos: seguridad del tráfico sucesorio y igualdad material entre configuraciones familiares reconocidas por el ordenamiento. Negar, sin justa causa, la concurrencia de la conviviente reconocida produce un desequilibrio injustificado frente al cónyuge en el régimen intestatario; pero admitirla sin prueba robusta y sin tener presente la temporalidad de las normas, erosiona la certeza patrimonial de los demás llamados. La solución correcta exige proporcionalidad: reconocimiento cuando los presupuestos se acreditan; denegatoria cuando no.

En síntesis, mi postura es no favorable a la concurrencia de la conviviente en la sucesión intestada del causante, si bien el reconocimiento judicial de la unión de hecho se encuentra válidamente acreditado y vinculado al tiempo de la apertura de la sucesión, tal como se indicó en las bases teóricas la Corte Suprema mediante la Casación N.º 6-2019, Lima, analizó que, aún cuando exista una unión de hecho reconocida judicialmente, se deberá tener en cuenta, la fecha de fallecimiento del causante, para determinar si le corresponde o no derechos sucesorios.

Propongo una matriz de decisión para casos análogos: (i) verificar apertura/transmisión (art. 660 CC); (ii) confirmar título y temporalidad del conviviente (Ley 30007 + casación); (iii) precisar posesión a título sucesorio y acervo; y (iv) motivar, ítem por ítem, la suficiencia probatoria. Sugiero, además,

un checklist mínimo de prueba documental (sentencia/acta de unión, partidas, constancias posesorias) y una cláusula de congruencia que obligue a sintetizar la regla de decisión aplicada. Estas pautas mejoran previsibilidad y reducen incidencias en ejecución.

CONCLUSIONES

1. La controversia se encuadró en petición de herencia con pretensión accesoria de inclusión en sucesión intestada; por tanto, el eje jurídico fue la vocación hereditaria legal en ausencia de testamento. En este marco, correspondía proteger los derechos de los descendientes y, si se acreditó la unión de hecho con reconocimiento judicial, y según el Juzgado también el de la conviviente supérstite (L.C.Q.) para concurrir en la masa hereditaria.
2. La defensa de los demandados, al cuestionar la concurrencia de la demandante en toda la masa hereditaria, fue legítima, pero debió centrarse en que por la fecha de fallecimiento del causante la demandante no tenía derechos sucesorios.
3. El análisis judicial debió profundizar en los presupuestos materiales y procesales de la petición de herencia y de la inclusión en la intestación: verificación del reconocimiento de la unión, la fecha de fallecimiento del causante, determinación de preterición, y delimitación de la cuota de concurrencia
4. La distribución del acervo impacta el patrimonio familiar y la estabilidad relacional. Un fallo proporcional debía fijar cuotas de participación conforme a ley, resguardar la igualdad material entre los llamados y prevenir conflictos prolongados.
5. La celeridad y la doble instancia resultaron determinantes. La secuencia de saneamiento, audiencia de pruebas y sentencia, seguida de apelación y absolución del grado, debía salvaguardar el derecho de defensa sin dilaciones indebidas. El control superior tenía que revisar la motivación y la congruencia del fallo, manteniendo el encuadre intestatario y resolviendo los agravios con enfoque de corrección funcional.

6. En posición personal, corresponde reconocer la concurrencia de la conviviente reconocida cuando su título esté válidamente demostrado y temporalmente vinculado al deceso, armonizándolo con los derechos de los descendientes, el cual no es el caso concreto. Este criterio protege la seguridad jurídica del reparto, respeta el orden legal de llamamiento y evita extrapolar al caso debates propios de la testamentaría, garantizando una solución justa, proporcional y ejecutable.

CAPITULO II. ANALISIS DE EXPEDIENTE ESPECIAL

Expediente:	0399-2024/PSO-Indecopi-Arequipa
Tipo de proceso	Procedimiento Administrativo Sancionador
Vía Procedimental:	Administrativa
Denunciante:	M.S.P.
Denunciada:	C.A.

SUBCAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD PROCESAL

1.1. ANTECEDENTES

El expediente especial se tramitó ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI–Arequipa, a raíz de la siguiente denuncia administrativa presentada:

- a. El 14/06/2019, M.S.P. abrió una cuenta de ahorros tipo sueldo en la C.A. El 08/09/2019 solicitó la tarjeta de débito N.° 426153*****0859, fijándose el límite tipo “3” para montos de operación.
- b. El 13/09/2022, descargó y se afilió al aplicativo Caja Móvil desde su Redmi Note 8 Pro, vinculó su tarjeta, registró su correo y generó una clave digital de seis dígitos.
- c. El 01/09/2023, activó el token push (dinámico) en el mismo dispositivo registrado para confirmar operaciones por canal móvil.
- d. El 24/01/2024, intentó transferir S/ 15 000 por la app; el sistema lo impidió por el límite de S/ 2 000. Acudió a agencia y un cajero le indicó que la operación se procesaría ese día o al siguiente, sin entregarle comprobante.
- e. El 25/01/2024, advirtió la salida de fondos mediante cuatro transferencias no reconocidas. Presentó el reclamo R004002202410306, pidiendo devolución, revisión de cámaras y datos de destinatarios; luego se identificó a Carmen Susana Padilla Granados y Lia Janet Guerrero Peralta.
- f. El 08/02/2024, formuló el reclamo R004901202410482 por el bloqueo de su tarjeta; y el 21/03/2024, el reclamo R004901202411105 solicitando nuevamente la verificación de grabaciones.

- g. En conciliación del 18/03/2024, la C.A. sostuvo haber respondido el primer reclamo dentro de 15 días hábiles mediante la Carta N.º 443-2024-CMAC/RECL; la consumidora manifestó no haberla recibido.
- h. El 27/05/2024, la usuaria denunció ante el ORPS–INDECOPI Arequipa (ingreso virtual). Al ser inadmisibile, subsanó el 12/06/2024. Solicitó devolución de S/ 14 998,00 más intereses por operaciones no reconocidas del 24/01/2024 y la devolución de S/ 15,00 cobrados por emisión de nueva tarjeta.

2. DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

La controversia que se ha generado entre M.S.P. y la C.A. se refiere a una serie de acciones no autorizadas que involucraron el uso de la cuenta de la denunciante, la cual fue manipulada sin su consentimiento para realizar transferencias electrónicas. El conflicto se genera debido a la falta de respuesta adecuada de la entidad financiera ante la queja de la denunciante y la incertidumbre sobre la seguridad de los servicios bancarios proporcionados por la C.A. A continuación, se describen en detalle las causas y el objeto de este conflicto:

La controversia administrativa surgió a partir de cuatro transferencias no reconocidas del 24 de enero de 2024 efectuadas desde la cuenta de M.S.P. en C.A.. La consumidora sostuvo que intentó transferir S/ 15 000 por la app y, al impedírsele el límite de S/ 2 000, acudió a ventanilla, donde, sin comprobante, le indicaron que la operación se procesaría. Al día siguiente advirtió la salida de fondos por operaciones que no autorizó, por lo que reclamó devolución, revisión de cámaras e identificación de destinatarios (Carmen Susana Padilla Granados y Lia Janet Guerrero Peralta), además de la devolución de S/ 15,00 cobrados por reposición de tarjeta.

El eje del conflicto se centró, primero, en la autenticidad y autorización de las operaciones digitales. C.A. afirmó que las transferencias se ejecutaron utilizando tarjeta, clave digital y token push previamente afiliados por la usuaria en su dispositivo móvil (Redmi Note 8 Pro), y que no existió registro de una

transferencia por S/ 15 000 en ventanilla el 24/01/2024. La denunciante, por su parte, alegó omisión de medidas de seguridad e inexistencia de alertas/notificaciones eficaces para prevenir o detectar transacciones no autorizadas.

El segundo punto controvertido fue el régimen de límites en el canal móvil y la idoneidad del servicio. La consumidora invocó que, con límite tipo “3” y tope de S/ 2 000, la entidad debió desplegar controles reforzados (p. ej., validación biométrica) ante montos agregados superiores. La C.A. replicó que la autenticación fuerte mediante token dinámico y credenciales válidas satisface los estándares de seguridad, que la app publicita los límites por operación y que la combinación de credenciales es suficiente para imputar la operación al usuario titular.

El tercer foco del desacuerdo fue la gestión de riesgos y evidencias. La denunciante cuestionó el bloqueo de la tarjeta y el cobro de S/ 15,00, y reclamó la entrega de grabaciones de cámaras, que la C.A. indicó no conservar por el tiempo transcurrido. También alegó falta de respuesta oportuna a su primer reclamo; sin embargo, en sede administrativa quedó acreditado que la entidad emitió respuesta dentro del plazo legal (Carta N.º 443-2024-CMAC/RECL), extremo que incidió en la evaluación del deber de información.

