



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE DERECHO**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

“Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017”

### **TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

#### **AUTOR:**

Kevin Royer Manuel Boza

#### **ASESOR:**


Dr. Emiliano Nemesio Vargas Florecin

#### **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Derecho Administrativo

**LIMA – PERÚ**

**2018**

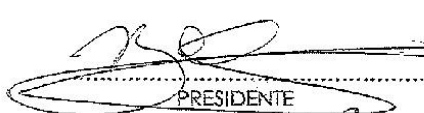
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Manuel Goza Kevin Boyer


cuyo título es: Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.





Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Trujillo (o Filial) S.S.L 11 de 07 del 2018

  
 PRESIDENTE  
MINIAM EUIA BOUTISTA  
Touoc

  
 SECRETARIO  
José Roberto Barrios

  
 VOCAL  
Litzy Palomino Gonzales

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	--

**Dedicatoria**

En primer orden a mis padres, por darme la vida, guiarme y por apoyarme en mi formación profesional y personal, a Dios por permitirme ser un hombre de bien, a mis hermanos quienes son el ejemplo que me motiva a sobresalir.

### **Agradecimiento**

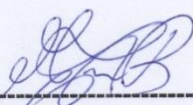
A las personas que me han apoyado en cada momento de manera incondicional, a mis compañeros de clases y a los Profesores Emiliano Nemesio Vargas Florecin y de Elizabeth Núñez Medrano, por facilitarme la información necesaria para la realización de la presente investigación.

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento antes ustedes la investigación de tesis titulada "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al derecho del consumidor, 2017", puesto a vuestra consideración, que tiene como propósito Determinar de qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho en la comisión de protección al derecho del consumidor, en base a teorías, a trabajos previos observación de la realidad nacional y demostrando mediante resultados estadísticos a personas conocedores del tema

La elaboración de la presente investigación se ha realizado en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



---

Kevin Royer Manuel Boza

DNI 76621605

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kevin Royer Manuel Boza, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Académica Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Julio de 2018



---

Kevin Royer Manuel boza

DNI N 76621605

## Resumen

El siguiente trabajo tuvo como objetivo general, Determinar de qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor, donde mi población está conformada por son 34 funcionarios que resuelven conflictos sobre derecho de defensa del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017, utilizó una muestra (no probabilística) también se utilizó para la recolección de datos el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta, se obtuvo una confiabilidad de .839 para la variable independiente y .823 para la variable dependiente según la tabla categórica, nuestros instrumentos son altamente confiables, donde el coeficiente de relación entre las variables es de 0.906 esto quiere decir que existe relación entre las variables cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito, el coeficiente al cuadrado es .821 que se traduce que el 82.1% de la variable dependiente es gracias a la variable independiente, donde la significancia es igual .000 de la tabla número 11 del COEFICIENTE me posibilita realizar un modelo de regresión lineal, en la prueba de hipótesis P- Valor = ,000 de (significancia) eso significa que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se concluye que: se acepta la hipótesis general propuesta  $H_1$  “Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.”

Palabras clave: Cláusulas Abusivas, derecho de protección al consumidor, protección al consumidor.

## Abstract

The following work had as a general objective, Determine how it affects the abusive clauses of credit card contracts in the protection of consumer rights., Where my population is made up of 34 employees who resolve conflicts on consumer rights defense in the consumer protection commission, 2017, a sample (not probabilistic) was used for the data collection, the questionnaire, using the survey technique, a reliability of .839 was obtained for the independent variable and .823 for the dependent variable according to the categorical table, our instruments are highly reliable, where the coefficient of relationship between the variables is 0.906, this means that there is a relationship between the abusive clause variables in the piggy card contracts, the squared coefficient is .821 which translates that 82.1% of the dependent variable is thanks to the inde variable slope, where the significance is equal to .000 of table number 11 of the COEFFICIENT allows me to perform a linear regression model, in the hypothesis test P- Value =, 000 of (significance) that means that the null hypothesis is rejected, for therefore it is concluded that: the proposed general hypothesis H1 is accepted "The abusive clauses of credit card contracts directly affect the protection of consumer rights in the consumer protection commission, 2017."

Key words: Abusive clauses, right to consumer protection, Consumer protection.



## INDICE

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	v
Índice	ix
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación al problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivo	26
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	
2.4. confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	38
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	48

<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	52
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	56
<b>ANEXOS</b>		61
	Anexo 1: Instrumentos	
	Anexo 2: Base de datos de las variables	
	Anexo 3: Matriz de consistencia	
	Anexo 4: Validación de los instrumentos	
	Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento	
	Anexo 6: Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional	
	Anexo 7: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01	Operacionalización de las variables (variable independiente)	30
Tabla 02	Operacionalización de las variables (variable dependiente)	31
Tabla 03	Relación de expertos que validan el instrumento	33
Tabla 04	Resumen de procesamiento de casos (variable independiente)	34
Tabla 05	Estadística de fiabilidad (variable independiente)	35
Tabla 06	Resumen de procesamiento de casos (variable dependiente)	35
Tabla 07	Estrategia de fiabilidad (variable dependiente)	35
Tabla 08	Resumen del modelo(objetivo general)	36
Tabla 09	Coeficiente (objetivo general )	36
Tabla 10	Resumen del modelo (objetivo específico 1)	36
Tabla 11	Coeficiente (objetivo específico 1)	39
Tabla 12	Resumen del modelo(objetivo específico 2)	39
Tabla 13	Coeficiente (objetivo específico 2)	41
Tabla 14	resumen del modelo (objetivo específico 3)	41
Tabla 15	coeficiente (objetivo específico 3)	43
Tabla 01	Operacionalización de las variables (variable independiente)	20
Tabla 02	Operacionalización de las variables (variable dependiente)	21
Tabla 03	Relación de expertos que validan el instrumento	23
Tabla 04	Resumen de procesamiento de casos (variable independiente)	25
Tabla 05	Estadística de fiabilidad (variable independiente)	25
Tabla 06	Resumen de procesamiento de casos (variable dependiente)	26
Tabla 07	Estrategia de fiabilidad (variable dependiente)	26
Tabla 08	Resumen del modelo(objetivo general)	29
Tabla 09	Coeficiente (objetivo general )	29
Tabla 10	Resumen del modelo (objetivo específico 1)	31
Tabla 11	Coeficiente (objetivo específico 1)	31
Tabla 12	Resumen del modelo(objetivo específico 2)	33
Tabla 13	Coeficiente (objetivo específico 2)	33
Tabla 14	resumen del modelo (objetivo específico 3)	35
Tabla 15	coeficiente (objetivo específico 3)	35

**INDICE DE GRAFICOS**

Grafico 01	30
Grafico 02	32
Grafico 03	34
Grafico 04	36

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional el consumo mediante tarjetas de crédito es masivo, más aún en el país del primer mundo como Estados Unidos y casi toda Europa, que tienden a utilizar las tarjetas de crédito en la mayoría de sus consumos, es por esta razón que han surgido muchos problemas en los contratos de tarjeta de crédito.

Con referencia a ellas en el mundo existe cerca de 64 millones de tarjetas de crédito en circulación y el 26% de total de estas han tenido problemas con las entidades financieras según Monserrat (2016), guionista del diario el País en España.

A nivel sudamericano el país con más denuncias por contratos abusivos es Argentina, en la ciudad de Buenos Aires, se obtuvo en el último año, dos mil trecientas denuncias por parte de consumidores o contratantes de tarjeta de crédito, por los abusos de las empresas financieras con las que contrataron la utilización de la tarjeta de crédito, según el diario "Crónica" de Buenos Aires.

En nuestro país, mediante el último informe anual realizado con respecto a la protección de los consumidores en el Perú, realizada por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, nos refiere que en los últimos años el incremento de reclamos por contratos a entidades financieras por el por abuso de las cláusulas abusivas se incrementaron en un 18%, por otro lado, esta entidad informa que 68% de los reclamos realizados han culminado en favor del consumidor.

En nuestra localidad, Asociación Peruano de Consumidores y Usuarios, señala que los bancos utilizan hasta 7 cláusulas abusivas en sus contratos de tarjeta de crédito, además, refiere que de 48,482 denuncias realizadas solo se resolvieron 48,134, por otro lado, El Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, señala que con relación al año pasado el número de denuncias se incrementó en un 14%.

En la actualidad y con el transcurrir del tiempo han surgido diversas formas de acceso crediticio, tal es el caso de la tarjeta de crédito, la cual se reglamentó en nuestro país mediante Resol. Nro. 355-93-SBS.

Es típico conversar con alguna persona que accedió a un contrato de tarjeta de crédito y está disconforme, pero esta problemática no solo ocurre en el Perú, sino en otros países.

Nuestra carta magna en su artículo 62 se encuentra establecido la libertad que todos tenemos para celebrar contratos es en ese sentido que siendo de relevancia constitucional podemos afirmar también que los contratos que celebremos tienen carácter de ley.

Tal es el caso y debido a la importancia que tiene en nuestra vida diaria la celebración continua de contratos de créditos y que su acceso se torna cada vez más sencillo. Al observar la naturaleza de este contrato, que generalmente es un contrato por adhesión, esto quiere decir que una de las partes acepta los términos del contrato que ya se encuentran preestablecidos por la entidad financiera la cual es quien lo emite.

La misma naturaleza de este tipo de contrato hace que exista una desventaja muy amplia entre las partes contratantes, ya que se notó que la existencia de cláusulas abusivas incorporadas a estos contratos de tarjeta de crédito ha generado diversos tipos de conflicto en muchas ocasiones sobre los cuales el usuario ha quedado desprotegido ya que cuando aceptó la apertura de una cuenta crediticia plasmada en esa tarjeta de crédito sencillamente prestó su consentimiento a los términos que forman parte de ello.

Tal desproporción en muchas ocasiones genera perjuicio en la economía del que contrata una tarjeta de crédito puesto que se ve obligado a pagar sumas que se ven reflejadas tanto en intereses excesivos como en comisiones, sin contar además con un tiempo oportuno para que pueda cancelar su deuda. La persona nunca siempre paga sus intereses, pero nunca termina de pagar su deuda, con lo cual queda establecido un círculo vicioso del cual la persona no puede salir.

Por otro lado, al tratarse de un tema de relación de consumo existe un ente que interviene en la atención de los reclamos es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual a nivel administrativo recibe los reclamos que a diario suscitan, sin embargo, esto no es suficiente ya que el usuario en su mayoría de veces no encuentra una respuesta favorable que resuelva este conflicto de intereses, con lo que queda demostrado que contamos con un sistema deficiente de defensa del consumidor.

La problemática mencionada sería resuelta en gran medida si no se le diera muchas facultades de disposición a las entidades bancarias, puesto que en nuestro país la normativa que regula sus actividades no favorece mucho a los usuarios que accedemos a estos contratos crediticios con las grandes empresas.

Asimismo, mejorar el sistema de control, supervisión y fiscalización a cargo de la Superintendencia de Banca y Seguros para que vele por el cumplimiento de las normas que regulan la actividad financiera en aras de proteger al ciudadano quien es la parte vulnerable en esta relación de consumo.

Con todo lo manifestado el presente trabajo encuentra su finalidad al plasmar la pregunta cómo inciden las cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito; y al estudiar esta incidencia explicaríamos el motivo de porqué es deficiente y en qué medida este tipo de contrato.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Camacho y Navas (2010), con la tesis: "Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales", para optar el título profesional de Abogado, de la Universidad Industrial de Santander, concluye que una cláusula que se encuentra predispuesta en un contrato, viola derechos fundamentales, de esta manera el abuso del derecho se encuentra en este tipo de cláusulas lo cual indica la poca defensa del contratante débil, ya que solo le queda aceptar para poder disfrutar de dichos servicios.

Díaz, Gómez y Guerrero (2010), con la tesis: "Cláusulas abusivas en el contrato de apertura a crédito (tarjeta de crédito)", para optar por el grado de Licenciado en



Ciencias Jurídicas, de la Universidad de El Salvador, concluye que el contrato de apertura de crédito, si bien es cierto es revisado por la entidad fiscalizadora del sistema financiero en conjunto con la entidad que vela por el consumidor , con lo cual se ha encontrado que dichos contratos llevan incluidas cláusulas abusivas asimismo se ha observado prácticas abusivas por parte de las entidades bancarias en lo que a estos contratos concierne.

Retana (2011), con la tesis: “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus implicaciones por no existir una legislación adecuada”, para obtener el título de abogado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, concluye que si bien es cierto la legislación nacional posee una amplia normativa que regula los contratos de adhesión, no obstante a ello ninguno de estos regula la protección que debe brindar el Estado respecto de los consumidores sobre las cláusulas abusivas, que son cláusulas leoninas que favorecerán solo al oferente de bienes o servicios como es el caso del contrato de tarjeta de crédito.

### **Nacional**

Amarilis (2016), con la tesis: “Protección del Consumidor en el Código civil y código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija”, para obtener el grado de maestra en Derecho Civil y Comercial, de la Universidad Nacional de Trujillo, concluye que el control por parte del Poder Judicial sobre los derechos del consumidor se encuentra direccionado a la solución de conflictos contractuales cuando existan cláusulas abusivas, ambiguas y oscuras, la cuales son observables a nivel administrativo en entidades como INDECOPI y OPSIPTEL y que pueden llegar a declarárselas nulas en vía judicial.

Córdova (2012), con la tesis: “Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor”, para optar por el grado académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que la subordinación del consumidor constituye de por sí un factor preponderantes en la normativa contractual comercial lo cual busca brindarle cobertura a los

consumidores en dicha relación de consumo, para que se revierta el desequilibrio existente en dicha relación de consumo.

Herrera (2015), con la tesis: “Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo”, para optar por el título profesional de abogado, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, concluye que las cláusulas abusivas en una relación de consumo generan circunstancias desiguales y se ven afectadas, limitando o quitando por completo los derechos del consumidor; y por el contrario aumenta o haciendo excesivamente onerosas sus cargas y obligaciones contractuales y por el contrario, otorgando más facultades, beneficios y derechos al proveedor, con lo cual se reducen sus obligaciones respecto del contrato.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Según Tamayo (1998), manifestó sobre La conocida “Teoría tradicional o clásica de los contratos”, deviene del hecho de que los individuos se encuentran en iguales condiciones para contratar, lo cual les abre el camino para pactar, en libertad, lo que crean conveniente para su bienestar social y económico (p.32).

Ospina y Acosta (2000), señalaron sobre la teoría “De libertad contractual” que encuentra su sustento en los principios económicos acerca de la libertad empresarial, la cual lleva inmerso a la libertad individual que posee toda persona para generar y dirigir a un mercado, creando para sí sus propias condiciones y cláusulas, aquí tenemos también el principio de iniciativa ciudadana o privada, que trata acerca de las facultades que el Estado delega a los privados para que tengan potestades de parametrar sus nexos sociales y comerciales, el cual se puede llevar a cabo en base a actos o negocios jurídicos (p.121).

Cervantes (2009), manifiesta sobre la “Teoría Contemporánea” que guarda relación con los contratos, fue desarrollada en un inicio por el académico norteamericano Lan R. Macneil a fines de la década del sesenta, problematiza el estudio clásico acerca del derecho de los contratos. En efecto, esta teoría tiene como objeto principal generar una mayor visión sobre los contratos a partir de un enfoque entre varias disciplinas en primer lugar el de carácter sociológico que sirva para conseguir tanto enunciados que vayan de acuerdo con los sistemas contractuales contemporáneos, así como propuestas nuevas que coadyuven en la

planificación y la interpretación regular de los contratos que concuerde con la realidad que develan esos mismos enunciados (p.143).

Sobre los contratos Vidal (2011), refirió que estos consisten en la realización de actividad que sigue un rumbo lógico que busca establecer el significado y el alcance de la voluntad, con el fin de identificar el contenido de interés de las partes. En el campo de los contratos, un rol fundamental consiste en el criterio impositivo para interpretar las declaraciones brindado por las partes que intervienen al momento del perfeccionamiento del acto, debido a que es el común acuerdo intencional de las partes lo que da origen al acto o negocio jurídico (p.45).

Según Sánchez (1998), los contratos pueden clasificar en: Esenciales, Naturales y Accidentales. Elementos Esenciales. - Son los cuales el contrato no tendría validez. Estos se dividen en la "existencia" del contrato y la "validez" del contrato. Los elementos para la existencia se subdividen en comunes, especiales y especialísimos. Y para la validez del contrato son el consentimiento y la capacidad. Los elementos naturales. - Son las consecuencias de la celebración del contrato. Elementos Accidentales: son los susceptibles de ser agregados por los contratantes. Los cuales son: la condición, el plazo y el modo (p.45).

Sobre los contratos de adhesión, Miranda (2014), definió así, es aquel en donde una de las partes impone a la otra a someterse a sus condiciones sin ninguna negociación, la cual solo decide si aceptar o rechazar (p.56).

En esa línea Romero (1979), señala que por esta razón los contratos de adhesión desnaturalizan todo vínculo contractual ya que la autonomía de la voluntad se vería afectada al no ver una igualdad entre las partes. Este tipo de contratos ocurre cuando existe una parte fuerte, esta vendría a ser la que brinda los servicios o productos, presenta a la parte débil, esta sería el que adquiere el producto o servicio, el documento ya redactado, y esta al estar en la necesidad de adquirir el servicio o producto, que muchas veces es indispensable, no tiene otra opción que adherirse al contrato ya establecido (p.67).

Al respecto la postura del maestro Arias Shreiber (1982), señala que es claro al afirmar que: "A pesar que algunas opiniones condicionan al juez, actualmente se da prioridad a la postura consistente en que al igual que la demás normativa

general, estas se encuentran dirigidas en primera instancia a las partes y luego al juzgador o árbitro, en su caso (p.234).

Torres (2003), señala que las reglas de interpretación por ser de naturaleza imperativa, va dirigida a los destinatarios los que son a fin de cuentas todos aquellos interesados en conocer el sentido y alcance de un contrato: los magistrados, los árbitros de Derecho, para lograr que la resolución de determinado conflicto derivado de un contrato sometido a su decisión; agrega el mencionado autor que los sujetos activos de estas normas, las partes, siempre que no sea posible que estén de acuerdo acerca de los criterios distintos. Para dar énfasis a sus derechos y obligaciones con miras a la ejecución, por ejemplo, del acto contractual que han celebrado (p.110).

Para Díez Picazo citado en Silva (2001), señala que, en todo el aparato jurídico, específicamente en la actual legislación, se ha enfocado en el tratamiento de las condiciones de carácter general de la manera como se contrata y una forma como se le debe brindar protección, de los usuarios, tanto consumidores como adherentes, la figura hoy conocida con la denominación técnica de cláusulas abusivas (p.94).

Aunque la posibilidad de predisponer unilateralmente los contenidos negociales no tan solo es censurable de por sí, sino indispensable en el sistema moderno de contratación, lo real es que si forman parte un espectro tendiente al abuso. En esa misma línea cabe señalar que el derecho a la voluntad privada autónoma, como si se tratase de otro derecho, puede presentar como característica una práctica abusiva (Muñoz, 2010, p.36).

La potestad de negociar es generadora de abuso, lo cual no corresponde a un atributo excluyente o no excluyente de la contratación preestablecida. Lo que acentúa nominalmente en un análisis del contrato de consumo, es lo referente a la potestad de negociación que concentra uno de los polos de la negociación a nivel profesional y del que carece el otro consumidor (Stiglitz, 1998, p.48).

Frente estas cláusulas de carácter general y abusiva es que se hace hincapié que en el derecho europeo existe referente al ámbito subjetivo dos teorías. La primera es de origen alemán que desarrolla un sistema abierto en el sentido de que

se propugna la defensa a todo destinatario contra las condiciones de carácter general de contratación, con preceptos especiales para las cláusulas abusivas.

“La segunda pertenece a la postura francesa la cual ofrece su defensa tan solo a los consumidores y en lo relacionado a las condiciones abusivas del contrato. A parte de los consumidores asimismo se incluye a los profesionales que se desarrollen fuera de su contexto común de actividad. En el caso de las otras personas que también intervienen estos son considerado en el ramo de que se trate, se presume que quedan bajo su misma protección” (Rengifo, 2004, p. 215).

Para Muñoz (2010), manifiesta que la cláusula de carácter abusivo consiste en aquella cláusula que en contra de las exigencias de la buena fe, colisiona con el principio de protección al consumidor del contratantes, y que puede poseer o no la característica de condición general debido a que también puede producirse en contratos de carácter particular cuando no haya la existencia de una negociación por cada una de las cláusulas, esto es, en contratos de adhesión de cláusulas particulares (p.34).

Para Rengifo (2004), define la cláusula contractual de carácter abusivo y manifiesta que tiene que ver a prima facie en que su ámbito propio respecto a los consumidores puede darse siempre y cuando no exista una negociación individual, es decir, trátase de condiciones de carácter general como de las cláusulas preestablecidas para un contrato de carácter particular al cual el consumidor se encuentra obligado a adherirse si quiere gozar de ella. Pero además también puede existir una cláusula de carácter abusivo cuando se trata de condiciones de carácter general entre personas profesionales por lo cual se presentará en estos casos una condición de que sea abusiva cuando esta vaya en contra de la buena fe y ocasione una desigualdad relevante entre las obligaciones y derechos que poseen las partes (p.138).

Según Stiglitz (1998), señala que este debate llamando a la primera postura una postura de carácter amplio, y a la segunda una postura de carácter restringido, de los cuales trataremos a continuación. Pero, independientemente de que a uno le parezca que las cláusulas de carácter abusivo existen de forma única en los contratos por adhesión, en ellos se presente un panorama favorable para el abuso,

ya que se cede de forma más sencilla a la tentación de generar desequilibrio en gran medida en dicho contrato estipulando así un número superior de situaciones que benefician al predisponente y trasladando gran parte de los riesgos y de desventajas para el que se adhiere al contrato (p.87).

Díaz, Gómez y Guerrero (2010) sobre las tarjetas de crédito, señaló que las personas necesitamos acceder a un crédito por diversos motivos entre los cuales figuran la situación de encontrarnos en unas condiciones de emergencia, el que no contemos con efectivo en ese preciso momento o por la simple razón de que generemos un récord crediticio para acceder a créditos superiores (p.66).