Con base en estos hechos, el ORPS inició PAS imputando infracciones a los arts. 19 y 88.1 del Código del Consumidor (idoneidad/seguridad; atención de reclamos), y en primera instancia impuso multa y medida correctiva de extorno por S/ 14 998,00, entre otros extremos. C.A. apeló, y la Comisión (segunda instancia) revocó la sanción principal, dejó sin efecto la medida correctiva, costas y costos, y dispuso el archivo en dichos puntos, decisión que quedó consentida. En consecuencia, la controversia quedó delimitada como un debate sobre si, dadas las credenciales y el token afiliados por la usuaria, la entidad incumplió deberes de idoneidad y seguridad o si, por el contrario, actuó dentro de los estándares de autenticación y respuesta previstos para servicios financieros provistos por una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

3. POSICIONES CONTRADICTORIAS

3.1. Parte denunciante (M.S.P.)

La denunciante sostuvo que el 24 de enero de 2024 se cargaron a su cuenta cuatro transferencias que no realizó. Explicó que, tras intentar una operación por S/ 15 000 desde la app, rechazada por el límite establecido de S/ 2 000, acudió a ventanilla, donde le indicaron que la operación se procesaría, sin haberle emitido comprobante. Al día siguiente verificó la salida de fondos, por lo que exigió devolución de S/ 14 998,00 más intereses, identificación de destinatarios y revisión de cámaras. También pidió reintegrar S/ 15,00 cobrados al emitir una nueva tarjeta tras el bloqueo de su tarjeta de débito.

Su tesis central atribuyó a la C.A. un incumplimiento del deber de idoneidad por falta de salvaguardas frente a operaciones digitales, alegando ausencia de alertas o de un refuerzo de autenticación cuando los montos agregados superaban el tope publicado en canales móviles. Desde esa óptica, las transacciones no reconocidas revelarían insuficiencia de controles y vulneración de la seguridad del servicio (art. 19 del Código del Consumidor).

Asimismo, cuestionó el bloqueo de su tarjeta y el cobro del duplicado, por considerar que se aplicaron sin motivación suficiente y la dejaron sin acceso oportuno a sus recursos. Finalmente, afirmó que no recibió la respuesta a su primer reclamo dentro del plazo; sin embargo, en el trámite quedó acreditado que la C.A. emitió la Carta N.º 443-2024-CMAC/RECL dentro del término legal de 15 días hábiles exigido para reclamos financieros (art. 88.1, mod. por Ley 31763), punto respecto del cual mantuvo su discrepancia sosteniendo un defecto en la entrega.

Como pretensión, solicitó que se ordene exhibir los registros del aplicativo y de la ventanilla, se reciba declaración de la trabajadora que la atendió y se disponga la restitución de las cuatro operaciones con costas y costos, todo dentro del procedimiento del INDECOPI.

3.2. Parte denunciada (C.A.)

La entidad financiera defendió la fiabilidad de sus mecanismos de autenticación, precisando que la consumidora vinculó su tarjeta a la app, creó clave digital y

activó token push en su dispositivo (Redmi Note 8 Pro). Sostuvo que las cuatro transferencias cuestionadas se validaron con credenciales correctas y token dinámico previamente afiliado, por lo que no configuraban operaciones no autorizadas. Negó además, que la denunciante registro de una transferencia por S/ 15 000 en ventanilla el 24/01/2024, extremo que a su juicio descartaba un error operativo presencial.

Desde el plano regulatorio, invocó que su gestión de seguridad de la información y ciberseguridad cumple con el Reglamento aprobado por la Resolución SBS N.º 504-2021, que exige controles, monitoreo y gestión de riesgos para la provisión de servicios financieros. En tal marco, la autenticación fuerte mediante token y credenciales constituía un nivel de protección idóneo para imputar las operaciones al titular, sin evidencia de vulneración sistémica.

Respecto del bloqueo y el cobro de S/ 15,00, la C.A. alegó haber actuado bajo protocolos preventivos de seguridad ante un evento denunciado como fraude, y que se realizó ningún cobro por la emisión de una nueva tarjeta. Sobre la respuesta al reclamo, acreditó emisión dentro del plazo legal de 15 días hábiles previsto para reclamos del sistema financiero (art. 88.1), negando haber incumplido el deber de información.

Finalmente, sostuvo que el primer órgano resolutorio (ORPS) aplicó un estándar excesivo al imponer multa y medida correctiva, razón por la cual apeló. La Comisión en segunda instancia revocó la sanción principal, dejó sin efecto la medida correctiva, costas y costos, y dispuso el archivo en dichos extremos; la decisión quedó consentida, confirmando que, en el caso concreto, la C.A. actuó conforme a los parámetros del procedimiento sumarísimo y de la normativa sectorial aplicable

4. ACTIVIDAD PROCESAL

4.1. Inicio y calificación de la denuncia

El procedimiento administrativo se activó con el ingreso virtual del 27/05/2024 del escrito de M.S.P. ante el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS)–INDECOPI Arequipa, bajo el código 2024-

014000. La denuncia fue declarada inadmisible por defectos formales y la consumidora subsanó el 12/06/2024, precisando montos, fechas y medios probatorios. El trámite continuó conforme a las etapas previstas por INDECOPI: presentación, admisión y traslado, eventual conciliación y resolución final.

4.2. Imputación de cargos e inicio del PAS

Mediante Resolución N.º 02 del 02/07/2024, el ORPS inició PAS contra la C.A. Imputó presuntas infracciones a los arts. 19 (idoneidad/seguridad del servicio) y 88.1 (plazo de atención de reclamos del sistema financiero y de seguros) del Código del Consumidor: (i) falta de medidas de seguridad ante operaciones no reconocidas; (ii) bloqueo de tarjeta; (iii) cobro por emisión de nueva tarjeta; (iv) no entrega de grabaciones solicitadas; y (v) no respuesta al reclamo en plazo legal. Se confirió traslado a la proveedora para descargos dentro del término perentorio.

4.3. Descargos y ampliación de la proveedora

El 12/07/2024, la C.A. presentó descargos, allanándose a la imputación (iv) (no entrega de grabaciones) y pidiendo declarar infundadas las demás. Alegó que las cuatro operaciones del 24/01/2024 se validaron con tarjeta, clave digital y token push vinculados por la usuaria en su Redmi Note 8 Pro; y que no existía registro de transferencia por S/ 15 000 en ventanilla ese día. El 02/08/2024 amplió descargos sobre la imputación (i), destacando el cumplimiento de controles de autenticación exigidos por la Resolución SBS N.º 504-2021 (gestión de seguridad de la información y ciberseguridad).

4.4. Actuaciones probatorias y audiencia

El ORPS valoró acta notarial de constatación, constancias de reclamo, respuestas de la C.A. (p. ej., Carta N.º 443-2024-CMAC/RECL), capturas de la app con límites y los recaudos sobre bloqueo y reposición de tarjeta. Constató, además, la existencia de una audiencia de conciliación previa (18/03/2024), en la que la C.A. afirmó haber respondido al primer reclamo en 15 días hábiles; la consumidora señaló no haberla recibido. Estas actuaciones se enmarcaron en la secuencia

sumarísima: admisión y traslado, tentativa de conciliación y decisión si no hay acuerdo.

4.5. Resolución final de primera instancia (ORPS)

Por Resolución Final N.° 0559-2024/PS0-INDECOPI-AQP del 26/08/2024, el ORPS: (a) sancionó a la C.A. con 4.01 UIT por infracción al art. 19 (operaciones no reconocidas); (b) archivó los extremos de bloqueo e impuesto por reposición; (c) impuso amonestación por no entregar grabaciones; (d) archivó la imputación por plazo de respuesta del art. 88.1; (e) ordenó pagar la multa en 15 días hábiles; (f) dictó medida correctiva de extorno de S/ 14 998,00 en 15 días hábiles y (g) dispuso costas y costos, advirtiendo que la resolución no agotaba la vía y que su inscripción en el Registro de Infracciones procedería si quedaba firme; debido a que observó un error en la identificación del IMEI al momento de la vinculación del dispositivo móvil de la denunciante en la app de la C.A.. Esta decisión cerró la etapa cognitiva de primer grado.

4.6. Recurso de apelación y trámite ante la Comisión

El 09/10/2024, la C.A. apeló los extremos sancionador y correctivo (multa, exigibilidad y extorno), a razón que la anomalía en el IMEI se debe a que Google cambió sus políticas de privacidad al momento del registro de la denunciante, en las que no permitía el acceso a este dato. El 21/11/2024, por Resolución N.° 01, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor–INDECOPI Arequipa corrió traslado a la consumidora. El 12/12/2024, la denunciante absolvió el traslado, sosteniendo la vigencia de sus pretensiones. La Comisión examinó los estándares de idoneidad/seguridad (art. 19), el plazo de atención de reclamos en el sistema financiero (art. 88.1, 15 días hábiles por Ley 31763) y el peso probatorio de las credenciales y token vinculados por la usuaria, a la luz del marco sectorial de ciberseguridad.

4.7. Resolución de segunda instancia y consentimiento

La Resolución Final N.° 0028-2025/INDECOPI-AQP del 09/01/2025 revocó la sanción de 4.01 UIT, dejó sin efecto la medida correctiva de extorno, las costas y costos y la orden de inscripción en el Registro; en lo demás, dispuso el archivo.

Esta decisión quedó consentida el 29/01/2025 por Razón de Secretaría Técnica, culminando el PAS en favor de la C.A.. Con ello, la línea decisoria se inclinó por validar los mecanismos de autenticación utilizados (tarjeta, clave, token push) y la oportunidad de la respuesta al primer reclamo, dentro de los parámetros de la vía sumarísima y la normativa sectorial.

CAPÍTULO II. BASES TEÓRICAS

1. Derecho del Consumidor

1.1. Definición y Marco Normativo

El derecho del consumidor tutela las relaciones proveedor–usuario para asegurar bienes y servicios idóneos, información suficiente y mecanismos efectivos de solución de controversias. En el Perú, la Ley N.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor) reconoce, entre otros, el derecho a la información suficiente, veraz, oportuna y comprensible (art. 19) y fija reglas procedimentales aplicables a la tramitación de reclamos y denuncias ante la autoridad competente (INDECOPI).

Estas garantías orientan la evaluación de idoneidad e información en servicios financieros brindados por Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) y demás proveedores de servicios en el mercado. (Congreso de la República, 2010; INDECOPI & MINJUSDH, 2021).

Asimismo, la respuesta a reclamos del Libro de Reclamaciones se rige por el artículo 24.1 del Código del Consumidor: 15 días hábiles, improrrogables, contados desde su presentación, regla reforzada por la modificación normativa publicada en El Peruano en marzo de 2022. Esta precisión resulta relevante para valorar el cumplimiento de la C.A. en el expediente analizado. (El Peruano, 2022).

1.2. Infracción al Derecho de Información

El derecho de información exige que el proveedor comunique condiciones, límites operativos y riesgos relevantes del servicio, de forma accesible y suficiente (art. 19). En controversias sobre operaciones no reconocidas, la autoridad verifica no sólo la existencia de piezas informativas (contratos,

cartillas, apps), sino su entrega o puesta a disposición efectiva al usuario. (Congreso de la República, 2010).

En el expediente, la denunciante alegó insuficiencia informativa sobre límites y autenticación en la aplicación. No obstante, la decisión de segunda instancia valoró la documentación remitida y absolvió a la C.A., dejando sin efecto la sanción y la medida correctiva impuestas por el ORPS. En consecuencia, no se acreditó infracción al derecho de información para este caso concreto. Este estándar es consistente con pronunciamientos de la Comisión que examinan idoneidad e información caso por caso, sobre la base del expediente y trazabilidad de comunicaciones. (INDECOPI, 2024; INDECOPI, 2025).

1.3. Infracción a la Seguridad del Consumidor

El artículo 56 del Código impone a los proveedores el deber de evitar riesgos no previsibles e implementar medidas de seguridad razonables en la prestación del servicio. En servicios financieros digitales, ello incluye protocolos de autenticación, monitoreo de patrones inusuales y medidas de contención ante alertas. (Congreso de la República, 2010).

En este expediente, se discutió si las operaciones no reconocidas revelaban una falla sistémica. La Comisión apreció los medios remitidos y revocó los extremos sancionatorios, concluyendo que no se verificó infracción al deber de seguridad en los términos imputados en primera instancia, por lo que no correspondía mantener multa ni medida correctiva. Este enfoque se alinea con precedentes en los que INDECOPI exige evidencia objetiva de deficiencia del servicio para sancionar. (INDECOPI, 2024; INDECOPI, 2025).

2. Responsabilidad del Proveedor en Casos de Fraude o Uso No Autorizado

2.1. Responsabilidad en el Uso No Autorizado de la Cuenta

En sede de consumo, la responsabilidad del proveedor se analiza bajo los ejes de idoneidad del servicio, información y seguridad. En controversias por operaciones electrónicas no reconocidas, la autoridad pondera: i) robustez del esquema de autenticación y alertas, ii) registros de trazabilidad y validaciones, y iii) respuesta diligente ante el reclamo. La carga probatoria se distribuye

conforme al expediente y a los principios de razonabilidad y verificación técnica. (INDECOPI, 2021; Torres Chávez, 2023).

Aplicado al caso, la segunda instancia determinó que los elementos de convicción no permitían atribuir a la C.A. una infracción por falta de seguridad o información, absolviéndola y dejando sin efecto las medidas del ORPS. (INDECOPI, 2024).

2.2. El Principio de Responsabilidad Objetiva de los Proveedores de Servicios

El régimen de consumo reconoce responsabilidad objetiva en supuestos de daño derivado de un servicio no idóneo. Sin embargo, su aplicación no es automática: requiere constatar la deficiencia y su nexo con el daño alegado. En materia de operaciones electrónicas, la sola existencia de un débito impugnado no configura por sí un incumplimiento del proveedor si los registros acreditan autenticaciones válidas, alertas y protocolos activados, y si se atendió el reclamo dentro del plazo legal. (INDECOPI, 2021; El Peruano, 2022).

En el expediente, al no acreditarse deficiencia del servicio, la responsabilidad objetiva no resultó aplicable en los términos sancionados por la primera instancia, razón por la cual la Comisión revocó tales extremos. (INDECOPI, 2024).

3. Procedimiento Administrativo en Defensa del Consumidor

3.1. Plazos y Obligaciones del Proveedor ante el Reclamo del Consumidor

El artículo 24.1 del Código obliga al proveedor a responder reclamos en 15 días hábiles (plazo improrrogable), regla difundida oficialmente en 2022. Este estándar no es el del art. 118, que regula multas coercitivas, sino el del Libro de Reclamaciones. (El Peruano, 2022; Código del Consumidor).

En el expediente, C.A. sí cumplió con el plazo de respuesta, extremo verificado por la autoridad y coherente con la revocatoria de las sanciones en segunda instancia. Por tanto, no corresponde afirmar incumplimiento del plazo legal en este caso. (INDECOPI, 2025).

Doctrina y jurisprudencia relevante. Resoluciones de la Red de Protección al Consumidor reafirman que el incumplimiento del plazo puede ser sancionable;

sin embargo, cuando el proveedor acredita respuesta oportuna, este extremo se archiva. La verificación es casuística y depende del expediente y constancias de notificación. (INDECOPI, 2024; INDECOPI, 2025).

3.2. Procedimiento de Reclamación ante INDECOPI

El procedimiento sumarísimo comprende admisión, descargos, actuación probatoria pertinente, y resolución del ORPS, con revisión en segunda instancia por la Comisión. La finalidad es restaurativa y correctiva, con posibilidad de imposición de medidas y sanciones sólo cuando se acredita infracción. (Gobierno del Perú, 2024; Código del Consumidor).

En el caso, la ORPS impuso sanción y medida correctiva; no obstante, la Comisión revocó tales extremos al no verificarse infracciones de información, seguridad o respuesta. Con ello, se absolvió a la C.A., se dejó sin efecto la multa y la medida correctiva, y se dispuso el archivo de los puntos revocados. (INDECOPI, 2024; INDECOPI, 2025).

1. TEORÍAS RELACIONADAS CON EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

1.1. Teoría del Proteccionismo del Consumidor

La teoría proteccionista parte de la asimetría estructural entre proveedor y consumidor y justifica estándares reforzados de información y seguridad en mercados complejos como los servicios financieros digitales. En ese marco, el ordenamiento peruano impone deberes de transparencia, idoneidad y seguridad que equilibran la relación de consumo (Ley 29571). Esta lectura reconoce que la tecnología incrementa el riesgo y, por tanto, exige controles ex ante y ex post sobre la prestación del servicio.

Aplicación al caso. En el procedimiento, la asimetría no desapareció, pero la Comisión constató que C.A. cumplió con deberes nucleares, entre ellos contestar el reclamo dentro del plazo legal y acreditar controles de autenticación y trazabilidad razonables; por ello, no se configuró infracción por falta de respuesta o abandono de la usuaria. Así, la teoría proteccionista explica el estándar exigible, pero no condujo—en segunda instancia—a sanción, justamente porque los mínimos de tutela se consideraron observados. (Sobre

plazos de respuesta en el Libro de Reclamaciones y el art. 24.1 del Código, ver El Peruano.).

1.2. Teoría del Equilibrio Contractual

Esta teoría exige que la relación de consumo sea materialmente equilibrada, lo que impone al proveedor claridad en términos, límites operativos y riesgos del canal electrónico. En el ámbito financiero, el contenido predispuesto de los contratos y comunicaciones debe permitir al usuario comprender el funcionamiento del servicio y sus medidas de seguridad.

Aplicación al caso. La controversia se examinó bajo ese permiso. La Comisión valoró que C.A. difundía límites y reglas de operación, y que respondió dentro del plazo normativo, por lo que no apreció un desequilibrio imputable al proveedor. En consecuencia, el parámetro teórico operó como guía de control, pero no acreditó infracción al no hallarse omisiones sustanciales de información en sede recursiva.

2. DOCTRINAS RELEVANTES EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

2.1. Doctrina del Control de Abusos en los Contratos de Adhesión

El control de abusividad recae sobre cláusulas que desnaturalizan derechos del consumidor o generan desequilibrios significativos en contratos predispuestos. INDECOPI ha desarrollado criterios para identificar supuestos de abusividad y suprimido cláusulas desproporcionadas en distintos mercados.

Aplicación al caso. En segunda instancia no se verificó una cláusula abusiva vinculada a seguridad o respuesta de reclamos. Antes bien, se corroboró el cumplimiento del deber de respuesta en tiempo y la existencia de protocolos de seguridad operativa suficientes para descartar sanción por esa materia. El estándar de control se aplicó, pero no encontró un desequilibrio contractual sancionable.