Según Alfonso (2007), manifestó que el contrato de tarjeta de crédito "es un instrumento en virtud del cual se exterioriza un convenio por el cual el encargado de emitirla otorga al titular de la cuenta bancaria el derecho de acceder a un crédito de la misma entidad que emitió dicha tarjeta o de otra persona natural o jurídica en la compras de bienes o servicios, obtención de adelanto de efectivo para cierta circunstancia o en diferente operación que se lleve a cabo por el que lo porte legítimamente y con la misma entidad emitente, entidad corresponsal, un local o establecimiento afiliado (p.182).

Para Ricausti, (2006), contratos crediticios (contrato de tarjeta de crédito) son otorgados por una persona jurídica, este crédito de carácter rotativo, de cuantía y plazo determinado, que cuenta con prórrogas de carácter indefinido, a cierta persona natural con el objetivo de que ésta lo use en los locales, comercios o establecimientos afiliados.

Díaz, Gómez y Guerrero (2010), señaló que el valor que posee la tarjeta se encuentra dado por sus múltiples funciones como son ampliar el crédito de las personas para la mejor utilización del dinero en su beneficio.

Lara (2011), señaló sobre la Función Identificadora que las tarjetas contienen los datos básicos con los que la el establecimiento comercial explota un sistema de tarjeta que identifica a sus clientes que poseen dicha tarjeta. Solo con esos datos el sistema llega a operar, sin necesidad de existir físicamente la tarjeta, como se da en los casos de sistemas de venta por teléfono, por correo, u otro material publicitario (p.117).

Maguiña (2012) señaló sobre la función Operativa; que se evidencia en primer lugar, la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y está asociada a la función de carácter identificador, por medio de la tarjeta, el usuario y el comerciante que se encuentra adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas, se emiten los cupones que cursan la operación a través del sistema (p.34).

Lara (2011), manifestó sobre la Función Simbólica; que es de vital importancia explicar su razón de ser y su éxito comercial, esta función se encuentra relacionada al aspecto psicológico de las personas y tiene que ver con la necesidad de hacer diferencia con los demás y con el atractivo del poder (p.43).

Sánchez (2011), aseguró que la presentación y existencia de una gran cantidad de relaciones manifiesta como resultados distintos tipos contractuales de carácter autónomo que deben coexistir para lograr la finalidad por la cual se han llevado a cabo.

Es posible observar entonces que, por lo menos existen tres diversas especies de relaciones jurídicas que se aprecian entre los distintos sujetos que intervienen, a saber: Entre la entidad que la emite y los usuarios, entre la entidad que la emite y los proveedores, entre los que acceden a dicho contrato y los proveedores (Sánchez, 2011, p.123).

Tal y como señala Stiglitz (1998), sobre la Teoría de los Intereses Difusos que el interés del usuario o consumidor propiamente, no coincide con los intereses que persigue la empresa contratante. Toda vez que los derechos con los que cuenta la persona están identificados y estructurados mediante una normativa (p.147).

Durand (2002), señaló sobre la Teoría del Consumidor como Derecho de la Persona lo siguiente: que la condición de consumidor es intrínseca a la misma condición con la que cuenta toda persona humana por lo general su esencia y libre de condición alguna, ya que el ser humano en un sentido ontológico es un ente con necesidades desde su nacimiento, e incluso desde mucho antes, y en tal sentido goza del derecho de contar con todas las preceptos, garantías y facultades en cuestiones de consumo (p.54).

Para Carrión (2007), todos los habitantes o ciudadanos somos consumidores y usuarios de tanto de bienes consumibles como de servicios prestados y todas las actividades económicas que el ser humano realice en alguna una u otra medida están orientadas a satisfacer las necesidades inherentes de la persona y es por tal motivo que el comercio está direccionado a satisfacer dichas necesidades, así como sus comodidades y hasta vanidades humanas (p.69).

Tal y como señala Rivas (2009), sobre la Teoría del consumidor como derecho, su estudio sobre la normativa que rige los aspectos relacionados con el consumidor, se congregan varias disciplinas jurídicas en la búsqueda de garantizar los derechos establecidos para el consumidor, ésta tiene carácter interdisciplinario; es decir la participación de las distintas áreas del derecho.

El motivo por el que los intereses de los consumidores brinden una diversa naturaleza en cada uno de los escenarios en el que se lleva a cabo el proceso económico (transporte, producción, comercialización, oferta, compraventa, posterior venta y utilización) da a conocer el carácter multidisciplinario de la protección jurídica con la que cuenta el consumidor, por cuanto que la naturaleza del sistema normativo protector de los intereses de los consumidores varía conformen se presente cada momento del proceso de carácter económico (normas civiles, mercantiles, administrativas, económicas, penales, procesales, de policía, de mercado, etc.).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿De qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de Crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?

##### **Problemas Específicos**

¿De qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta de crédito en la comisión de protección al consumidor, 2017?



¿De qué manera incide las cláusulas que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?

¿De qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de las tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Al introducirnos en la investigación y elaboración del presente trabajo sobre las cláusulas abusivas, pues esta contratación de estos servicios se ha masificado en la actualidad, existiendo en la actualidad varias empresas que se dedican a este rubro, pero a costas de incumplimiento de normas que protegen al consumidor

El presente trabajo resulta de vital importancia debido a que se nos permitirá conocer cómo se encuentra nuestro sistema de banca y seguros, puesto que existe una tendencia normativa que favorece a las entidades bancarias y con los aportes que genere esta investigación se buscará revertir la situación a favor del consumidor quien es la figura más desprotegida en esta relación de consumo.

Con lo cual sentaremos las bases para que investigaciones posteriores contribuyan a que el sistema normativo de defensa del consumidor sea fortalecido y trabaje de forma más eficiente a través de los órganos encargados para proteger al consumidor.

#### **Justificación Teórica**

Muñoz (2014), manifiesta que los contratos de tarjeta de crédito, en general son contratos por adhesión, siendo estas en algunos casos contratos abusivos por parte de la entidad que otorga la tarjeta de crédito, y violando el principio de protección al consumidor, por que mucha de las cláusulas es inentendible para el usuario común.

### **Justificación Práctica**

El presente trabajo tratara de dar a conocer posibles recomendaciones y/o posibles soluciones para los contratos de tarjeta de crédito dejen de colisionar con el derecho de protección al consumidor.

### **Justificación social**

Presenta una relevancia social porque al poner en conocimiento la realidad actual, esta servirá para que en el futuro se subsanen las deficiencias con la finalidad de que los contratos se ajusten a la normativa sobre la protección al derecho al consumidor.

### **Justificación Metodológica**

En la presente investigación se realizará una recolección de datos y se materializará, un instrumento que nos ayude a determinar cuál es la influencia que tiene las cláusulas abusivas en la protección al consumidor para de esta manera poder llegar a tener una hipótesis sobre el tema de investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

H<sub>1</sub> Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

H<sub>0</sub> Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito no inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

### **Hipótesis Específicas**

Las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

Las cláusulas que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

Las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar de qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

### **Objetivos específicos**

Identificar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

Analizar de qué manera incide las cláusulas que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

Precisar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

## **II. METODO**

## 2.1. Diseño de investigación

### Diseño

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación es no experimental ya que no se manipulará ninguna variable (p.149).

### Tipo de estudio

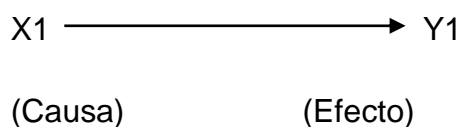
Sierra (2009), el tipo de investigación es básica, ya que la presente investigación tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos, vamos a comprender el porqué del fenómeno que estamos investigando (p.67).

### Enfoque

Hernández et al. (2014), señaló que la investigación tiene un enfoque cuantitativo porque, representa una serie de procesos, es decir existe una secuencia y es porque se puede medir las hipótesis mediante tablas estadísticas (p.4).

### Alcance

Según Hernández et al. (2014), el alcance es explicativo ya que refiere que este estudio se dirige a responder por las causas de eventos o fenómenos sociales; explicar por qué ocurre un fenómeno o por qué se relación dos o más variables (p.95).



## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variable**

Hernández et al. (2014), señaló que las variables, es un elemento del título que pueden variar y estas son capaces de medirse u observables (p. 105).

### **Operacionalización**

Hernández et al. (2014), señalo que la operacionalización es el desenlosé de la variable en sub términos llamados indicadores que pueden ser verificables y mediables en ítems (p. 211).

### **Variable independiente**

#### **Definición conceptual (cláusulas abusivas)**

Según Carballo (2013), definió las cláusulas abusivas, también llamadas clausulas vejatorias, clausulas leoninas, gravosas, onerosas, etc., en su mayoría, pre escritas en el contrato interpuestas por el empresario bancario, las cuales son plasmadas unilateralmente por el empresario asegurador.

#### **Definición operacional (variable independiente)**

La variable Cláusulas Abusivas que se operativiza en 3 dimensiones: clausulas excluyentes de responsabilidad del proveedor, Cláusulas que faculden al proveedor resolver unilateralmente un contrato, cláusulas que excluyan derechos legales con sus propios indicadores, para así poder completar los ítems, por medio de un cuestionario de ítems politómicos con escala tipo Likert. Las escalas de medición son: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), No responde no sabe (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

### **Variable dependiente (Protección al derecho al consumidor)**

#### **Definición conceptual**

Ovalle (2000) define a la protección del consumidor, como el conjunto de derechos que se designan directamente a los consumidores en su relación con los proveedores, los cuales se reconocen desde la segunda mitad del siglo XX.

### Definición operacional (variable dependiente)

La variable Protección al derecho al consumidor que se operativiza en 3 dimensiones: leyes, derechos y principios, con sus propios indicadores, para así poder completar los ítems, por medio de un cuestionario de ítems politómicos con escala tipo Likert. Las escalas de medición son: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), No responde no sabe (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

**TABLA 01**

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítems	Esquema del Marco Teórico
<b>Cláusulas Abusivas</b>  <b>Variable (Independiente)</b>	Según Carballo (2013) las cláusulas abusivas, también llamadas clausulas vejatorias, clausulas leoninas, gravosas, onerosas, etc., en su mayoría, pre escritas en el contrato interpuestas por el empresario bancario, las cuales son plasmadas unilateralmente por el empresario asegurador.	El cuestionario como instrumento usado en la metodología en la que consiste en un conjunto de preguntadas debidamente elaboradas y nos permite a elaborar una información con respecto a una o más variables. Hernández, Fernández, y Bautista (2010).	<b>Dimensión 1:</b> Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor		Teorías de los contratos, teoría clásica, teoría contemporánea.  Sobre los contratos.  Sobre las tarjetas de crédito.  Sobre las cláusulas abusivas.
			<b>Indicador:</b> Dolo	1,2	
			<b>Indicador:</b> Culpa	3,4	
			<b>Indicador</b> los que trasladen responsabilidad	5,6	
			<b>Dimensión 2:</b> Cláusulas que faculden al proveedor resolver unilateralmente un contrato		
			<b>Indicador:</b> Disposición legal distinta	7,8	
			<b>Indicador:</b> Aplicación de normas prudenciales	9,10	
			<b>Dimensión 3:</b> cláusulas que excluyan derechos legales		
			<b>Indicador:</b> Efectuar pagos adelantados	11,12	
			<b>Indicador:</b> Proponer excepción de incumplimiento	13,14	
<b>Indicador:</b> tener derecho de retención.	15				