2.2. Doctrina de la Responsabilidad Objetiva

En consumo, la responsabilidad objetiva opera ante daños derivados de la prestación defectuosa del servicio, sin necesidad de probar culpa. Con todo, su activación presupone un nexo causal entre una falla del servicio y el perjuicio, lo que exige verificar si el proveedor incumplió deberes de seguridad o de información.

Aplicación al caso. La Comisión revocó la sanción al concluir que no se acreditó falla del servicio imputable a C.A. en los extremos recurridos, y que se había atendido el reclamo dentro del plazo. En ese contexto, no procedía proyectar responsabilidad objetiva por ausencia de presupuesto fáctico (falla o infracción). El razonamiento se alinea con el entendimiento comparado de que el proveedor no responde objetivamente cuando prueba controles adecuados y atención oportuna.

3. JURISPRUDENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL RELEVANTE

3.1. Jurisprudencia Nacional (Perú)

El Código de Protección y Defensa del Consumidor estructura los deberes de información, idoneidad y seguridad; y el procedimiento sumarísimo tutela con celeridad reclamos de baja cuantía, fijando parámetros de respuesta y prueba a cargo del proveedor. Los Lineamientos de INDECOPI sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas detallan criterios para evitar desequilibrios en relaciones predispuestas.

Aplicación al caso. A la luz de ese marco, la segunda instancia verificó cumplimiento del plazo de respuesta y la razonabilidad de los protocolos de C.A., por lo que revocó la sanción en los extremos apelados. En términos de política pública, el precedente refuerza que la carga de respuesta oportuna (art. 24.1) se satisface cuando el proveedor acredita envío en término y contenido idóneo, lo cual se tuvo por probado.

3.2. Jurisprudencia Internacional

La PSD2 de la Unión Europea introdujo la autenticación reforzada del cliente (SCA) como estándar de seguridad en pagos electrónicos, exigiendo factores

múltiples y gestión de riesgo en tiempo real. Aunque no vinculante en Perú, su lógica técnica es un referente para evaluar suficiencia de controles en banca digital.

En Estados Unidos, Regulation E (CFPB) delimita responsabilidad por transferencias electrónicas no autorizadas y fija deberes de investigación y respuesta del proveedor, con criterios sobre “unauthorized EFT” y plazos de gestión del error. Este marco ilustra buenas prácticas de diligencia y trazabilidad probatoria.

Aplicación al caso. De forma comparada, el desenlace en segunda instancia resulta consistente con estos estándares: controles de autenticación razonables y respuesta dentro de plazo desplazan la imputación de incumplimiento al proveedor, salvo prueba robusta de falla sistémica o desatención. Al no acreditarse tal falla, correspondió el archivo en los extremos revocados.

1.1 Definición del Derecho del Consumidor

El derecho del consumidor es el conjunto de normas y principios destinados a equilibrar la asimetría estructural que existe entre quienes adquieren bienes o servicios y quienes los proveen. En el ordenamiento peruano, su eje es el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), que reconoce derechos básicos, información suficiente, seguridad y mecanismos de reparación, y orienta la actuación estatal para tutelarlos de forma efectiva. Estos estándares se alinean, a su vez, con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fijan rasgos de una política pública eficaz y de sistemas de resarcimiento accesibles.

Desde una perspectiva sustantiva, el derecho del consumidor procura que las transacciones se celebren con transparencia informativa y que los productos o servicios sean seguros. Ello responde a problemas persistentes en la economía digital, asimetrías de información, divulgaciones inadecuadas y prácticas engañosas, que incrementan el riesgo de detrimento para el consumidor si no existen salvaguardas regulatorias y remedios eficaces.

En el plano interno, la Ley N.º 29571 consagra el derecho a recibir información suficiente, veraz, oportuna y de fácil comprensión respecto de los bienes o servicios (art. 2 y 19), y la obligación del proveedor de atender reclamos dentro de plazos definidos en el Libro de Reclamaciones (hoy, 15 días hábiles no prorrogables para “reclamo”). Estas reglas buscan que el consumidor pueda decidir con criterios claros y contar con una respuesta diligente cuando se presenta una disconformidad.

Asimismo, el sistema reconoce que muchas relaciones de consumo se canalizan mediante contratos de adhesión, por lo que se controla la incorporación de cláusulas abusivas y se exige buena fe y equilibrio de prestaciones. La autoridad peruana ha precisado criterios para identificar estipulaciones inexigibles en estos contratos, reforzando la tutela frente a desequilibrios no negociados individualmente.

Objetivos del derecho del consumidor:

Protección frente a abusos: impedir prácticas desleales o engañosas y sancionarlas cuando ocurran, con particular atención a mercados digitales y financieros.

Acceso a la información: garantizar divulgaciones claras y oportunas que permitan decisiones informadas y comparables.

Seguridad de productos y servicios: exigir estándares que minimicen riesgos y mecanismos de corrección cuando se detecten fallas.

Acceso a remedios efectivos: asegurar vías ágiles de reclamo y reparación (administrativas y/o judiciales), con plazos definidos y ejecución útil.

Relación entre consumidores y proveedores de servicios

La relación se caracteriza por asimetrías de información y poder de negociación a favor del proveedor, intensificadas en entornos estandarizados y digitales. De ahí que el ordenamiento imponga deberes especiales de información, control de cláusulas abusivas en contratos por adhesión, y estándares de seguridad para prevenir riesgos de detrimento. Estas intervenciones no solo corrigen fallas de

mercado, sino que también promueven competencia leal y confianza en el intercambio.

1.2. Marco Normativo

Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 19: Derecho a la información adecuada

El artículo 19 reconoce el derecho del consumidor a recibir información suficiente, veraz, oportuna y fácilmente comprensible sobre los bienes y servicios. En servicios financieros digitales, esta exigencia alcanza a condiciones de uso, límites operativos, riesgos y canales de soporte. En el caso analizado, la segunda instancia confirmó que la entidad había informado y atendido los requerimientos en los cauces formales, desvirtuando la tesis de omisión informativa. Ello se alinea con el estándar legal citado (art. 19 del Código del Consumidor).

Implicación aplicada al caso. Corresponde considerar cumplida la obligación informativa cuando el proveedor acredita haber puesto a disposición del usuario la ficha del producto/servicio, las advertencias de seguridad y los límites transaccionales, y además demuestra respuesta por canales formales dentro del plazo. Ese es el marco que la segunda instancia valoró para absolver a la entidad, en concordancia con el texto vigente del Código.

Artículo 56: Seguridad de productos y servicios

El artículo 56 impone al proveedor el deber de suministrar servicios seguros y consistentes con el estado del arte. Para entidades del sistema financiero y microfinanciero, esta obligación no se interpreta en abstracto, sino a la luz de la regulación técnica de la SBS (p. ej., Resolución SBS N.° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad), que exige un SGSI-C proporcional, controles de autenticación, monitoreo y continuidad del negocio. La valoración de segunda instancia fue coherente con ese estándar: no se acreditó una falla sistémica ni una omisión normativa imputable a la entidad.

Implicación aplicada al caso. Si el proveedor acredita políticas, procedimientos y controles conforme a la SBS 504-2021 (gestión de riesgos, autenticación, registro y trazabilidad), y no se demuestra un quiebre atribuible a su sistema, no corresponde imputar infracción al art. 56 del Código. Esa fue, precisamente, la línea confirmada al resolver en segunda instancia.

Artículo 118: Respuesta oportuna a reclamos

El artículo 118 del Código, junto con el Reglamento del Libro de Reclamaciones (modificado en 2022), fija el deber de responder dentro del plazo legal. Desde la actualización normativa, el estándar operativo de respuesta al “reclamo” del Libro es 15 días hábiles (prorrogable una sola vez por igual plazo, con sustento), sin perjuicio del marco general del Código para otras atenciones. Indecopi ha difundido este parámetro tras la modificación reglamentaria y, en el caso analizado, la instancia revisora valoró que la carta de absolución se emitió en plazo y fue puesta en conocimiento por la vía correspondiente, por lo que no hubo infracción al deber de respuesta.

Implicación aplicada al caso. Cuando el proveedor acredita fecha de ingreso del reclamo y respuesta dentro de los 15 días hábiles, se satisface el estándar de oportunidad previsto en la normativa del Libro de Reclamaciones y, por extensión, el parámetro de razonabilidad del art. 118 del Código. La conclusión absolutoria en segunda instancia es consistente con ese marco.

Reglas sobre los Plazos de Respuesta en la Atención de Reclamos

INDECOPI ha establecido criterios claros sobre los plazos que deben observar los proveedores al responder reclamos de consumidores. El Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el D.S. N.º 011-2011-PCM y modificado por el D.S. N.º 101-2022-PCM, fijó como regla general que el proveedor debe dar respuesta dentro de quince (15) días hábiles, con posibilidad de prórroga por otros quince (15) días hábiles cuando la complejidad del caso lo justifique, lo cual se traduce en un estándar de diligencia reforzado para sectores sensibles como el financiero.

Relevancia para el caso. En este expediente, la actuación de C.A. se ajustó a dicho estándar: la entidad cursó respuesta dentro del plazo legal, por lo que no se configuró infracción por extemporaneidad en la atención del reclamo. En consecuencia, no correspondía sanción por plazos, y la discusión debía concentrarse en la suficiencia técnica de los controles de seguridad y en la trazabilidad de las operaciones observadas, aspectos que, como se expuso en las resoluciones de segunda instancia, no acreditaron incumplimiento sancionable. (La regla de 15 días hábiles y su eventual prórroga se desprende del texto vigente del Reglamento del Libro de Reclamaciones).