Fuente propia

TABLA 02

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítems	Esquema del Marco Teórico
<b>Protección al derecho del consumidor (dependiente)</b>	Ovalle (2000) define a la protección del consumidor, como el conjunto de derechos que se designan directamente a los consumidores en su relación con los proveedores, los cuales se reconocen desde la segunda mitad del siglo XX.	El cuestionario como instrumento usado en la metodología en la que consiste en un conjunto de preguntas debidamente elaboradas y nos permite a elaborar una información con respecto a una o más variables. Hernández, Fernández, y Bautista (2010).	<b>Dimensión 1: LEYES</b>		Teorías sobre la protección al derecho al consumidor contemporánea.  Sobre los contratos  Sobre las tarjetas de crédito.  Sobre la protección del derecho al consumidor.
			<b>Indicador:</b> Constitución política del Perú	1, 2	
			<b>Indicador:</b> Código Civil	3,4	
			<b>Indicador:</b> Código de protección al consumidor	5,6	
			<b>Dimensión 2: DERECHOS</b>		
			<b>Indicador:</b> Trato justo	7,8	
			<b>Indicador:</b> Protección de cláusulas abusivas	9,10	
			<b>Indicador:</b> Indemnización	11,12	
			<b>Dimensión 3: PRINCIPIOS</b>		
			<b>Indicador:</b> Principio de legalidad	13	
			<b>Indicador:</b> Principio de buena fe	14	
			<b>Indicador:</b> Principio de transparencia	15	

Fuente propia

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Hernández et al. (2014), manifiesta que la población es un conjunto de personas que tienen las mismas características (p.174).



## **Muestra**

Hernández et al. (2014), es una porción de la población, o un sub grupo de la población, o un conjunto de elementos un grupo definido que tienen las mismas características que llamamos población estos están divididos en muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas (p.176).

### **Muestra no probabilística**

Carrasco (2013), En el número de elementos que conforman este subgrupo, no depende de la probabilidad sino de la conveniencia y toma de decisiones del investigador (p.65).

Nuestra muestra será no probabilística Para nuestro trabajo de investigación la muestra son 34 funcionarios que resuelven conflictos sobre derecho de defensa del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

Entonces mi muestra será de 34 donde

$N=n$ .

$n=$  MUESTRA,  $N =$  población

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnica- Encuesta**

Hernández et al. (2014), señaló sobre el cuestionario, es una técnica que ayudará al investigador alcanzar con su propósito de recolectar datos de informaciones en las cuales los cuestionarios deberán seguir con la debida instrucción de ser claro y preciso que se realizarán a lo largo del procedimiento de la investigación. (p.99).

### **Instrumento - Cuestionario**

Un instrumento es usado en la metodología en la que consiste en un conjunto de preguntadas debidamente elaboradas y nos permite a elaborar una información con respecto a una o más variables (Hernández et al., 2010, p.217).

Este trabajo de investigación se mediará a través del cuestionario en la que se recolectará los datos suficientes para determinar la influencia de las cláusulas abusivas en la protección al derecho del consumidor, donde se empleará a través de las preguntas que se presentarán a los funcionarios especializados de la Comisión de protección al consumidor en mención.

Así, que el cuestionario se presentara aproximadamente de 15 preguntas por variable de tipo de escala de Likert, donde contendrán las respuestas: totalmente de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En de acuerdo (4), Totalmente en desacuerdo (5), que se dirigirá específicamente a los funcionarios de la Comisión de protección al consumidor que resuelven este tema.

### Validez

La validez es el grado en el cual se mide un instrumento que permite medir a la variable (Vara, 2012, p.245).

Este procedimiento se llevó a cabo con la aplicación de los instrumentos que fueron aplicados mediante la recolección de los datos obtenidos en la tabla debidamente validada por el juicio de los expertos. Según como se puede apreciar con los siguientes resultados:

### Relación de expertos que validaron el instrumento de la presente investigación

**TABLA N°03**

EXPERTOS	PERTINENCIA	APLICABILIDAD VALORACIÓN	Y
Experto 1. Dr. Lutgarda Palomino Gonzales	Suficiente	Aplicable	89%
Experto2. Dr. Eduardo Salvador Ramos	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 3. Dr. J Roberto Barrionuevo	Suficiente	Aplicable	87%
Experto 4. Dr. Jessica Núñez Medrano	Suficiente	Aplicable	90%
Experto 5. Dra. L. Susan Marín Medrano	Suficiente	Aplicable	92%
<b>PROMEDIO</b>		<b>89.6%</b>	

**Fuente:** Ficha de Opinión de Expertos de la UCV- 2017

## Confiabilidad

La confiabilidad es un instrumento de mediación que muestra ser válido y confiable para determinar los Ítems incorporados en los cuestionarios. (Hernández et al. 2014, p. 294).

Por ello, la confiabilidad se medirá con el Alfa de Cron Bach, cuyos valores son: 0 y 1, se interpreta de esta manera el 0 es la confiabilidad nula que arroja el 0 % que contiene errores, mientras que la confiabilidad 1 es el total de 100% de fiabilidad, en la cual pasara por el programa del SPSS que representara todo el dato estadístico con cálculos fiables.

*Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach*

**TABLA N°04**

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
<b>0.81 a 1.00</b>	Muy alta confiabilidad
<b>0.61 a 0.80</b>	Alta confiabilidad
<b>0.41 a 0.60</b>	Moderada confiabilidad
<b>0.21 a 0.40</b>	Baja confiabilidad
<b>0.01 a 0.21</b>	Muy baja confiabilidad

*Nota:* Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Rangos y el nivel de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach

### Variable independiente: Cláusulas Abusivas

En la variable se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$ : La suma de varianzas de cada ítem.

$S_T^2$ : La varianza del total de filas (puntaje total de los funcionarios)

K : El número de preguntas o ítems.

Confiabilidad de la variable Impediente: Cláusulas Abusivas.

**TABLA N°05**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	34	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	34	100.0
<b>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</b>			

**TABLA N°06**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.839</b>	<b>15</b>

El instrumento es altamente confiable 83.9% según el índice y se estima que es altamente confiable.

**TABLA N°07**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>Pregunta1</b>	48.94	77.209	0.409	0.832
<b>Pregunta2</b>	50.06	72.784	0.549	0.824
<b>Pregunta3</b>	50.21	74.532	0.408	0.833
<b>Pregunta4</b>	50.53	68.923	0.582	0.821
<b>Pregunta5</b>	49.82	73.786	0.375	0.836
<b>Pregunta6</b>	50.06	74.299	0.390	0.834
<b>Pregunta7</b>	50.03	74.090	0.432	0.831
<b>Pregunta8</b>	49.44	76.012	0.484	0.829
<b>Pregunta9</b>	49.38	77.880	0.324	0.836
<b>Pregunta10</b>	49.65	68.963	0.648	0.816
<b>Pregunta11</b>	49.56	72.557	0.526	0.825
<b>Pregunta12</b>	49.44	77.890	0.449	0.831
<b>Pregunta13</b>	49.97	76.575	0.343	0.836
<b>Pregunta14</b>	50.00	70.121	0.738	0.813
<b>Pregunta15</b>	49.03	79.060	0.353	0.835

Confiabilidad de la variable dependiente: Protección al derecho al Consumidor

**TABLA N°08**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	34	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	34	100.0
<b>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</b>			

**TABLA N°09**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.823</b>	15

El instrumento es altamente confiable 82.3% según el índice y se estima que es altamente confiable

**TABLA N°10**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2Pregunta1	51.18	89.604	0.646	0.797
V2Pregunta 2	50.82	92.332	0.755	0.794
V2Pregunta3	51.03	108.151	0.074	0.831
V2Pregunta4	50.41	99.704	0.475	0.811
V2Pregunta5	50.50	101.833	0.441	0.814
V2Pregunta6	51.59	94.734	0.512	0.808
V2Pregunta7	51.47	91.105	0.768	0.792
V2Pregunta8	51.03	93.605	0.603	0.802
V2Pregunta9	52.12	104.834	0.193	0.827
V2Pregunta10	50.53	106.984	0.080	0.835
V2Pregunta11	51.47	95.045	0.652	0.800
V2Pregunta12	50.44	119.102	-0.342	0.860
V2Pregunta13	51.15	89.220	0.785	0.789
V2Pregunta14	50.62	86.243	0.786	0.786
V2Pregunta15	51.74	92.201	0.631	0.799

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis se realizará a través del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, se procesará los datos mediante el programa SPSS, para la confiabilidad se utilizará el Alpha de Cronbach, realizaremos para medir el grado de relación de la regresión lineal, y para la contratación de hipótesis el resumen modelo con sus respectivos diagramas.

El análisis del presente estudio será Paramétrico, donde el nivel de medición de las variables será por intervalos o razón; para lo cual utilizaremos el método estadístico de la Regresión Lineal, este modelo lo podemos encontrar en el programa IBM SPSS, sirve para estimar el efecto de una variable sobre otra. El mismo, se asocia con el coeficiente  $r$  de Pearson. Como viene lo señalan (León y Montero, citados en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) a mayores valores en la variable independiente, mayores valores en la variable dependiente.

## **2.6. Aspectos éticos**

Mi trabajo de investigación es netamente original, teniendo en cuenta las guías metodológicas que utilice, las referencias bibliográficas y el parafraseo en los libros de consulta, en la literatura de la investigación, término utilizado por el paradigma metodológico que utilizó Sampieri, Hernández y Baptista del 2014 sexta edición.

Esta investigación ha sido revisada por las autoridades, de la universidad Cesar Vallejo, y constatada por el programa del TURNITI.

Como parte de la encuesta se evaluó a una población determinada, para ello se solicitó un permiso correspondiente a través de un documento formal, dirigidas a 34 funcionarios de la comisión de protección al consumidor que forman mi población.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Regresión Lineal

#### 3.1.1 Objetivo general:

Determinar de qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**TABLA N°11**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,906 <sup>a</sup>	,821	,815	7,467
a. Predictores: (Constante), CLAUSULAS.ABUSIVAS				

#### Interpretación:

La relación entre las variables cláusulas abusivas y protección al derecho al consumidor es alta, según la tabla categórica, el  $r^2$  es .821 esto de interpreta que la variable protección al derecho del consumidor depende de la variable independiente en un 82.1% y se puede realizar el diagrama de regresión lineal.