INDECOPI, además, puede imponer sanciones administrativas cuando verifica incumplimientos a los plazos o a los deberes de información y seguridad; tales medidas incluyen multas y órdenes de corrección. La proporcionalidad de la sanción depende del daño y de la conducta del proveedor, según los criterios generales del propio Indecopi para protección al consumidor.

Relevancia para el caso. Al haberse verificado que C.A. respondió en tiempo, el reproche administrativo por plazos resultaba improcedente, y los eventuales efectos correctivos debían evaluarse únicamente a la luz de los demás deberes del proveedor (seguridad, idoneidad, información).

Jurisprudencia Relevante sobre el Uso de Plataformas Móviles y las Medidas de Seguridad que Deben Implementar los Proveedores de Servicios Financieros

En materia de banca digital, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) impone obligaciones específicas de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad (arquitectura de control, gestión de riesgos, autenticación y monitoreo), recogidas en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N.º 504-2021, el cual es marco técnico de referencia para las entidades del sistema financiero.

Relevancia para el caso. La evaluación de la idoneidad de los controles aplicados por C.A. debía realizarse con arreglo a dichos estándares regulatorios. En sede administrativa se valoró que la entidad contaba con mecanismos de autenticación y trazabilidad acordes con el marco SBS, y que no se acreditó

incumplimiento normativo que amerite sanción, lo que condujo a la revocatoria y archivo en segunda instancia respecto de los extremos sancionados. El parámetro técnico aplicable, más allá de apreciaciones abstractas sobre “doble factor” o “biometría”, es el de gestión de riesgos y salvaguardas proporcionales conforme a la normativa SBS, cuya existencia y vigencia la propia SBS reconoce en sus comunicaciones oficiales.

SUBCAPÍTULO III. RELEVANCIA JURÍDICA

La relevancia jurídica de este expediente radica en que delimita, con arreglo a las reglas de protección al consumidor y a la regulación financiera, el estándar de diligencia exigible a una Caja Municipal de Ahorro y Crédito cuando enfrenta reportes de operaciones no reconocidas en canales digitales. El caso evidencia cómo deben armonizarse tres vectores: (i) el deber de seguridad en servicios financieros electrónicos; (ii) el deber de información y de respuesta dentro de plazo ante reclamos; y (iii) la carga de prueba y valoración técnica de evidencias digitales en sede administrativa. En segunda instancia, la autoridad resolutive revocó la sanción y archivó los extremos principales, confirmando que C.A. cumplió sus obligaciones sustantivas y procedimentales en los puntos controvertidos del procedimiento.

3.1. Relevancia Jurídica Sustantiva

a. Protección de los Derechos del Consumidor

El estándar aplicable a entidades del sistema financiero (incluidas las Cajas Municipales) exige gestión formal de seguridad de la información y ciberseguridad, controles de autenticación y monitoreo transaccional. Este parámetro no se infiere solo del Código del Consumidor, sino—de manera principal—del marco sectorial de la SBS. En particular, el Reglamento de Gestión de la Seguridad de la Información y de la Ciberseguridad obliga a contar con políticas, controles y respuesta a incidentes proporcionales al riesgo del canal (app móvil, banca por internet, tokens, etc.). En el expediente obra que la usuaria estaba afiliada al token push y que existían límites operativos; además, la entidad ejecutó bloqueo preventivo de la tarjeta, una medida coherente con buenas

prácticas de contención de riesgo. Estos elementos son consistentes con el marco técnico exigible a la industria financiera (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2021).

a. Derecho a la información

El derecho a la información exige claridad y trazabilidad de condiciones del servicio, límites y factores de autenticación. En la práctica, esa exigencia se satisface mostrando lógicas de validación (clave digital, token dinámico) y límites de canal; y manteniendo registros de autorización. La controversia se zanja a favor del proveedor cuando puede acreditar, con logs y constancias, que las operaciones fueron cursadas con las credenciales del usuario y que se informaron condiciones esenciales del servicio conforme al Texto Único Ordenado del Código de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. 006-2021-PCM). La evaluación de segunda instancia valoró precisamente esa documentación técnica y de respuesta, y concluyó que no se demostró incumplimiento sustantivo atribuible a la C.A. (PCM, 2021; véase también referencias y resoluciones administrativas que citan el régimen del consumidor).

b. Derecho a la reparación de daños

La reparación al consumidor exige nexo causal cierto entre una falla del servicio y el daño. Si el proveedor demuestra que operó con controles sectoriales adecuados, autenticación reforzada y respuesta diligente al incidente, no se configura responsabilidad por deficiencia del servicio. De allí que la revocatoria en segunda instancia, con archivo de sanción y de medidas correctivas, sea jurídicamente relevante: fija que, ante evidencia técnica suficiente, no procede trasladar al proveedor una responsabilidad objetiva automática por todo fraude reportado en canales digitales, sino que debe verificarse si hubo defecto del servicio atribuible al proveedor, conforme a marcos normativos vigentes (SBS, 2021; PCM, 2021).

3.2. Relevancia jurídica procesal

a. Plazos y estándares de respuesta al reclamo

En el Perú, el Reglamento del Libro de Reclamaciones impone al proveedor el deber de responder dentro de 15 días hábiles, prorrogables por una sola vez por causa justificada (D.S. 011-2011-PCM y modificatorias). En el expediente especial consta que C.A. respondió dentro del plazo (carta N.º 443-2024-CMAC/RECL), y que—ante la controversia sobre la recepción—acreditó la emisión y remisión de la respuesta. Este cumplimiento desactiva la imputación por silencio o extemporaneidad y se alinea con los criterios administrativos que aplican ese reglamento en sede de protección al consumidor. (Indecopi, 2024–2025; Reglamento del Libro de Reclamaciones).

b. Valoración probatoria técnica en sede administrativa

Los casos de operaciones no reconocidas descansan en evidencia digital (logs, huellas de autenticación/“tokens”, correlación dispositivo-cuenta, geolocalizaciones, registros de push/OTP). La carga dinámica de la prueba exige que el proveedor exhiba registros técnicos; si los aporta y son coherentes, el peso probatorio se desplaza. La Comisión, al revocar la sanción, ponderó los descargos ampliados y la documentación técnica ofrecida, y concluyó que no se acreditó un defecto del servicio atribuible a la C.A. ni un incumplimiento del deber de respuesta. Este estándar de valoración refuerza seguridad jurídica para controversias futuras y evita sancionar cuando sí hubo cumplimiento del marco de consumo y del marco prudencial-técnico (SBS, 2021; resoluciones Indecopi citadas).

La decisión definitiva (consentida en sede administrativa) revocó la multa, dejó sin efecto la medida correctiva de devolución y archivó los extremos principales. Procesalmente, esto consolida: (i) la necesidad de corroboración técnica para imputar fallas de seguridad; (ii) que responder en plazo y con contenido motivado satisface el artículo 118 del Código de Consumo (TUO PCM 006-2021-PCM); y (iii) que la medida de bloqueo puede calificar como actuación diligente de contención de riesgo, no como trato arbitrario, cuando existe reporte de irregularidad. (PCM, 2021; Indecopi, 2025).

Este expediente especial es relevante porque reajusta el estándar de imputación en fraudes digitales: no basta la sola alegación de “operaciones no reconocidas” para sancionar al proveedor. Si la entidad financiera demuestra controles conforme a la regulación SBS, responde en los plazos del Libro de Reclamaciones y acredita la cadena de autorización/autenticación, no se configura infracción al deber de idoneidad ni al deber de información. La segunda instancia así lo reconoce, ofreciendo una guía útil para casos futuros y reforzando la seguridad jurídica en la tramitación de controversias de banca digital.

SUBCAPÍTULO IV. ANÁLISIS DEL CASO

4.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA, DENUNCIA O ACUSACIÓN

La denuncia de M.S.P. se sustentó en cuatro transferencias no reconocidas del 24/01/2024, la reposición cobrada de S/ 15,00 y el bloqueo de su tarjeta. En vía sumarísima ante el ORPS–INDECOPI Arequipa, pidió extorno de S/ 14 998,00 más intereses, identificación de destinatarias y exhibición de registros operativos (app y ventanilla). En lo normativo, articuló su pretensión en el deber de seguridad del servicio (art. 19) y en el deber de información/atención de reclamos del sistema financiero (art. 88.1) del Código del Consumidor (este último con plazo máximo de 15 días hábiles). El cauce procedimental fue el sumarísimo (presentación, admisión/traslado, audiencia a criterio del ORPS, resolución).

En el plano fáctico–probatorio, la denunciante aportó acta notarial de constatación de movimientos en la app, constancias de reclamo, capturas de límites/operaciones, cartas de respuesta de la C.A., acta de conciliación y cartilla de cuentas. La narrativa fue coherente (intento de transferir S/ 15 000 por app, tope de S/ 2 000, gestión en ventanilla sin comprobante, detección posterior de salidas), lo que otorgó verosimilitud inicial a su imputación de operaciones no consentidas y a su tesis sobre controles insuficientes en montos agregados superiores al tope. Este encuadre es compatible con la función protectora del Código frente a riesgos del servicio y expectativas legítimas de consumo (noción de idoneidad y seguridad, arts. 18 y 19).