**TABLA N°12**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	14,824	2,830		5,238	,000
	CLAUSULAS.ABUSIVAS	,889	,073	,906	12,097	,000
a. Variable dependiente: PROTECCION.AL.DERECHO.AL.CONSUMIDOR						

#### Interpretando

P valor o grado de significancia  $< \alpha$ ; se acepta la hipótesis propuesta

P valor o grado de significancia  $\geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

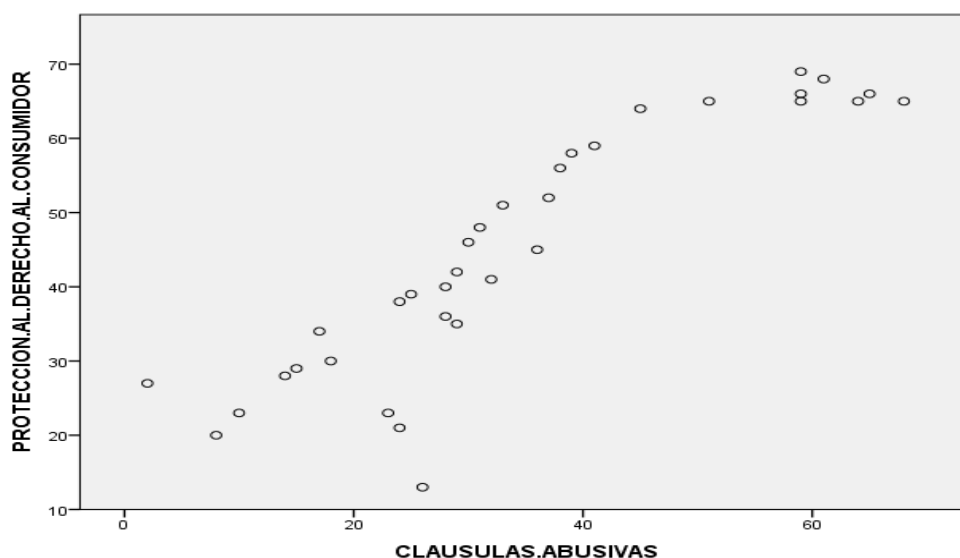


**El criterio a decidir es:** Hay una diferencia significativa en las medias, de las respuestas, por lo cual se concluye que hay suficientes evidencias para aceptar la hipótesis de investigación.

Dado que el valor de significancia  $=,000 < 0.05$ , es posible construir un modelo de regresión lineal, confirma la relación que existe entre las variables.

H<sub>1</sub> Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**Diagrama 1**



### Interpretación

Del diagrama 1 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.821$ , porcentualmente podemos decir que en 82.1% es la explicación de la variable dependiente gracias a la variable independiente en ese sentido, se concluye que:

“A mayor cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

## Aplicación de la Regresión Lineal

### 3.1.2 Ob. Especifico 1:

Identificar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**TABLA N°13**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,971 <sup>a</sup>	,943	,941	4,225
a. Predictores: (Constante), CLAUSULAS.EXCLUYENTES				

### Interpretación:

La relación entre la dimensión 1 cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor y la variable protección al derecho al consumidor es alta, en un 97.1% según la tabla categórica, el  $r^2$  es .943 esto se interpreta que la variable protección al derecho al consumidor depende de la dimensión cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en un 94.3% y se puede realizar el diagrama de regresión lineal.

**TABLA N°14**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	6,535	1,843		3,546	,001
	CLAUSULAS.EXCLUYENTES	1,176	,051	,971	22,911	,000
a. Variable dependiente: PROTECCION.AL.DERECHO.AL.CONSUMIDOR						

### Interpretando

P valor o grado de significancia  $< \alpha$ ; se acepta la hipótesis propuesta

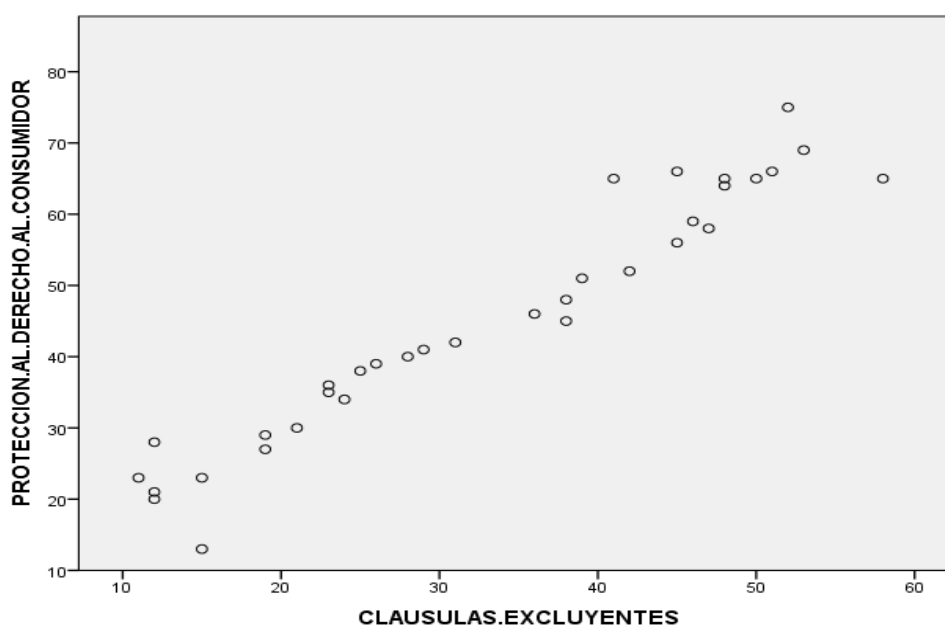
P valor o grado de significancia  $\geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**El criterio a decidir es:** Hay una diferencia significativa en la media, de las respuestas, por lo cual se concluye que hay suficientes evidencias para aceptar la hipótesis de investigación.

Dado que el valor de significancia  $=,000 < 0.05$ , es posible construir un modelo de regresión lineal, confirma la relación que existe entre las variables.

H<sub>1</sub> Las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**Diagrama 2**



### Interpretación

Del diagrama 2 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.943$ , porcentualmente podemos decir que en 94.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión cláusulas excluyentes, en ese sentido, se concluye que:

“A mayor cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

## Aplicación de la Regresión Lineal

### 3.1.3 Ob. Específico 2:

Analizar de qué manera incide las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**TABLA N°15**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,976 <sup>a</sup>	,953	,951	3,829
a. Predictores: (Constante), FACULTEN.UNILATERALMENTE				

### Interpretación:

La relación entre la dimensión 2 cláusulas faculden al proveedor suspender o resolver unilateralmente y la variable protección al derecho al consumidor es de 97.6% es una relación alta, según la tabla categórica, el  $r^2$  es 953 esto se interpreta que la variable protección al derecho al consumidor depende de la dimensión faculden unilateralmente en un 95.3% y se puede realizar el diagrama de regresión lineal

**TABLA N°16**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	12,857	1,437		8,946	,000
	FACULTEN.UNILATERALMENTE	,892	,035	,976	25,420	,000
a. Variable dependiente: PROTECCION.AL.DERECHO.AL.CONSUMIDOR						

## Interpretando

P valor o grado de significancia  $< \alpha$ ; se acepta la hipótesis propuesta

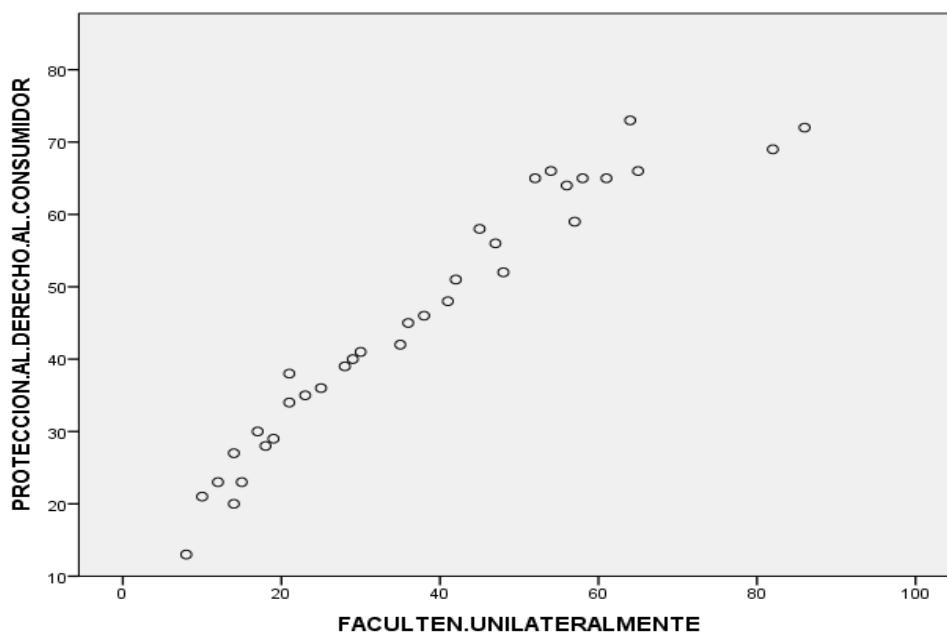
P valor o grado de significancia  $\geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**El criterio a decidir es:** Hay una diferencia significativa en las medias, de las respuestas, por lo cual se concluye que hay suficientes evidencias para aceptar la hipótesis de investigación.

Dado que el valor de significancia  $=,000 < 0.05$ , es posible construir un modelo de regresión lineal, confirma la relación que existe entre las variables.

H<sub>1</sub> Las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

## Diagrama 3



## Interpretación

Del diagrama 3 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.953$ , porcentualmente podemos decir que en 95.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión

cláusulas que faculten al proveedor a disolver o suspender unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito, en ese sentido, se concluye que:

“A mayor cláusulas que faculten al proveedor a disolver o suspender unilateralmente los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

### **Aplicación de la Regresión Lineal**

#### **3.1.4. Ob. Específico 3:**

Precisar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

**TABLA N°17**

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,929 <sup>a</sup>	,863	,859	6,528
a. Predictores: (Constante), EXCLUYAN.O. LIMITEN.DERECHOS. LEGALES				

#### **Interpretación:**

La relación entre la dimensión 3 cláusulas excluyentes de derechos legales y la variable protección al derecho al consumidor es alta, según la tabla categórica, el  $r^2$  es .863 esto se interpreta que la variable protección al derecho al consumidor depende de la dimensión cláusulas excluyentes de derechos legales en un 86.3% y se puede realizar el diagrama de regresión lineal.

**TABLA N°18**

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	18,928	2,173		8,710	,000

EXCLUYAN .O. LIMITEN.D ERECHOS. LEGALES	,843	,059	,929	14,188	,000
a. Variable dependiente: PROTECCION.AL.DERECHO.AL.CONSUMIDOR					

### Interpretando

P valor o grado de significancia  $< \alpha$ ; se acepta la hipótesis propuesta

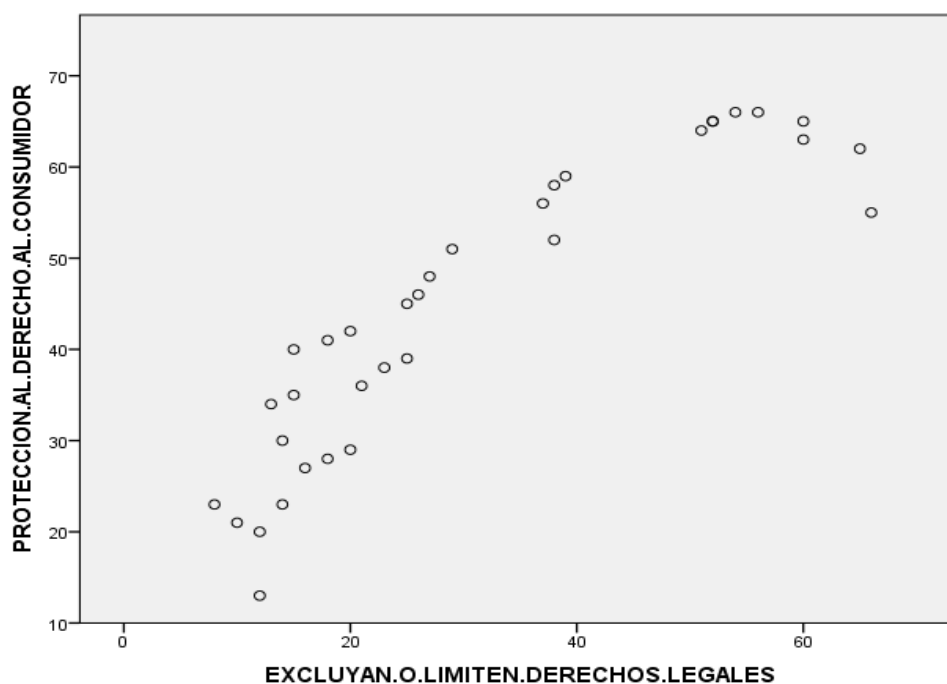
P valor o grado de significancia  $\geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**El criterio a decidir es:** Hay una diferencia significativa en la media, de las respuestas, por lo cual se concluye que hay suficientes evidencias para aceptar la hipótesis de investigación.