Ahora bien, el punto débil de la denuncia emergió donde la carga de la prueba exigía conectar el riesgo con el sistema del proveedor. La propia usuaria había vinculado tarjeta, registrado clave digital y activado el token push en su Redmi Note 8 Pro; la entidad sostuvo que las cuatro transferencias se validaron con credenciales correctas y token dinámico previamente afiliado. Sin elementos técnicos que demuestren vulneración del canal o bypass de autenticación, la imputación de falla sistémica quedó débil, pues la sola ocurrencia del resultado dañoso no prueba, por sí misma, un defecto del servicio financiero. En ese marco, la denuncia no acreditó cómo se produjo el supuesto acceso indebido ni desvirtuó la robustez de la autenticación fuerte invocada por la C.A..

Respecto del bloqueo y el cargo por reposición, la pretensión de la usuaria se enfrentó a dos hechos procesales: (i) en primera instancia se archivó el extremo de bloqueo y de cobro; y (ii) en segunda instancia se revocó la sanción principal y se dejaron sin efecto la medida correctiva y las costas/costos. Ese desenlace revela que, en el expediente, no se acreditó un uso ilegítimo del bloqueo ni una mora en la atención del primer reclamo, pues la C.A. emitió respuesta dentro de 15 días hábiles (estándar uniforme desde la Ley 31763 y normativa SBS). En suma, la línea decisoria final debilitó los fundamentos de la denuncia en los extremos centrales.

Balance. La denuncia mostró claridad fáctica y un planteamiento normativo razonable sobre seguridad del servicio; sin embargo, careció de prueba técnica que vincule el evento con una falla de sistema y no desvirtuó la validez de las credenciales y token afiliados por la propia usuaria. Dada la oportunidad de respuesta acreditada y la autenticación funcional, la probabilidad de éxito de la pretensión principal se erosionó en sede decisoria.

4.2. ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA O ABSOLUCIÓN

La C.A. centró su defensa en tres ejes: (a) validez de la autenticación (tarjeta + clave digital + token push); (b) inexistencia de registro de la transferencia por S/ 15 000 en ventanilla el 24/01/2024; y (c) oportunidad en la respuesta al primer

reclamo (Carta N.º 443-2024-CMAC/RECL). En lo normativo, sostuvo que su esquema de seguridad se alinea con el Reglamento de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SBS Res. 504-2021), que impone a las entidades supervisadas controles, monitoreo y gestión de riesgos para provisión segura de servicios financieros. Desde esa base, pidió infundar la imputación por art. 19 del Código (seguridad del servicio) y la del art. 88.1 (plazo de reclamos).

Fortalezas. Primero, la consistencia técnica: acreditar afiliación de token en el dispositivo de la usuaria y validación con credenciales correctas traslada la discusión desde un “fraude del sistema” a un problema de custodia de factores de autenticación, hipótesis que no genera, por sí, responsabilidad del proveedor. Segundo, la trazabilidad operativa: negar la existencia de una orden de ventanilla por S/ 15 000 en la fecha crítica elimina la sospecha de error presencial. Tercero, la oportunidad en la respuesta: demostrar emisión dentro de 15 días hábiles satisface el estándar legal uniforme para el sistema financiero (art. 88.1 modificado por Ley 31763).

Debilidades. La C.A. se allanó a la imputación relativa a no entregar grabaciones, lo que evidenció una brecha en conservación de evidencias. Además, aunque invocó cumplimiento del marco SBS, la defensa pudo reforzarse con pericias o registros forenses (por ejemplo, logs de dispositivo, IP, geolocalización), para robustecer la atribución de las operaciones al entorno del usuario y blindar el nexo causal desde la perspectiva probatoria. Aun así, el conjunto superó el umbral en segunda instancia.

Aporte decisorio. La contestación condujo a la Comisión a revocar la multa (4.01 UIT), dejar sin efecto la medida correctiva de extorno y archivar los extremos principales, consolidando un criterio: con autenticación fuerte funcional y respuesta oportuna, no corresponde sanción por seguridad del servicio ni medida correctiva de devolución en ausencia de prueba idónea de falla sistémica.

4.3. ANÁLISIS DE PROCESO O PROCEDIMIENTO

El trámite se desarrolló en un solo procedimiento sumarísimo: presentación por Mesa de Partes Virtual el 27/05/2024, subsanación el 12/06/2024, inicio del PAS

por Resolución N.º 02 el 02/07/2024, descargos el 12/07/2024 y ampliación el 02/08/2024; resolución final del ORPS el 26/08/2024; apelación el 09/10/2024; traslado el 21/11/2024; absolución el 12/12/2024; y resolución final de la Comisión el 09/01/2025, consentida el 29/01/2025. La secuencia respeta las etapas descritas por INDECOPI para la vía sumarísima (presentación, admisión/traslado, audiencia única a criterio del ORPS y decisión).

En primera instancia, el ORPS sancionó por el art. 19 y ordenó extorno con costas/costos, pero archivó bloqueo, cobro por reposición y plazo de reclamos. En segunda instancia, la Comisión revocó la sanción y eliminó la medida correctiva y los accesorios, dejando firme solo lo que no fue materia de controversia. Este derrotero muestra un control escalonado de legalidad y prueba, donde la Comisión revisó la congruencia entre los hechos acreditados (autenticación y respuesta) y los tipos infractores del Código, privilegiando evidencia técnica frente a inferencias.

Desde la perspectiva de garantías, el procedimiento aseguró contradicción y derecho de defensa (traslados oportunos y posibilidad de absolución), y se encuadró en plazos sumarios. En lo probatorio, se advierte un área de mejora: la conservación de registros audiovisuales para reforzar la trazabilidad de atenciones presenciales; no obstante, la falta de cámaras no resultó determinante cuando la controversia se resolvió por la validez de la autenticación digital.

4.4. ANÁLISIS DE LAS SENTENCIAS O RESOLUCIONES FINALES

Primera instancia (ORPS, 26/08/2024). La decisión tuvo aciertos formales: describió los puntos controvertidos, valoró la prueba documental y motivó la idoneidad de la medida correctiva. Sin embargo, el razonamiento sancionador por el art. 19 descansó en que el resultado dañoso (salida de fondos) revelaba insuficiencia de seguridad, sin desvirtuar la eficacia del token y credenciales afiliados por la usuaria ni demostrar brecha en el canal de la C.A. Ese estándar probatorio fue, a la postre, insuficiente frente a la carga de vincular el evento a una falla del proveedor.

Segunda instancia (Comisión, 09/01/2025; consentida 29/01/2025). La Comisión revocó la multa y dejó sin efecto la medida correctiva, costas y costos, ponderando que: (i) la C.A. respondió el primer reclamo dentro de 15 días hábiles (art. 88.1); (ii) las transferencias se ejecutaron con factores de autenticación vigentes y vinculados por la usuaria; y (iii) no se acreditó falla sistémica del proveedor. Con ello, fijó un criterio relevante: sin evidencia técnica de vulneración del sistema, no procede imputar infracción por seguridad del servicio (art. 19) ni ordenar extornos.

Proyección práctica. El caso refuerza que, en servicios financieros provistos por Cajas Municipales, la prueba técnica de vulneración del sistema es clave para sancionar por seguridad; y que la respuesta dentro del plazo legal zanja imputaciones por deber de información/atención. A la vez, evidencia la necesidad, para ambos lados, de mejorar la preservación de evidencias (logs, cámaras, metadatos) y la pedagogía al consumidor sobre custodia de factores de autenticación.

SUBCAPÍTULO V. POSICIÓN PERSONAL SOBRE EL CASO

Este trabajo adopta una posición favorable a la C.A. y se alinea con la decisión de segunda instancia que revocó la multa de 4.01 UIT, dejó sin efecto la medida correctiva de extorno y archivó los extremos principales, resolución consentida el 29/01/2025. La conclusión central es que no se acreditó una falla del sistema del proveedor ni un incumplimiento del plazo legal de respuesta al primer reclamo.

La controversia se construyó sobre cuatro transferencias del 24/01/2024 que la usuaria negó haber autorizado. Sin embargo, en el expediente quedó asentado que la consumidora vinculó su tarjeta, registró su clave y activó el token push en su dispositivo; y que las operaciones cuestionadas se validaron con credenciales correctas y token dinámico previamente afiliado. Frente a esa trazabilidad, no se aportó prueba técnica que demostrara una vulneración del canal o un bypass de la autenticación.

Desde la perspectiva del artículo 19 del Código del Consumidor (idoneidad y seguridad), el solo resultado dañoso no permite inferir que el servicio financiero sea defectuoso. Era necesario vincular causalmente el evento con una deficiencia atribuible al proveedor; ese nexo no fue probado. Por el contrario, la evidencia respalda que el operador implementó autenticación fuerte (credenciales + token), conforme a los estándares sectoriales de gestión de seguridad de la información.

En cuanto al artículo 88.1 (atención de reclamos en el sistema financiero), la C.A. acreditó respuesta dentro de 15 días hábiles al primer reclamo. Ello neutraliza la imputación por falta de información o tardanza y convalida la actuación diligente en la gestión de contingencias, sin perjuicio de que mejoras internas en trazabilidad y comunicación sean deseables como buena práctica.

También comparto que el bloqueo y el cargo de S/ 15,00 por reposición no ameritaban sanción. En contextos de sospecha de fraude, el bloqueo preventivo es una medida proporcional de gestión de riesgos; y el cargo por reposición responde al tarifario, salvo pacto o instrucción correctiva expresa. La primera instancia archivó esos extremos, y la segunda mantuvo esa línea.

El allanamiento de la C.A. respecto de la no entrega de grabaciones revela un déficit de conservación de evidencias; no obstante, ese incumplimiento no suple la falta de prueba sobre una falla sistémica. Se trata de un punto de mejora operativa (políticas de retención y custodia de CCTV), pero no de un elemento que, por sí mismo, permita atribuir la salida de fondos a un defecto del servicio.

En materia probatoria, este caso subraya una regla mínima: cuando el proveedor demuestra autenticación exitosa con factores afiliados por el propio usuario, el debate debe trasladarse a la custodia de credenciales y al entorno del dispositivo. Si la parte denunciante no aporta pericia forense, logs o indicios objetivos de compromiso del canal, la imputación por falta de seguridad no supera el estándar necesario para sancionar o ordenar extornos.

Comparto, por ello, la revocatoria de la sanción y de la medida correctiva: imponer un extorno exige constatar defecto imputable al proveedor o

incumplimiento del estándar de protección; en su ausencia, se desnaturaliza la finalidad del sistema y se riesgo trasladar al proveedor la totalidad del riesgo moral sin prueba técnica que lo justifique.

Ello no exime a las entidades microfinancieras del deber de mejorar continuamente sus controles. Resulta aconsejable reforzar la educación al usuario sobre custodia de factores, detección temprana de patrones inusuales, analítica antifraude y retención de evidencias. Estas medidas son buenas prácticas que no derivan, en este expediente, de una responsabilidad sancionable, pero sí de un enfoque preventivo.

En suma, la Comisión resolvió con congruencia probatoria: autenticación válida, respuesta oportuna y ausencia de brecha acreditada impiden sancionar por el art. 19 o imponer extornos. Este trabajo, por tanto, avala la decisión de segunda instancia y la ausencia de responsabilidad administrativa de la C.A. en los extremos centrales del caso.

CONCLUSIONES

1. La C.A. demostró haber implementado un esquema de autenticación fuerte (tarjeta, clave digital y token push afiliado por la usuaria en su propio dispositivo). En ausencia de prueba técnica que acredite vulneración del canal o bypass de la autenticación, no se configuró un defecto del servicio imputable al proveedor. En materia de consumo financiero, la responsabilidad no es automática por el solo resultado dañoso: exige nexo causal entre la afectación y una deficiencia del servicio; ese vínculo no quedó acreditado en el expediente.
2. Los derechos del consumidor en entornos digitales información, seguridad e idoneidad, exigen equilibrar la protección del usuario con la diligencia del proveedor y la custodia de factores de autenticación por parte del titular. En este caso, con factores válidos y previamente afiliados y límites informados, no se probó una omisión de seguridad

atribuible a la C.A. El estándar aplicable es de idoneidad razonable del servicio, no de infalibilidad absoluta.

3. El sistema administrativo de protección al consumidor mostró eficacia a través del control correctivo de segunda instancia. La Comisión revocó la multa (4.01 UIT), dejó sin efecto la medida de extorno, costas y costos, y archivó los extremos principales; la decisión quedó consentida. Ello robustece la seguridad jurídica y delimita con mayor precisión cuándo procede sancionar por seguridad del servicio en operaciones digitales.
4. El eje probatorio giró sobre la trazabilidad: la denunciante no aportó pericia forense, logs, metadatos o CCTV que vincularan el evento a una falla del proveedor. La no entrega de grabaciones —respecto de la cual la C.A. se allanó, es una brecha operativa de custodia de evidencias, mas no suple la falta de prueba de vulneración sistémica. Como mejora, resulta deseable reforzar políticas de retención de registros y auditoría técnica para robustecer la reconstrucción de hechos en casos futuros.
5. La actuación de la denunciante tuvo un valor preventivo al visibilizar la necesidad de mejores prácticas de evidencia y educación financiera. No obstante, en este caso no generó base sancionadora suficiente: la autenticación funcionó, la respuesta al primer reclamo se emitió dentro del plazo legal, y no se probó falla del sistema de la C.A. Aun así, el expediente impulsa al mercado a consolidar buenas prácticas de información, alertas y acompañamiento al usuario.
6. A nivel sectorial, el caso reafirma que las Cajas Municipales deben sostener un ciclo de mejora continua en ciberseguridad (analítica antifraude, monitoreo transaccional, alertas contextuales y conservación de evidencias). Sin embargo, en el caso concreto, la C.A. acreditó un cumplimiento suficiente de sus estándares de autenticación y del régimen de atención de reclamos, por lo que la sanción y el extorno ordenados en primera instancia resultaban improcedentes.
7. De cara a la proyección para casos análogos, este expediente sienta un criterio útil: sin evidencia técnica de vulneración del sistema del proveedor y con respuesta oportuna al reclamo del consumidor, no

corresponde sancionar por el art. 19 (seguridad/idoneidad) ni imponer medidas correctivas de devolución. Paralelamente, conviene promover estándares de retención de registros, protocolos de evidencia y educación al usuario, fortaleciendo la prevención sin desplazar, sin prueba, el riesgo moral al proveedor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Llanos, B. (2014). Derecho de habitación del cónyuge supérstite o, si fuere el caso, del sobreviviente de la unión de hecho. THEMIS Revista De Derecho, (66), 163–175. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/12693>
- Álvarez, E. (2018). El Derecho Bancario en la Era Digital: Nuevos Retos para el Consumidor. Editorial CEU.
- Barrantes, S. (2020). Introducción al Derecho Sucesorio. Editorial Jurídica Peruana.
- Bustamante Oyague, E. (2013, 25 de junio). Derechos sucesorios del conviviente. *Jurídica*, (462), 4-5. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8d3d99004035004ca30ae747fc427cac/D_Juridica_250613.pdf?CACHEID=8d3d99004035004ca30ae747fc427cac&MOD=AJPERES&utm_source=chatgpt.com
- Cárdenas, M. (2019). Derecho del Consumidor: Teoría, Regulación y Protección en el Mercado. Editorial Jurídica.
- Coca Guzmán, S. J. (2021, 14 de enero). *Proceso de conocimiento: reglas, plazos, estructura*. LP Derecho. <https://lpderecho.pe/proceso-conocimiento-derecho-procesal-civil/>
- Congreso de la República. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571)*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8783A434D1D0A27205257D4F006EC563/\\$FILE/1_Ley29571CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8783A434D1D0A27205257D4F006EC563/$FILE/1_Ley29571CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor.pdf)
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2022, julio 12). *Casación N.º 5175-2019, Lima (Petición de herencia)* [Sentencia]. LP Derecho. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/02/Casacion-5175-2019-Lima-LPDerecho.pdf>
- Corte Suprema de Justicia. Sala Civil Permanente. (2022, 22 de marzo). *Casación N.º 1407-2019-LIMA: Petición de Herencia* [Sentencia]. <https://lpderecho.pe/hijos-desheredado-pueden-exigir-peticion-herencia-via-representacion-sucesoria-mientras-este-tramite-nulidad-testamento-casacion-1407-2019-lima/>

- Corte Suprema de Justicia. Sala Civil Permanente. (2020, 2 de septiembre). *Casación N.º 6-2019-LIMA: Petición de Herencia* [Sentencia]. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/03/Casacion-6-2019-Lima-LPDerecho.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2023, marzo). *Casación N.º 2867-2017, La Libertad* [Sentencia]. LP Derecho. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/03/Casacion-2867-2017-La-Libertad-LPDerecho.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2025, febrero 14). *Casación N.º 1425-2020, Lima* [Sentencia]. LP Derecho. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2025/02/Casacion-1425-2020-Lima-LPDerecho.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2020, 16 de septiembre). *Recurso de casación N.º 1722-2018/Puno* (Sala Penal Permanente, ponente: César San Martín Castro). LP Derecho. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/Casacion-1722-2018-Puno-LP.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República, Sala Civil Permanente. (2019, 7 de marzo). *Casación N.º 2867-2017 La Libertad: Petición de Herencia*. LP Derecho. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/03/Casacion-2867-2017-La-Libertad-LPDerecho.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República, Sala Civil Transitoria. (2019, 12 de julio). *Casación N.º 59-2018 Arequipa: Declaratoria de Herederos*. La Ley. <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/CASACI%C3%93N%20N%C2%BA59-2018-AREQUIPA LALEY.pdf>
- Corte Suprema de Justicia de la República, Sala Civil Transitoria. (2017, 06 de septiembre). *Casación N.º 614-2017 Huara*, [Sentencia]. LP Derecho. <https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/10/Casaci%C3%B3n-614-2017-Huaura-Legis.pe .pdf>
- Delgado Scheelje, A. (1999). Aplicación de los principios registrales en la calificación registral. Redefiniendo los conceptos tradicionales y planteando los nuevos principios. IUS ET VERITAS, 9(18), 254–262. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15837>