Dado que el valor de significancia  $=,000 < 0.05$ , es posible construir un modelo de regresión lineal, confirma la relación que existe entre las variables.

$H_1$  Las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.

### Diagrama 4



### **Interpretación**

Del diagrama 4 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.863$ , porcentualmente podemos decir que en 86.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión cláusulas que excluyan de derechos legales en el contrato de tarjeta de crédito, en ese sentido, se concluye que:

“A mayor cláusulas que excluyan de los derechos legales en los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”



## **IV. DISCUSIÓN**

## 4.1 Discusiones

Desde que existe los contratos de adhesión, siempre existe disconformidad entre las partes, los contratos de tarjeta de crédito no son la excepción dentro de la norma de contratos existe prohibiciones que colisionan con los principios básicos de protección al consumidor, las cláusulas abusivas por lo general son interpuesto por las empresas financieras que ofrecen un servicio, puede ser de cualquier tipo pero especial los contratos de adhesión de tarjetas de crédito, que según nuestra data consultada a los expertos sobre estos reclamos, la Comisión de protección al consumidor, exactamente las personas que laboran en el área de protección al consumidor manifiestan que estos contratos son abusivos y vulneran principios de derechos al consumidor, tal como nos muestra nuestro cuadro numero 11 donde señala que la relación entre las variables cláusulas abusivas y protección al derecho al consumidor es alta, según la tabla categórica, el  $r^2$  es = .821 en el diagrama numero 1 podemos observar una tendencia ascendente lineal de  $r^2 = 0.821$ , porcentualmente podemos decir que en 82.1% es la explicación de la variable dependiente gracias a la variable independiente en ese sentido, se concluye que: “A mayor cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor” este dato se puede corroborar con las conclusiones de Camacho y Navas en el año 2010 en su tesis: “Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales”, una investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica y su objetivo general es como las cláusulas abusivas influyen en los contratos de adhesión, concluye la investigación señalando que una cláusula que se encuentra predispuesta en un contrato, viola derechos fundamentales, de esta manera el abuso del derecho se encuentra en este tipo de cláusulas, lo cual indica la poca defensa del contratante débil, ya que solo le queda aceptar las condiciones para poder disfrutar de dichos servicios, por otro lado, el investigador también concluye que en la mayoría de los contratos de adhesión existe abusos por parte de quien lo redacta.

Todo contrato que tenga una cláusula excluyente de responsabilidad por parte del proveedor, es una cláusula leonina, una cláusula abusiva porque en el fondo, cualquier tipo de responsabilidad excluyente en un acuerdo, te inclina la balanza

dentro de nuestros resultados en la tabla numero 13 nos señala la relación existente entre cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor y la variable protección al derecho al consumidor es 97.1% según la tabla categórica la relación entre estas es muy alta, en el diagrama 2 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.943$ , porcentualmente podemos decir que en 94.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión clausulas excluyentes, en ese sentido, se concluye que: “A mayor cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor” estos datos son confirmados por Herrera en el año 2015, en su investigación “Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo”, donde su objetivo general es establecer de qué manera las cláusulas abusivas influyen en los contratos de consumo, una investigación de enfoque cualitativo, inductiva la población es 28 trabajadores del banco de comercio, concluye la investigación señalando que las cláusulas abusivas en una relación de consumo generan circunstancias desiguales y se ven afectadas, limitando o quitando por completo los derechos del consumidor; y por el contrario aumenta o haciendo excesivamente onerosas sus cargas y obligaciones contractuales y por el contrario, otorgando más facultades, beneficios y derechos al proveedor, con lo cual se reducen sus obligaciones respecto del contrato también señala el investigador que las cláusulas excluyentes de responsabilidad.

Cualquier cláusula que faculten a resolver o suspender unilateralmente al proveedor es una cláusula que no se puede firmar ya que atenta con los derechos de protección al consumidor en nuestros resultados de la tabla numero 15 la relación entre la cláusulas faculten al proveedor suspender o resolver unilateralmente y la variable protección al derecho al consumidor es alta en un 97.6% en el diagrama número 3 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.953$ , porcentualmente podemos decir que en 95.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión cláusulas que faculten al proveedor a disolver o suspender unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito, en ese sentido, se concluye que:

“A mayor cláusulas que faculten al proveedor a disolver o suspender unilateralmente los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor, esta afirmación puede ser sostenida por Díaz, Gómez y Guerrero en el año de 2010, con la tesis: “Cláusulas abusivas en el contrato de apertura a crédito (tarjeta de crédito)”, teniendo como objetivo principal determinar cuántos contratos de tarjetas de crédito con cláusulas abusivas existía en la ciudad de Guatemala, una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población son 126 contratos que contienen cláusulas abusivas, concluye que el contrato de apertura de crédito, si bien es cierto es revisado por la entidad fiscalizadora del sistema financiero en conjunto con la entidad que vela por el consumidor, con lo cual se ha encontrado que dichos contratos llevan incluidas cláusulas abusivas concernientes a la disolución unilateral por parte del banco que emite la tarjeta de crédito.

Las cláusulas que limiten derechos legales se relacionan con protección al derecho al consumidor en un 93% aproximadamente esto resulta interesante ya que según la tabla categórica esta relación resulta muy alta, el diagrama 4 de dispersión se puede observar una tendencia ascendente lineal de  $R^2 = 0.863$ , porcentualmente podemos decir que en 86.3% es la explicación de la variable dependiente protección al derecho al consumidor gracias a la dimensión cláusulas que excluyan de derechos legales en el contrato de tarjeta de crédito, en ese sentido, se concluye que: “A mayor cláusulas que excluyan de los derechos legales en los contratos de tarjetas de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor” este dato se puede verificar con los datos de Retana que en año 2011, presento su tesis titulada “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus implicaciones por no existir una legislación adecuada”, concluye que si bien es cierto la legislación nacional posee una amplia normativa que regula los contratos de adhesión, no obstante a ello ninguno de estos regula la protección que debe brindar el Estado respecto de los consumidores sobre las cláusulas abusivas, que son cláusulas leoninas que favorecerán solo al oferente de bienes o servicios como es el caso del contrato de tarjeta de crédito.

## **V. CONCLUSIONES**

## 5.1 Conclusiones

Se concluye que la variable cláusulas abusivas de tarjeta de crédito, se relaciona en un 90.6%, con la variable protección al derecho de consumidor se acepta la hipótesis propuesta Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017 por lo tanto “A mayor cláusulas abusivas en los contratos de tarjeta de crédito mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

También se concluye que la dimensión cláusulas que excluya responsabilidad del proveedor se relaciona en un 97.1%, con la variable protección al derecho de consumidor, se acepta la hipótesis propuesta Las cláusulas de contrato excluyentes de responsabilidad de proveedor inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017 por lo tanto “A mayor cláusulas excluyentes de responsabilidad de proveedor mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

Por otro lado se concluye que la dimensión que clausulas faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato se relaciona en un 97.6%, con la variable protección al derecho de consumidor, se acepta la hipótesis propuesta  $H_1$  Las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017 por lo tanto “A mayor cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

Y finalmente se concluye que la dimensión que clausulas excluyentes de derechos legales se relaciona en un 92.9%, con la variable protección al derecho de consumidor, por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta y “A mayor cláusulas excluyentes de derechos legales mayor será la afectación a los derechos de protección al consumidor”

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **6.1. Recomendaciones**

Que el Estado en la división de poderes, a través del órgano competente de velar por el derecho de los consumidores de mayor trascendencia en que los contratos de seguros conviertan la incertidumbre en certidumbre, de este modo poder captar el grado de transformación de su naturaleza, en el sentido que el consumidor encuentre garantía de contar con los factores que satisfagan sus requerimientos en un evento futuro que le produzca una necesidad.

Difusión privada y pública por parte del Estado. Cuyo propósito radicaría en que el seguro en sí constituye un medio encargado de protección no solo de la persona sino de su familia y de este modo a todo lo que corresponde parte de su patrimonio y que a su vez también proteja y ampara las actividades sociales donde normalmente se desenvuelve.

Que se creen más oficinas en competencia informativas, fiscalizadora, sancionadora y de índole desconcentrada a nivel nacional que velen por la protección y atención de los conflictos suscitados dentro de la relación de consumo, ya que en la actualidad esta problemática sigue latente.

Que se fortalezca el marco normativo existente, adaptándolos a las diferentes necesidades sociales que se presenta, enfocándose más en el control de las grandes empresas que brindan servicio y productos, líderes en la cadena de consumo y que se supervise continuamente el trabajo realizado por la autoridad competente.



## **VII. REFERENCIAS**

- Alonso R., J. (1987). *El comportamiento del consumidor. Una aproximación teórica con estudios empíricos*. (2da Ed.). Madrid, España: Adrus
- Amarilis R., F. (2016). *Protección del Consumidor en el Código civil y código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija*. (Tesis de maestría) Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1910/Tesis%20de%20maestr%C3%ADa\\_Florinda%20Amarilis%20Roldan%20Paredes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1910/Tesis%20de%20maestr%C3%ADa_Florinda%20Amarilis%20Roldan%20Paredes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bercovitz R., A. (1987). *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*. Madrid, España: Bosch
- Barutell J., C. (1997). *Las tarjetas de pago y de crédito*. Barcelona, España: Bosch
- Camacho, P y Navas, L. (2010). *Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales*. (Tesis de Pre Grado). Recuperado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136428.pdf>
- Carbonell O., E. (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571*. Lima, Perú: Jurista Editores.
- Castro R., P. (2014). *Influencia de la Cultura Financiera en los Cliente del Banco de Crédito en el período Enero - Julio del 2013*. Lima, Perú: Reggal
- Cole H., R. (2000). *Del crédito a las empresas y al consumidor*. México, Mexico: Dianna
- Combe S., C. (2010). *Algunos apuntes sobre la protección al usuario de servicios financieros*. Lima, En: Derecho y Sociedad
- Córdova C., L. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1185/Cordova\\_c\\_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1185/Cordova_c_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Díaz, H., Gómez, A. y Guerrero, G. (2010). *Cláusulas abusivas en el contrato de apertura a crédito (tarjeta de crédito)*. (Tesis de Licenciado). Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/3200/1/Cl%C3%A1usulas%20abusivas%20en%20el%20contrato%20de%20apertura%20a%20cr%C3%A9dito%20%28tarjeta%20de%20crédito%29.pdf>
- Durand C., J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima, Perú: USMP
- Espinoza E., J. (2006). *Derechos de los consumidores*. Lima, Perú: Rodhas S.A.C.
- Ferrer Q., A. (2004). *Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero*. Lima, Perú: Instituto de Investigación el Pacífico EIRL.
- Gerscovich G., C. (2011). *Consumidores Bancarios: Derechos económicos de los bancos y sus clientes*. Buenos Aires, Argentina: Abeledo Perrot
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera P., A. (2015). *Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*. (Tesis de Pre Grado). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2210/DEhepajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Higuera, R. y Gerardo, F. (2009). *La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito*. Finanzas en su empresa. México, México: Dexmix
- Lasarte A., C. (2010). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. (4° Ed.). Madrid, España: Instituto Nacional de Consumo
- Méndez, C. (1999). *Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. (2° Ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: Ed. Mc Graw Hill interamericana.