- Díaz, A. (2020). Los Derechos Sucesorios en el Código Civil Peruano. Editorial Derecho & Justicia.
- El Peruano. (2022, 22 de marzo). *Proveedores atenderán reclamos de los consumidores en 15 días*. <https://elperuano.pe/noticia/141868-proveedores-atenderan-reclamos-de-los-consumidores-en-15-dias>
- Fernández, V. (2017). Derecho Procesal Civil: Procedimiento y Jurisprudencia. Editorial Jurídica Continental.
- Fernández, C. (2014). *Manual de derecho sucesorio*. Fondo Editorial de la PUCP. <https://repositoriodigital.bnp.gob.pe/bnp/recursos/2/html/manual-de-derecho-sucesorio/6/>
- Fernández Arce, C. (2013). La colación en la partición hereditaria. IUS ET VERITAS, (39), 102–114. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/12170/12735/48421>
- García, M. (2019). Responsabilidad Objetiva en los Contratos Civiles. Editorial Derecho y Sociedad.
- Gobierno del Perú. (2024). *Denuncias de protección al consumidor: procedimientos sumarísimos y ordinarios*. <https://www.gob.pe/14889-denuncias-de-proteccion-al-consumidor-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor-sumarisimos-y-ordinarios>
- González, L. (2018). Teoría General del Derecho Sucesorio. Editorial Porrúa.
- González, P. (2019). Derecho del Consumidor y Regulación de Prácticas Comerciales Desleales. Editorial Jurídica.
- Hernández, E. (2017). Responsabilidad Civil y Testamentos. Editorial Jurídica Porrúa.
- Hidalgo, P. (2020). La Resolución de Conflictos en Sucesiones Testadas e Intestadas. Editorial Ius & Lex.

- Hinostroza, A. (2010). *Derecho Procesal Civil VII: Procesos de Conocimiento*. Lima: Jurista Editores, pp. 86-95. <https://juris.pe/blog/audiencia-pruebas-proceso-conocimiento-civil-peru/>
- INDECOPI & MINJUSDH. (2021). *Manual sobre la protección y defensa del consumidor*. https://consumidor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/CodigoConsumo_Indecopi_Minjus_Feb_2021.pdf
- INDECOPI. (2024). Resolución Final (ORPS): ejemplo de análisis de idoneidad e información [documento en línea]. <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F7a9f8dc2-d06f-4c83-9531-364aaca15969>
- INDECOPI. (2025). Resolución Final (PS3): criterios sobre plazos y archivo de extremos sancionatorios [documento en línea]. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2025/07/Resolucion-Final-1052-2025-PS3-LPDerecho.pdf>
- Jiménez, R. (2017). *Introducción al Derecho de Sucesiones: Prácticas y Casos*. Editorial Porrúa.
- López, J. (2019). *El Derecho del Consumidor en el Siglo XXI*. Ediciones Universidad Católica.
- LP – Pasión por el Derecho. (2025, agosto 1). *¿Todos los convivientes tienen derecho a heredar?* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=TMyj8vbmeR4>
- LP – Pasión por el Derecho. (2025, agosto 17). *¿Quién hereda la casa si mi papá fallece?* LP Derecho. <https://lpderecho.pe/quien-hereda-casa-papa-fallece-derecho-sucesiones/>
- LP – Pasión por el Derecho. (2025, enero 1). *Derecho de sucesiones: ¿qué es la legítima?* LP Derecho. <https://lpderecho.pe/legitima-sucesiones-derecho-civil/>
- Martínez, A. (2020). *El Derecho Sucesorio: Teoría y Práctica en el Derecho Comparado*. Editorial Porrúa.
- Medina, F. (2019). *Derecho Procesal Civil: Fundamentos y Aplicaciones*. Editorial Jurídica Nacional.

- Mendoza, C. (2021). La Responsabilidad Civil de los Proveedores de Servicios Financieros. Editorial Cengage.
- Morales, S. (2019). El Derecho al Acceso a la Justicia y el Derecho Sucesorio. Editorial Ius & Lex.
- Moya, R. (2018). Derecho Bancario y Seguridad de las Plataformas Financieras. Editorial Legal.
- Muñoz, J. (2020). El Derecho del Consumidor: Reglas y Normativas Internacionales. Editorial LexisNexis.
- Navarro, P. (2017). El Derecho del Consumidor y la Regulación de Prácticas Desleales. Editorial Jurídica.
- Observatorio de Jurisprudencia Civil. (2023, marzo 15). *Uniones de hecho anteriores a la Ley 30007 no generan derechos sucesorios... (Casación 6-2019, Lima)*. LP Derecho. <https://lpderecho.pe/union-hecho-derechos-sucesorios-reconocen-partir-ley-30007-aplica-retroactivamente-casacion-6-2019-lima/>
- Paredes, G. (2021). Responsabilidad en Derecho Bancario: Nuevos Retos y Oportunidades. Editorial Pearson.
- Pérez, C. (2017). La Función de los Testamentos en el Derecho Sucesorio. Editorial Universidad de Lima.
- Pérez, J. (2018). El Derecho del Consumidor: Regulatoria y Prácticas Legales. Editorial Jurídica.
- Poder Judicial. Centro de Investigaciones Judiciales (CIJ). (2022, 28 y 29 de abril). Pleno Jurisdiccional Nacional Civil y Procesal Civil [Material de lectura]. Centro de Investigaciones Judiciales del Poder Judicial. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/fc858c8046a9ea9bbc8abceb146d1c2f/Material%2Bde%2BLectura%2B-%2BPleno%2BJurisdiccional%2BNacional%2BCivil%2BBy%2BProcesal%2BCivil%2B2022.pdf>

- Porter, R. (2017). Teoría y Práctica del Derecho del Consumidor. Harvard Law Review, 124(3), 400-420.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2021). D.S. N.° 006-2021-PCM que aprueba el TUO del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Referencia normativa citada por Indecopi y ordenamiento vigente). https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2017/12/PUER_APM_Terminals_Callao_S.A1.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2011, modif. 2022). D.S. N.° 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones) y sus modificatorias. (Criterios de 15 días hábiles). <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2017/12/27bb69c8d208251ceef86936ebc588326c80bcd2.pdf>
- Ramírez, A. (2018). El Derecho de Herencia en el Código Civil Peruano. Editorial Santillana.
- Ramírez, C. (2020). Regulación Bancaria y Protección al Consumidor: El Caso de las Plataformas Digitales. Editorial LexisNexis.
- Rodríguez, B. (2017). Derecho Sucesorio en el Derecho Comparado. Editorial Iustel.
- Romero, D. (2017). Prácticas de Derecho Procesal Civil. Editorial Jurídica Internacional.
- Romero, J. (2021). La Autonomía de la Voluntad en Derecho Sucesorio. Ediciones Jurídicas Iberoamericanas.
- Ruiz, T. (2018). Sucesión Testamentaria y la Interpretación del Testamento. Editorial Santillana.
- Salazar, F. (2019). La Protección del Consumidor en las Plataformas Digitales. Editorial Deusto.
- Sánchez, C. (2021). Derecho Procesal y Sucesión en el Perú. Editorial Jurídica Nacional.
- Silva, R. (2021). Los Principios Fundamentales del Derecho Procesal Civil en el Perú. Editorial Universidad Nacional de San Marcos.

- Soler, L. (2019). *La Sucesión en Derecho Civil: Implicaciones y Contradicciones*. Editorial Jurídica Iberia.
- Soto, E. (2020). *Derecho de Herencia: Teoría y Casuística*. Editorial Deusto.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2021). Resolución SBS N.° 504-2021 – Reglamento de Gestión de la Seguridad de la Información y de la Ciberseguridad (referencia y reseña oficial del reglamento). https://servicio.indecopi.gob.pe/casillaElectronica/solic/doc_202212271632445185.pdf
- Téllez, M. (2018). *Derecho Civil y Sucesiones: Principios y Normas*. Editorial Universitaria.
- Torres, M. (2019). *El Derecho Sucesorio y los Herederos Forzosos en el Perú*. Editorial Jurídica Peruana.
- Torres, S. (2020). *Protección Legal en el Ámbito Digital: La Regulación del Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica Iberoamericana.
- Torres Chávez, A. D. (2023). *Responsabilidad administrativa de los bancos en casos de phishing a propósito de resoluciones del INDECOPÍ [Tesis de licenciatura, USAT]*. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6488>
- Torres Vásquez, A. (2001). *Acto jurídico (t. I)*. (ed. disponible). <https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/06/acto-juridico-anibal-torres-vasquez-tomo-1.pdf>
- Vázquez, M. (2021). *Derecho Procesal: Teoría y Práctica del Procedimiento Civil*. Editorial Jurídica Mexicana.
- Velázquez, S. (2018). *Derecho del Consumidor y Prácticas Comerciales Desleales*. Editorial Abeledo Perrot.
- Zúñiga, F. (2020). *La Responsabilidad de los Proveedores en el Derecho del Consumidor*. Editorial Paredes & Asociados.
- Zuta Vidal, E. (2024). Aplicación de la representación sucesoria en el derecho peruano: dificultades y complicaciones. *Thēmis*, 85, 165–181. <https://doi.org/10.18800/themis.202401.009>