- Miranda C., M. (2014). *Derecho de los Contratos*. Lima, Perú: Ediciones Jurídicas E.I.R.L.
- Montoya, U. y Montoya, H. (2006). *Derecho Comercial*. (III Tomo). Lima, Perú: Editorial Jurídica Grijley E.I.R.L
- Muhuillo C., R. (2001). *Tarjeta de crédito*. Buenos Aires, Argentina: Astrea,
- Ovalle F., O. (2000). *Derechos del Consumidor*. (1° Ed.). México, Mexico: Universidad Autónoma Figuroa B., H. (2000). *Derecho Bancario*. (1°Ed.) Lima, Perú: Ediciones jurídicas.
- Pairazamán F., Roberto (2014). *El Crédito de consumo en el Perú*. Lima-Perú: Universidad del Pacífico.
- Patron S., C. (2011). *Protección al consumidor en los servicios financieros*. (1° Ed.). Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante.
- Pérez B., L. (2004). *Derecho Social de Consumo*. Buenos Aires, Argentina: La Ley:
- Pinto O., Sh. (2011). *El Consumidor en el Derecho Comparado*. Lima, Perú: ARA Editores.
- Ramírez del Pilar L., E. (1986). *La naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito bancaria*. Lima, Perú: PUCP.
- Retana R., T. (2011). *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus implicaciones por no existir una legislación adecuada*. (Tesis de Pre Grado). Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_7573.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7573.pdf)
- Reynoso M., D. (2000). *Tarjeta de crédito*. Buenos Aires, Argentina. Depalma
- Rodriguez, B. (2002). *Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucionhistorica-de-las-tarjetas-de-credito>
- Rodríguez A., S. (2009). *Contratos bancarios: su significación en América Latina*. Bogotá, Colombia: Legis.

- Romero, J. y Velandia, D. (2003). *Cláusulas Abusivas En El Contrato De Seguro*. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS40.pdf>
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima, Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Sánchez R, F. (1998). *Estudios de Derecho Civil*. (Tomo IV) Madrid: Spars
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4° Ed.). México: Ed. Limusa.
- Taboada C., L. (2013). *Acto Jurídico, Negocio Jurídico y Contrato*. (2° Ed.). Lima, Perú: Grijley.
- Torres V., A. (2007). *Rescisión y Resolución del contrato*. Recuperado de: <http://www.etorresvasquez.com.pe/pdf/RESCISION-Y-RESOLUCION.pdf>
- Torres V., A (2009). *Contratación Masiva: Protección al Consumidor*. Lima, Perú: Corte Superior de Justicia de Lima Norte, Projusticia. Motivensa.
- Vilela C., J. (2008). *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*. (1 Ed.). Lima, Perú: Grijley.

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Utilice un lapicero de preferencia de color oscuro sea azul o negro, para completar el cuestionario, no existe preguntas correctas o incorrectas, es solo opinión personalizada como experto en la materia. Las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente elija una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa recuerde: no se deben marcar dos opciones.

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas son:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
NR/NS	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

<b>Variable independiente (Cláusulas Abusivas)</b>		<b>Escala</b>				
		1	2	3	4	5
01	¿Ud. considera que, las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito con conocimiento de este, vulnera el principio de protección al consumidor?					
02	¿Ud. cree que, las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, sabiendo que infringen la norma?					
03.	¿Ud. cree que, las cláusulas excluyentes de responsabilidad es una cláusula antijurídica?					
04	¿Ud. cree que, las entidades bancarias emiten clausulas excluyentes de responsabilidad por desconocimiento de la norma?					
05.	¿Ud. cree que, las entidades bancarias hacen correcto a la hora que trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato?					
06.	¿Ud. cree que, las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito, derivando la					

	responsabilidad al consumidor infringe el principio de protección al consumidor?						
07.	¿Ud. cree que, las cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato es un abuso de derecho?						
08.	¿Cree usted que las cláusulas abusivas de los contratos de seguro generan incertidumbre al consumidor?						
09.	¿Cree usted que, las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación?						
10.	¿Ud. cree que, a la hora de tener una cláusula abusiva dentro de un contrato con una empresa bancaria no se aplican las normas prudenciales?						
11	¿Ud. cree que, las cláusulas que obligan a realizar pagos adelantados son una vulneración al principio de protección al consumidor?						
12	¿Ud. cree que, las cláusulas que obligan a realizar pagos adelantados son parte de la mayoría de los contratos por adhesión?						
13	¿Cree usted que los consumidores aceptan los contratos de tarjeta de crédito con cláusulas abusivas por necesidad?						
14	¿Cree usted que los contratos de tarjeta de crédito en general van en contra de los derechos de los consumidores?						
15	¿Ud. considera que, la empresa bancaria tiene derecho a retener el dinero por deuda?						



## CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Utilice un lapicero de preferencia de color oscuro sea azul o negro, para completar el cuestionario, no existe preguntas correctas o incorrectas, es solo opinión personalizada como experto en la materia. Las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente elija una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa recuerde: no se deben marcar dos opciones.

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas son:

:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
NR/NS	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Variable independiente (Protección al derecho del consumidor)		Escala				
		1	2	3	4	5
01	¿Ud. cree que, las cláusulas abusivas de las empresas bancarias colisionan con derechos constitucionales?					
02	¿Ud. cree que, la protección al derecho de consumidor esta implícitamente en la Constitución Política del Perú?					
03.	¿Ud. cree que, las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión?					
04	¿Ud. cree que, el código civil peruano acepta este tipo de cláusulas abusivas?					

05.	¿Ud. cree que, la normativa de protección al consumidor es clara con respecto a las cláusulas abusivas?						
06.	¿Ud. cree que, dentro del Código de protección al consumidor existen herramientas que ayudan al administrado?						
07.	¿Cree usted que hay una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro?						
08.	¿Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria?						
09.	¿Se está realizando una debida protección contra las cláusulas abusivas?						
10.	¿Cree usted que no existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito?						
11	¿Cree usted que, se llegue a realizar una reparación justa a favor del consumidor?						
12	¿Cree usted que el Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores?						
13	¿Cree usted que las entidades bancarias brindan efectivamente con atender los reclamos de sus clientes?						
14	¿Cree usted que las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe?						
15	¿Cree usted que las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia?						

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable
<p><b>Problema General:</b>  <b>¿De qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de Crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema específico 1:  <b>¿De qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?</b></li> <li>• Problema específico 2:  <b>¿De qué manera incide las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017?</b></li> <li>• Problema específico3:  <b>¿De qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor,2017?</b></li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b>  Determinar de qué manera incide las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo específico 1:</b>  Identificar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> <li>• <b>Objetivo específico 2:</b>  Analizar de qué manera incide las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> <li>• <b>Objetivo específico 3:</b>  Precisar de qué manera incide las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b>  H<sub>1</sub> Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hipótesis Nula</b>  H<sub>0</sub> Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito no inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> <li>• <b>Hipótesis Específica 1:</b>  Las cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor de los contratos de tarjeta crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> <li>• <b>Hipótesis Específica 2:</b>  Las cláusulas que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> <li>• <b>Hipótesis Específica 3:</b>  Las cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales de los contratos de tarjeta de crédito inciden directamente en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017.</li> </ul>	<p>Variable Independiente  (CLAUSULAS ABUSIVAS)</p> <p>Variable Dependiente  (PROTECCION AL DERECHO AL CONSUMIDOR)</p>

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítems	Esquema del Marco Teórico
Cláusulas Abusivas  Variable (Independiente)	Según Carballo (2013) las cláusulas abusivas, también llamadas clausulas vejatorias, clausulas leoninas, gravosas, onerosas, etc., en su mayoría, pre escritas en el contrato interpuestas por el empresario bancario, las cuales son plasmadas unilateralmente por el empresario asegurador.	El cuestionario como instrumento usado en la metodología en la que consiste en un conjunto de preguntadas debidamente elaboradas y nos permite a elaborar una información con respecto a una o más variables. Hernández, Fernández, y Bautista (2010).	<b>Dimensión 1:</b> Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorías de los contratos, teoría clásica, teoría contemporánea</li> <li>• Sobre los contratos</li> <li>• Sobre las tarjetas de crédito</li> <li>• Sobre las cláusulas abusivas}</li> <li>• Sobre la protección del derecho al consumidor</li> </ul>
			<b>Indicador:</b> Dolo	1,2	
			<b>Indicador:</b> Culpa	3,4	
			<b>Indicador</b> los que trasladen responsabilidad	5,6	
			<b>Dimensión 2:</b> Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato		
			<b>Indicador:</b> Disposición legal distinta	7,8	
			<b>Indicador:</b> Aplicación de normas prudenciales	9,10	
			<b>Dimensión 3:</b> cláusulas que excluyan derechos legales		
			<b>Indicador:</b> Efectuar pagos adelantados	11,12	
			<b>Indicador:</b> Proponer excepción de incumplimiento	13,14	
<b>Indicador:</b> tener derecho de retención	15				

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítems	Esquema del Marco Teórico
<b>Protección al derecho del consumidor (dependiente)</b>	Ovalle (2000) define a la protección del consumidor, como el conjunto de derechos que se designan directamente a los consumidores en su relación con los proveedores, los cuales se reconocen desde la segunda mitad del siglo XX.	El cuestionario como instrumento usado en la metodología en la que consiste en un conjunto de preguntadas debidamente elaboradas y nos permite a elaborar una información con respecto a una o más variables. Hernández, Fernández, y Bautista (2010).	<b>Dimensión 1: LEYES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorías sobre la protección al derecho al consumidor contemporánea</li> <li>• Sobre los contratos</li> <li>• Sobre las tarjetas de crédito</li> <li>• Sobre las cláusulas abusivas}</li> <li>• Sobre la protección del derecho al consumidor</li> </ul>
			<b>Indicador:</b> Constitución política del Perú	1,2	
			<b>Indicador:</b> Código Civil	3,4	
			<b>Indicador:</b> Código de protección al consumidor	5,6	
			<b>Dimensión 2: DERECHOS</b>		
			<b>Indicador:</b> Trato justo	7,8	
			<b>Indicador:</b> Protección de cláusulas abusivas	9,10	
			<b>Indicador:</b> Indemnización	11,12	
			<b>Dimensión 3: PRINCIPIOS</b>		
			<b>Indicador:</b> Principio de legalidad	13	
<b>Indicador:</b> Principio de buena fe	14				
<b>Indicador:</b> Principio de transparencia	15				

DISEÑO METODOLOGICO				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Método de la Investigación:</li> </ul> <p><b>Cuantitativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diseño de la Investigación:</b></li> </ul> <p>No experimental de corte transaccional</p>	<p><b>Ámbito de la Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Unidad de Análisis o Estudio:</b> Opinión especializada, 34 funcionarios de la comisión de protección al consumidor,</li> <li><b>Población:</b> Trabajadores de la comisión de protección al consumidor.</li> <li><b>Muestra:</b> 34 personas con las características antes descritas.</li> <li><b>Técnica de Muestreo:</b> No probabilística de tipo intencional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Instrumentos y fuentes de información:</b></li> </ul> <p>El Cuestionario</p>	<p><b>Criterios de rigurosidad en a investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Enfoque</b> Cuantitativo</li> <li><b>En el trabajo se realizó la constatación de copia mediante el programa del TURNITI</b></li> <li><b>Validez y Confiabilidad</b> La validez se dará a través de juicio de expertos y la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.</li> </ul>



SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Sr(a) Marin Loyola Linda Susan

Yo **KEVIN ROYER MANUEL BOZA**, identificado con **DNI N° 76621605**, alumno de Escuela Profesional de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN INDECOPI SEDE LIMA, 2017**", solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia

**Por lo tanto:**

A usted, ruego acceder a mi petición

Lima, 20 de abril del 2018

  
\_\_\_\_\_  
**KEVIN ROYER MANUEL BOZA**  
DNI N° 76621605



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Marin Loyola Linda Susan  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo  
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 1.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 1.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					94%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					95%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					94%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					94%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					91%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						92%



## PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable (1): Cláusulas Abusivas

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

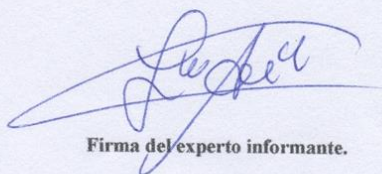
La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92% % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

\_\_\_\_\_



Firma del experto informante.

DNI. N° 44327775 Teléfono N° 995293187



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y Nombres del validador: Marim Loyola Linda Susan  
 4.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 4.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo  
 4.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 4.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 4.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
10. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					98%
11. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					95%
12. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					94%
13. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					94%
14. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
15. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					91%
16. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
17. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
18. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						92%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Variable (2) Protección al derecho al consumidor

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

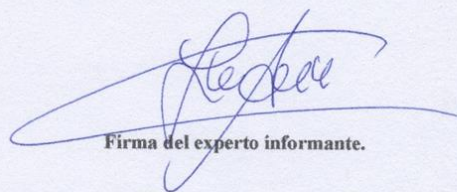
La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92% %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

\_\_\_\_\_



Firma del experto informante.

DNI. N° 44323575 Teléfono N° 949293187



SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Sr(a) Barrionuevo Fernández José Roberto

Yo **KEVIN ROYER MANUEL BOZA**, identificado con DNI N° 76621605, alumno de Escuela Profesional de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN INDECOPI SEDE LIMA, 2017", solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia

**Por lo tanto:**

A usted, ruego acceder a mi petición

Lima, 20 de abril del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kevin Royer Manuel Boza", written over a horizontal line.

**KEVIN ROYER MANUEL BOZA**

DNI N° 76621605

## PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable (1): Cláusulas Abusivas

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

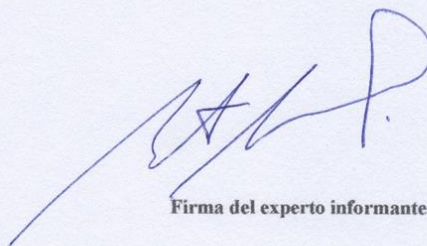
La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 87 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Lima 30/04/2018



Firma del experto informante.

DNI. N° 07640667 Teléfono N° 999972897



**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Variable (2) Protección al derecho al consumidor

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Barrionuevo Fernández Los Robles  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Corporativo  
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 1.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 1.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

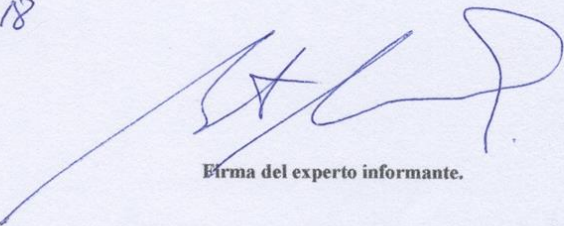
#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				80%	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos				80%	
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						87.1%

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 87. %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 30/04/2018

  
Firma del experto informante.

DNI. N° 07040667 Teléfono N° 999972897



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Núñez Medina Elizabeth Jesica  
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV Docente  
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo  
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 1.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 1.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

## PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable (2) Protección al derecho al consumidor

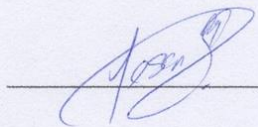
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del experto informante.

DNI. N° 4117488 Teléfono N° 987333490



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Nonéz Medrano Elizabeth Jessica  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3. Especialidad del validador: Derecho Administrativo  
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 1.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 1.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Variable (1): Cláusulas Abusivas

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

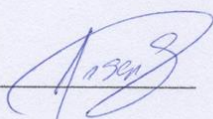
La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
\_\_\_\_\_

Firma del experto informante.

DNI. N° 41174525 Teléfono N° 987333490



SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Sr(a) Palomino Gonzalez Lutgardo

Yo **KEVIN ROYER MANUEL BOZA**, identificado con **DNI N° 76621605**, alumno de Escuela Profesional de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN INDECOPI SEDE LIMA, 2017**", solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia

**Por lo tanto:**

A usted, ruego acceder a mi petición

Lima, 20 de abril del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kevin Royer Manuel Boza", is written over a horizontal line.

**KEVIN ROYER MANUEL BOZA**

**DNI N° 76621605**

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Variable (2) Protección al derecho al consumidor

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y Nombres del validador: Palomina Gonzales Lutgarda  
 4.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 4.3. Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica  
 4.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 4.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 4.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
10. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					89%
11. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					89%
12. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					89%
13. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					89%
14. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					89%
15. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					89%
16. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					89%
17. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89%
18. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					89%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						89%

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

02-05-2008

  
Firma del experto informante.

DNI. N° 22428 41 Teléfono N° 9619434204



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Palomino Gonzales Lujarda  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3. Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica  
 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 1.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 1.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

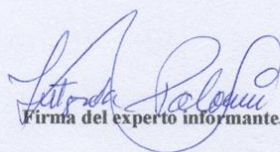
CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					89%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					89%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					89%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					89%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					89%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					89%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					89%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					89%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					89%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						89%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

02-05-2018

  
Firma del experto informante.

DNI. N° 22422843 Teléfono N° 961943424.

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

Variable (1): Cláusulas Abusivas

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable





SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Sr(a) Salvador Ramos Eduardo.....

Yo **KEVIN ROYER MANUEL BOZA**, Identificado con **DNI N° 76621605**, alumno de Escuela Profesional de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN INDECOPI SEDE LIMA, 2017**", solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia

**Por lo tanto:**

A usted, ruego acceder a mi petición

Lima, 20 de abril del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kevin Royer Manuel Boza", is written over a horizontal line.

**KEVIN ROYER MANUEL BOZA**

**DNI N° 76621605**



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y Nombres del validador: Salvador Ramos, Eduardo  
 4.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV Lima Este  
 4.3. Especialidad del validador: Derecho Civil  
 4.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 4.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 4.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
10. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
11. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
12. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
13. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
14. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
15. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
16. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
17. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
18. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

## PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variable (1): Cláusulas Abusivas

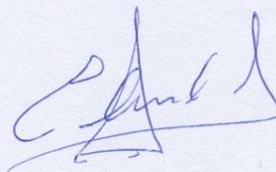
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90% %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: S.J.L. 30 Abril 2018



Firma del experto informante.

DNI. N° 07461221 Teléfono N° 997118636



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES:

- 4.1. Apellidos y Nombres del validador: Salvador Ramos Eduardo  
 4.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV - Lima Este  
 4.3. Especialidad del validador: Derecho Civil  
 4.4. Nombre del instrumento: Cuestionario  
 4.5. Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en INDECOPI Sede Lima, 2017"  
 4.6. Autor del instrumento: Kevin Royer Manuel Boza

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente e 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
10. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
11. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
12. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
13. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
14. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
15. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
16. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
17. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
18. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO****Variable (2) Protección al derecho al consumidor**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90% %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: S.J.L. 30 de abril 2018



Firma del experto informante.

DNI. N° 07461221 Teléfono N° 997118636

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PP-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Manuel Boga Kevin Pavez....., identificado con DNI N°  
76621605, egresado de la Escuela Profesional de DERECHO, de la Universidad  
 César Vallejo, autorizo (X) . No autorizo ( ) la divulgación y comunicación  
 pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "Clausulas abusivas de los contratos de  
compra de combustibles en la protección al  
consumidor en la Comisión *el*  
*Protección al Consumidor, S.A.?*"; en el Repositorio Institucional  
 de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto  
 Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....






.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 76621605

FECHA: 16 de Julio del 2018

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Repositorio del UCV	Vicerrectorado de Investigación



Feedback Studio - Mozilla Firefox  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=977603861&s=3&u=1063301602&lang=es

feedback studio Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito... /0 2 de 5

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR**  
Kevin Reyes Manuel Bosa

**ASESOR**  
Dr. Perilina Mercedes Vargas Utrero

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Derecho Administrativo

**LEMA=PERÚ**

2018

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar


[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	4 %
2	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	1 %
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.fondosinversion.c... Fuente de Internet	1 %
5	Vilchez Villanueva, Am... Publicación	1 %
6	Entregado a UNIV DE L...	1 %

Página: 1 de 61    Número de palabras: 12359    Text-only Report    High Resolution    Activado

*Handwritten signature*  
Comisión de Investigación  
Miguel Ángel Vargas Floreán  
CALLE CAL. 15618  
MIRAFLORES DE LA VILLA  
LIMA - PERÚ

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : FC-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

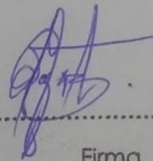
Yo, Vargas Floreán Emiliano Nemesio  
 docente de la Facultad Derecho y  
 Escuela Profesional Derecho de la Universidad César Vallejo Uma Este  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de  
 crédito en la protección al derecho del consumidor en  
 la comisión de protección al consumidor, 2017"

del (de la) estudiante Manuel Boza Kevin Royer  
 constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la  
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas  
 por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha S.S.L. 05 de Julio del 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10140797



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Palomino Gonzales Litgardo

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Manuel Boza Kevin Royer

INFORME TITULADO:

Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito  
en la protección al consumidor, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Abogado

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



Intsreta Robinson  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN