



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Contrato de tarjetas de crédito y derecho a la información del
consumidor de una financiera, Moyobamba 2018 - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Guevara Milian, Tania Maria (orcid.org/0000-0001-7410-8936)

ASESORA:

Dra. Mori Leon, Jhuly (orcid.org/0000-0002-1256-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y
en la relación público privado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico especialmente a Dios, ya que me ha permitido el avance de mi realización profesional y personal.

A mi madre, por estar siempre brindándome todo su apoyo incondicional, a pesar de las adversidades de la vida, constantemente motivándome y dándome las fuerzas necesarias para continuar y de esta manera concluir con mis estudios superiores.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por permitir mi existencia, a mi madre por darme siempre su apoyo y guiar mis pasos en esta vida.

Agradezco de manera muy especial a todo el equipo de Indecopi en Tarapoto – San Martín; por su valiosa colaboración en el proceso de investigación.

Y a los docentes de la escuela profesional de Derecho por que han contribuido con sus conocimientos para mi desarrollo profesional, a mi asesora de tesis, y a todas las personas que han favorecido mi progreso vocacional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio	11
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.6. Procedimientos	12
3.7. Rigor científico	12
3.8. Método de análisis de la información	13
3.9. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorización apriorística

11

Índice de figuras

Figura 1 Los contratos de tarjetas de crédito protegen el derecho a la información del consumidor de una financiera	14
Figura 2 Examinar la devolución del seguro de desgravamen en el derecho a la información del consumidor de una financiera	24

Resumen

Se consideró como objetivo general: Determinar si los contratos de tarjetas de crédito vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, en la ciudad de Moyobamba, periodo 2018 - 2022. Se decidió utilizar una metodología cualitativa, de diseño etnográfico y descriptivo. Estuvo conformada por 05 trabajadores especialistas de Indecopi de San Martín siendo a quienes se les aplicó la entrevista, asimismo, se analizaron 04 resoluciones finales emitidas por Indecopi de la sede de San Martín. Se concluye que las entidades financieras buscan siempre aprovecharse de la ingenuidad de las personas, de que no les gusta leer las cláusulas de los contratos y de que no toman en cuenta los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito, además, se aprecia que las entidades financieras no toman las medidas de seguridad necesarias con respecto a los usuarios y sobre todo que no asumen su responsabilidad por aquellas operaciones que los consumidores no reconocen como suyas. Como también la entidad financiera no da a conocer al cliente cláusulas relevantes como el seguro desgravamen y uso de membresía que son de relevante importancia para determinación de la contratación de líneas de crédito mediante uso de tarjetas. Esto permite aceptar la hipótesis H_1 planteada en este trabajo, ya que los contratos de tarjetas de crédito si vulneran el derecho a la información. La misma que ha sido posible determinar con el análisis de las percepciones de los entrevistados y el análisis documental. No obstante, los contratos bancarios son contratos por adhesión, sin embargo, esto no debería ser motivo para vulnerar el derecho a la información y la buena fe de los clientes al suscribir los mismos.

Palabras clave: Contrato de tarjeta de crédito, derecho a la información, operaciones no reconocidas, membresía.

Abstract

The general objective was to determine whether credit card contracts violate the consumer's right to information in a financial institution, Moyobamba, 2018 - 2022. It was decided to use a qualitative methodology, ethnographic and descriptive design. It was made up of 05 specialist workers of Indecopi of San Martin who were interviewed, and 04 final resolutions issued by Indecopi of the San Martin headquarters were analyzed. It is concluded that financial entities always seek to take advantage of people's naivety, that they do not like to read the clauses of the contracts and that they do not take into account the costs and expenses generated by the use of credit cards, and that financial entities do not take the necessary security measures with respect to users and above all that they do not assume their responsibility for those operations that consumers do not recognize as theirs. This allows us to accept the Hi hypothesis proposed in this paper, since credit card contracts do violate the right to information, since by correctly stipulating the clauses, providing a summary of all the costs and expenses generated by the use of the credit card and informing about which products offered by the financial entity do not have membership fees, the consumer would be provided with sufficient information to be able to meet his commitments in a timely and accurate manner.

Keywords: Credit card contract, right to information, unrecognized transactions, membership.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Statista (2021) en el país primermundista como el Reino Unido posee el primer lugar de pagos con tarjetas de crédito en el 2018 ya que alcanzó la cifra exorbitante de 1079 millones de dólares, seguido por Francia con más de 569 millones de dólares. Del mismo modo, en Argentina, creció un 23.2% el uso de las tarjetas de crédito de enero a marzo del 2022 (Télam Digital, 2022). Siendo por estas razones que en el 2021 en Chile se recibieron más de 43,000 reclamos de parte de los consumidores con respecto a cobros indebidos en las tarjetas de crédito, demostrando que las entidades bancarias al momento de atender a estas personas no lo hacen de manera transparente (SERNAC, 2021).

En Colombia, las quejas de los usuarios del sector bancario aumentaron un 81% en enero del 2021, siendo el principal problema el cobro de intereses, comisiones y montos en exceso que los clientes no estaban de acuerdo con cumplir, porque aducen que la entidad financiera no cumplió con informar al momento que recibieron la tarjeta de crédito (LR La República, 2022).

En el contexto nacional, según el Banco Central de Reserva del Perú (2022) los saldos de tarjetas de crédito tienden a mostrar tasas de crecimiento más altas en el cuarto trimestre de cada año. Esto se debe a que la gente suele financiar la compra de fin de año. Por lo tanto, en el cuarto trimestre de 2021, se han observado altas tasas de crecimiento, incluso superiores a las observadas en años anteriores a la pandemia. Además, se observa que en el 2020 aumentó al 32% los reclamos de los consumidores en lo que respecta a las tarjetas de crédito (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

En la ciudad de Jaén, en palabras de Puican (2021) en tiempos de confinamiento social miles de familias perdieron su trabajo conllevando que no puedan asumir sus deudas a corto plazo. En esta misma línea, Indecopi (2021) menciona que las tasas de morosidad aumentó al 10.78% en el 2020, porque no pudieron cumplir con las cuotas que tenían programadas por el uso de las tarjetas de crédito, ocasionando que los intereses se capitalicen a la cuota aumentando indiscriminadamente el monto a pagar, siendo los beneficiados por si decirlo las entidades financieras que no pudieron entender la situación que las familias estaban pasando en ese momento, siendo por estas razones que el gobierno tuvo

que aprobar una ley que obligue a las entidades financieras a prorrogar los pagos en plazos más amigables para los consumidores.

En Moyobamba, los clientes de la entidad financiera reclaman cobros indebidos, intereses y comisiones que no se informó en el momento que estos aceptaron la tarjeta de crédito, incluso, cuando estos desean anular la tarjeta los números asignados para dicho procedimiento no responden a las llamadas telefónicas, cuando se acercan a la oficina de la entidad, les dicen que no pueden presentar ningún documento para que puedan anular dicha tarjeta de crédito, desconocen los términos de las cláusulas firmadas en los contratos de línea de crédito, todos estos factores vienen vulnerando el derecho a la información de los consumidores de la entidad financiera, es por estas situaciones que se ha decidido estudiar ambas variables.

Se consideró como problema general: ¿Los contratos de tarjetas de crédito vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, en la ciudad de Moyobamba en el periodo 2018 - 2022?

Este trabajo se justifica de forma teórica en toda la literatura que existe en el campo académico y jurídico puesto que esto permite a la investigadora ampliar sus horizontes con respecto a las variables que está estudiando, del mismo modo, porque mediante los hallazgos que logre la propietaria de esta investigación servirá como fuente de información para aquellas personas que decidan conocer sobre el contrato de tarjeta de crédito y del derecho a la información de los consumidores financieros. Además, se justifica de manera práctica ya que mediante la detección de los cuellos de botella que vienen generando innumerables situaciones adversas para los clientes, las instituciones públicas fiscalizadoras y reguladoras como la SBS y el Indecopi podrán tomar medidas correctivas que cumplan con que las entidades financieras no sigan vulnerando los derechos de las personas. También, se justifica metodológicamente porque este estudio es de enfoque cualitativo, ya que se va a entrevistar a 05 trabajadores especialistas de profesión abogados que trabajan en la oficina de INDECOPI-SAM y se va a analizar el reporte de reclamos brindado por la oficina de Indecopi, del mismo modo, se utilizará un diseño etnográfico, con un tipo de investigación básica, descriptiva y correlacional.

El objetivo general es: Determinar si los contratos de tarjetas de crédito vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, en la ciudad

de Moyobamba, periodo 2018 - 2022. Los objetivos específicos son: 1. Analizar los contratos de las tarjetas de crédito de una entidad financiera. 2. Analizar y determinar si la información otorgada a los consumidores es oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante para realizar la elección del uso de tarjetas de crédito en una financiera. 3. Examinar la devolución del seguro de desgravamen en el derecho a la información del consumidor de una financiera.

Los supuestos considerados en esta investigación: Hi: Los contratos de tarjetas de crédito si vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba, 2018 - 2022. Ho: Los contratos de tarjetas de crédito no vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba, 2018 - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se consideró al trabajo de Morales y Prieto (2021) en su tesis titulado: Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito, para obtener el título de abogado. Llegaron a concluir que la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, entre otras, brindan protección a los consumidores, puesto que estas leyes desarrollan el texto constitucional, y brindan protección a los consumidores al otorgarles derechos, deberes y principios para existir en un estado de igualdad con las demás entidades. Los consumidores tienen relaciones con muchos agentes diferentes, como las entidades de crédito. Estas instituciones brindan al consumidor los productos y servicios que necesita, junto con deberes y obligaciones que protegen los intereses del consumidor.

Del mismo modo, Medina y Negrin (2021) en su artículo científico titulado: El papel oculto de las cláusulas contractuales: El caso de los pagos mínimos de las tarjetas de crédito en México, publicado en la revista Management Science. Concluyeron que al descomponer el efecto de los pagos mínimos en un efecto de restricción y un efecto de referencia. El primero recoge el efecto de los pagos mínimos como restricción vinculante y representa el 59% de su efecto total. El segundo recoge cualquier impacto restante de los cambios en los pagos mínimos más allá de su efecto limitador y representa el 41% del total. A su vez, el 67% del efecto de referencia se explica por la heurística múltiple: la tendencia de los consumidores a pagar múltiplos enteros del pago mínimo.

Del mismo modo, Silvestre (2021) en su tesis titulada: La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas de crédito y débito en materia de protección al consumidor, para obtener el título de abogado. Concluyó que se establece la obligación de tomar las precauciones de seguridad adecuadas antes de que una entidad financiera descubra actividades inusuales. Esto requiere el uso de un sistema de monitoreo de transacciones que pueda detectar actividades inusuales, el establecimiento de un sistema para manejar alertas y determinación de patrones de fraude, y el establecimiento de umbrales de respuesta.

Igualmente, Kesuma y Asmara (2020) en su artículo científico denominado: La urgencia de la protección jurídica del consumidor y la resolución de conflictos en

el comercio electrónico mediante el arbitraje en el mercado asiático, publicado en la revista Atlantis Press. Concluyeron que la protección de los consumidores en las transacciones comerciales a través de sistemas electrónicos no puede llevarse a cabo de forma óptima porque la normativa sigue estando dispersa en varias leyes que requieren reglamentos de aplicación. Además, la Ley N° 8 de 1999 relativa a la protección de los consumidores no ha sido capaz de alcanzar la protección de los consumidores en las transacciones comerciales electrónicas en su conjunto, especialmente en el caso de las partes que tienen diferentes jurisdicciones.

Los antecedentes nacionales que se tomaron en cuenta fueron extraídos de diferentes repositorios institucionales, es por ello que Alvis (2022) en su tesis denominada: Asimetría informativa y la información relevante al consumidor de créditos prendario en Caja Sullana S.A, Arequipa, 2021, para obtener el título de abogado. Concluyó que la asimetría de la información es la Es fácil de entender y lleva a los consumidores a cometer errores, lo que crea un desequilibrio de información, porque los consumidores conocen el producto de manera diferente al proveedor, lo que trae una desventaja de información y ocurre cuando el crédito del usuario. Los términos contenidos en el contrato de crédito solo protegen los derechos del proveedor, por lo que la hoja resumen debe detallar los intereses mensuales y diarios, los intereses de compensación y los intereses moratorios para que la información sea fácil de entender y evitar el endeudamiento excesivo del consumidor.

Además, Cárdenas y Rimapa (2022) en su artículo científico titulado: Ordenamiento legal y su incidencia en los derechos de los clientes del Chifa Kam Mem S.A., San Ignacio, publicado en la revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Concluyeron que la ley y los derechos del consumidor tienen una correlación positiva en el medio, destacando que cuando se tiene en cuenta el marco legal completo, los consumidores están protegidos en la búsqueda de un producto o servicio que satisfaga sus necesidades, como su acceso a la información oportuna, completa y veraz, y su derecho a ser oído en forma individual o grupal.

Asimismo, Sánchez (2021) en su tesis denominada: La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano, para obtener el título de abogado. Concluyó que una persona que se ha endeudado demasiado o está en bancarrota

podría necesitar su propia solución para obtener una educación en finanzas personales y obtener ayuda para solucionar sus problemas de dinero. Esto sería beneficioso para ayudarlos a alcanzar un mayor entendimiento (tutela) y regresarlos a vivir con la comunidad. Este tipo de persona no infringe la ley, pero tampoco es considerada para recibir ayuda. En su lugar, tratan de resolver el problema.

Además, Villena (2021) en su tesis titulada: La Asimetría Informativa y los Consumidores Financieros en Tiempos de Covid19, Arequipa, 2021, para obtener el título de abogado. Concluyendo que cuando un deudor acepta un nuevo contrato sin negociar, a menudo tiene que pagar más costos. Cuando los préstamos no se devuelven dentro del plazo legal, o cuando no se observan estos reclamos, se pueden emprender acciones legales.

En esta misma línea, Fuentes (2020) en su tesis titulada: El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019, para obtener el título de abogado. Concluyó que la empresa que suministra los contratos bancarios generalmente obtiene más beneficio que el consumidor, porque los contratos suelen tener cláusulas que el consumidor no puede entender. Son los mismos contratos que afectan el principio de buena fe. Antes de la finalización de un contrato, se deben establecer reglas para garantizar que el consumidor reciba información veraz sobre el producto o servicio que está comprando y que tenga un conocimiento adecuado del contrato antes de firmarlo.

También, San Miguel (2019) en su tesis denominada: La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: límites y posibilidades para obtener el título de abogado. Concluyó que la redacción de los contratos de tarjetas de crédito suele ser tan complicada que el consumidor no puede comprender completamente los diferentes beneficios que se ofrecen en el contrato. Los diferentes términos y textos en los contratos hacen que el contrato en su conjunto sea difícil de entender, lo que es perjudicial para el consumidor.

Del mismo modo, Romero (2019) en su tesis titulada: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019, para obtener el título de abogado. Concluyendo que los cambios en la economía han causado un gran perjuicio a los usuarios que pagan tarde, provocando que se endeuden a largo plazo, llegando incluso a dejar de pagar algunas cuotas. INFOCORP reporta

usuarios que no están pagando a tiempo. Se ignora la tasa de interés por pagos atrasados.

En los antecedentes locales, se consideró al trabajo de Trinidad (2021) en su tesis titulada: La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020, para obtener el título de abogado. La principal conclusión a la que se llegó fue que las entidades financieras carecen de las medidas de seguridad adecuadas para detectar operaciones sospechosas, no han implementado adecuadamente las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Bancos, Valores y AFP, y no han realizado las investigaciones sobre sospechas de operaciones fraudulentas al informarlas a las fuerzas del orden.

Igualmente, Moreno (2020) en su tesis denominada: El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú, para obtener el título de abogado. Concluyó que las consecuencias más frecuentes de la inadecuación de los servicios profesionales del abogado son las órdenes de medidas correctivas, la imposición de multas y el registro en el RIS; de estos, la orden de medidas correctivas en materia administrativa de protección al consumidor procedimientos tiene el mayor impacto en el consumidor porque es un mandato con el objetivo de reparar las consecuencias financieras del consumidor.

También, Salazar (2019) en su tesis titulada: Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018, para obtener el título de abogado. Concluyó que los factores que provocaron el incumplimiento de las obligaciones de los deudores de Financiera Confianza en la Región San Martín en 2018 también impactaron en la organización; una mala gestión crediticia siempre resulta en altos índices de morosidad, que dañan la capacidad de la institución financiera para pagar sus cuentas y hacer que fracase.

Con respecto a las bases teóricas, se procede a conceptualizar la tarjeta de crédito que según El Peruano (2022) prescribe que la resolución SBS N° 5570-2019 en su artículo 3, hace referencia en cuanto a la tarjeta de crédito, que es un instrumento de pago el mismo que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una línea de crédito, otorgada por la empresa que lo emite, en este caso la financiera. De acuerdo con lo establecido en

el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo descrito en el presente reglamento. Además, es una forma de identificación personal que le permite usar su crédito disponible en una variedad de negocios, ya sea que estén todos en la misma área geográfica o repartidos por todo el país (Balagolla, y otros, 2021).

El derecho de libertad de contratar de lo prescrito en la Constitución Política del Perú de 1993; prescribe en su artículo 62 que la libertad de contratar da garantía que las partes pueden acordar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos o cláusulas contractuales no pueden ser cambiadas o modificadas por leyes u otras disposiciones de cualquier otro tipo o índole. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se resuelven en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

En cuanto a la libertad de contratación, de acuerdo con la jurisprudencia consolidada del Tribunal Constitucional (sentencia del EXP 008-2003-AI, caso constitución económica), lo contenido afirma que tal derecho garantiza la autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir a la otra parte que celebra el contrato. Y la libertad para decidir, de común acuerdo o previa manifestación de la voluntad de las partes, la materia objeto de regulación contractual o de lo que deseen contratar.

En el derecho norteamericano se define a los contratos por adhesión, "Adhesión contracts", como contratos estándar establecidos que las empresas ofrecen a los consumidores de bienes y servicios unilateralmente "take it or leave it", "lo tomas o lo dejas", sin otorgarles el mínimo poder negociación de cláusulas del contrato. (Fernández 2013). Para la norma vigente en nuestro país en cuanto a los contratos por adhesión, en el Código Civil en su artículo 1390 prescribe que el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las cláusulas fijadas por la otra parte, manifiesta su voluntad para aceptar dicho contrato.

El contrato de tarjetas de crédito es aquel por el cual una firma especializada se compromete a otorgar crédito a un cliente a cambio de que éste compre bienes

o servicios de proveedores específicos, proveedores con los cuales la firma ha negociado una comisión a cambio de otorgarle crédito (Haita, 2018).

El derecho a la información del consumidor según el código de protección y defensa del consumidor en su artículo 1° inciso b prescribe como el derecho que tienen los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para decidir la elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para realizar uso y consumo responsable de los bienes y servicios.

En la categoría 1 del contrato de tarjetas de crédito se consideró como subcategoría 1.1 a las medidas de seguridad respecto a los usuarios y responsabilidad de las operaciones no reconocidas. El diario oficial El Peruano (2022) revela que la resolución SBS N° 5570, en el artículo 16 que son aquellas operaciones con cargo a una línea de crédito o depósitos preexistentes, las entidades financieras están obligadas a habilitar y brindar un servicio de notificación a todos los usuarios para que tengan conocimiento de dichas transacciones tan pronto como sean registradas por la empresa. El servicio puede tomar la forma de cualquiera de los siguientes canales de comunicación directos, incluidos, entre otros, mensajes de texto, correo electrónico y llamadas telefónicas.

La subcategoría 1.2 es la responsabilidad por operaciones no reconocidas, lo que El diario oficial El Peruano (2022) revela que la resolución SBS 5570 el artículo 23, la empresa es responsable de evaluar el no reconocimiento de una operación por el cliente o reclamo de una transacción que haya sido ejecuta incorrectamente y acreditar que las transacciones fueron autenticadas y registradas. La empresa es responsable de las pérdidas causadas por operaciones realizadas en violación del artículo 21 del Reglamento, cuando las tarjetas hayan sido clonadas, y por canales o sistemas de usuario defectuosos.

La subcategoría 1.3 el seguro desgravamen utilizado en los contratos de líneas de créditos con tarjeta; El Diario Oficial El Peruano (2020), hace mención que la Ley N° 31143, en la segunda disposición complementaria final, denominado devolución del seguro de desgravamen, hace referencia que las entidades financieras deben presentar a los clientes a quienes otorgara el crédito la alternativa de por lo menos optar por un seguro desgravamen con rescate o devolución, el mismo que puede ser ofrecido por la entidad financiera o de su libre elección.

En el caso de su muerte o discapacidad permanente, la póliza de seguro de vida se activará y pagará todas sus deudas pendientes con cualquier institución financiera que tenga registrada con ellos (Li et al. 2022). También tendrá la opción de obtener una parte de sus primas siempre que cumpla con los términos de la póliza (Kamola, 2022). Cabe señalar que, contrariamente a la creencia común, el seguro de desgravamen no es un requisito obligatorio por ley (Yang et al. 2020). Sin embargo, la mayoría de las instituciones financieras lo ven como un requisito previo para extender los muchos tipos de crédito disponibles en la actualidad (Ihuoma, 2021).

La subcategoría 1.4 es la membresía que se encuentra plasmado El Diario Oficial El Peruano (2020), Ley N° 31143, en la segunda disposición complementaria final establece pues no procede el cobro de membresía, por tal razón el pago de membresía no es obligatorio, sin embargo, procede el cobro siempre y cuando las partes lo hayan pactado.

Según el tipo de tarjeta de crédito y los beneficios que ofrece, la cuota de membresía puede llegar a ser un porcentaje del límite de gasto anual de la tarjeta (Abdulghani et al. 2021). Los bancos cobran una vez al año las tarifas de membresía de tarjetas de crédito a las personas y empresas que usan tarjetas de crédito (Tan, 2020). Las cuotas de membresía se cobran para pagar la gama completa de ventajas que ofrece la tarjeta (Gathergood et al. 2020). Muchas personas evitan pagar las cuotas de membresía al cargar sus servicios públicos, como agua, electricidad y servicio telefónico, directamente a sus tarjetas de crédito (Liu, 2019). Esto se debe a que el uso mensual promedio requerido para evitar las cuotas de membresía es bastante bajo (Singh, 2019).

En la categoría 2 el derecho a la información se considera la subcategoría 2.1 la misma que está considerada por los adjetivos que definen el derecho a la información de los consumidores según el Código de protección y defensa del consumidor en el artículo 1 numeral 1.1 inciso b, que los consumidores tienen derecho a recibir la información de manera oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante para que el consumidor determine si va a consumir ya sea el bien o servicio que pretende tomar. El derecho a la información es un derecho intrínseco que permite a cualquier persona solicitar información a las instituciones y organismos estatales, quienes luego deben proporcionar (Novoa, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha tomado la decisión de utilizar una investigación de tipo básica, puesto que la CONCYTEC (2018) revela que estos estudios buscan una comprensión más completa de los fenómenos, los eventos observables y las relaciones entre entidades.

Se consideró etnográfico ya que el estudio tiene como objetivo intentar describir y analizar las ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades (Ñaupas et al. 2018).

También, fue descriptivo ya que el enfoque estuvo en las conclusiones dominantes o cómo funciona una persona, grupo o cosa en el presente (Arroyo, 2020).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Matriz de categorización apriorística

categoría		Subcategoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Contratos de tarjetas de crédito	C1.1	Medidas de Seguridad respecto a los usuarios	C1.1.1	1. Servicios de notificación.
		C1.2	Responsabilidad por operaciones no reconocidas	C1.2.2	1. evaluación de las Operaciones.
		C1.3	Seguro Desgravamen	C1.3.3	1. Reembolso de la prima.
		C1.4	La membresía	C1.4.4	1. Cobro de la membresía - opciones.
C2	Derecho a la información	C2.1	Oportuna	C.2.1.1	1. Cumple las condiciones conceptuales del derecho a la información.
			Suficiente		
			fácilmente Accesible		
			Veraz y relevante		

3.3. Escenario de estudio

Se consideraron diferentes localizaciones para el escenario de este estudio, sirviendo el análisis del fenómeno subyacente del estudio como primer paso para

determinar la naturaleza precisa del comportamiento de las variables. A continuación, la influencia de los grupos sociales que se encargan de fomentarlos fenómenos subyacentes del estudio será examinada para determinar los resultados finales del estudio.

3.4. Participantes

Los participantes son expertos en la materia que pueden aclarar puntos de vista polémicos en función de su experiencia; sin embargo, cabe señalar que este grupo no es permanente, por lo que estamos trabajando con ellos, por lo que se han seleccionado 05 trabajadores especialistas de profesión abogados que trabajan en la oficina de INDECOPI - SAM.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la entrevista, ya que es una técnica de recopilación de información y datos a partir de una conversación cuyos objetivos coinciden con los del estudio. Las entrevistas se utilizan para obtener datos cualitativos (Hernández & Mendoza, 2018). También, se utilizó el análisis documental puesto que es un grupo de sistematizaciones que simbolizan un pergamino y su contenido para permitir su posterior recuperación e identificación (Hernández & Mendoza, 2018).

Como instrumentos se utilizó la guía de entrevista que fue aplicado a 05 trabajadores especialistas de profesión abogados que trabajan en la oficina de INDECOPI - SAM. Además, se utilizó la guía de análisis documental que será dirigida al reporte de reclamos emitidos por la oficina de Indecopi.

3.6. Procedimientos

Se procedió a presentar una solicitud a la oficina de INDECOPI- SAN MARTIN con el fin de obtener el reporte de reclamos de los clientes de la entidad financiera, además, se procedió a validar el cuestionario, seguidamente se aplicarán las entrevistas a los 05 abogados, al mismo tiempo, se procedió a analizar el reporte de reclamos emitido por el Indecopi, puesto que mediante estos procedimientos se obtendrán los resultados.

3.7. Rigor científico

El análisis de datos para métodos cualitativos de investigación se basa en un proceso estándar que es específico para este campo en particular. Este proceso

implica cotejar la información con marcos conceptuales para determinar su significado, o interpretar la información como explicaciones basadas en las experiencias de los participantes. La entrevista en sí debe seguir las tendencias de la investigación cualitativa si va a ser considerada un rigor de validez. Esto se debe a que se trata de información basada principalmente en las experiencias de los participantes. La integridad de los datos también se puede juzgar por su transferibilidad, ya que esta entrevista tiene como objetivo contribuir con información a los casos legales. En cuanto a las pruebas de triangulación, el analista de datos debe considerar las experiencias de los participantes al crear su entrevista.

3.8. Método de análisis de la información

Los enfoques computarizados como el análisis de contenido se utilizan en las ciencias sociales porque han evolucionado y se han centrado en la perspectiva numérica durante muchos años. Estos métodos priorizan la agrupación y clasificación de temas, y la investigadora utilizará este método al analizar el discurso de los participantes. Además de eso, se utilizarán entrevistas mientras la investigadora dialoga con los participantes. Esto se basará en la sintaxis, la narrativa y el vocabulario de los participantes.

3.9. Aspectos éticos

Dentro de los principios éticos a utilizar en este estudio se encuentra el principio de adecuación epistemológica, ya que se han seguido todos los métodos de clase del docente.

También se incluye el principio ético de replicabilidad, ya que el investigador explicaría a los entrevistados lo que sucedió durante el estudio para verificar los hallazgos al realizar las entrevistas. Todos los datos se procesarán e interpretarán de manera neutral en comparación con otros estudios.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Para conseguir estos resultados se utilizó el sistema de codificación Atlas ti versión 22 con el propósito que nos permita interpretar los aportes de los especialistas entrevistados, por ello, han sido plasmados en figuras que a continuación se detallan:

Objetivo general: Determinar si los contratos de tarjetas de crédito vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, en la ciudad de Moyobamba, periodo 2018 - 2022.

Figura 1

Los contratos de tarjetas de crédito protegen el derecho a la información del consumidor de una financiera

En la figura 1 se establecen la percepción de los entrevistados, donde la mayoría concuerdan que es sumamente necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento en las tarjetas de crédito, ya que esto permitiría proteger los derechos como consumidores, y de esta manera los usuarios puedan decidir cómo aplicar los pagos de las tarjetas de crédito, de cómo realizar un pago anticipado y sobre todo de cómo asegurar que el pago de la tarjeta de crédito siempre se aplique de forma directa a la deuda total, pero a pesar de ello, las entidades financieras buscan siempre aprovecharse de la ingenuidad de las personas, de que no les gusta leer las cláusulas de los contratos y de que no toman en cuenta los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito, además, se aprecia que las entidades financieras no toman las medidas de seguridad necesarias con respecto a los usuarios y sobre todo que no asumen su responsabilidad por aquellas operaciones que los consumidores no reconocen como suyas, además, no reciben información pertinente sobre los procesos que deben llevar a cabo para solicitar la devolución del seguro de desgravamen y no les informan sobre qué productos que ofrece la entidad financiera que les permite eliminar el cobro de membresía anual.

Contrastación de hipótesis

Hi: Los contratos de tarjetas de crédito si vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba, 2018 - 2022.

Ho: Los contratos de tarjetas de crédito no vulneran el derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba, 2018 - 2022

1. Al verificar los resultados del análisis documental y de las percepciones de los especialistas entrevistados, se pueda afirmar que los contratos de tarjetas de crédito si vulneran el derecho a la información, puesto que a pesar de estipular las cláusulas y entregar una copia del contrato, hoja resumen de todos los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito; la información no es oportuna, suficiente, fácilmente accesible, veraz y relevante para tomar una decisión.

Objetivo específico 1: Analizar los contratos de las tarjetas de crédito de una entidad financiera 2018 - 2022.

El análisis realizado al contrato de tarjeta de crédito que la entidad financiera utilizó en el año 2018 – 2022; se observa que el banco no estipula los derechos que poseen los clientes que obtengan la tarjeta de crédito, así mismo, no estipula los canales específicos que tiene la entidad cuando el consumidor desea presentar las solicitudes y reclamos pertinentes, esto genera que el cliente no tenga la información necesaria para proceder con sus respectivos reclamos, además, de ello no se estipula un número telefónico, un correo, un enlace o cualquier otro medio electrónico para que el consumidor pueda presentar su denuncia por robo en días feriados o domingos que la entidad no presta el servicio de atención. Así como también se analizó que la terminología utilizada en los contratos de créditos y hojas resumen de una financiera contiene tecnicismo poco entendible para una sociedad como la nuestra y la extensión de estos no dan información relevante para los clientes en muchos de los casos.

Objetivo específico 2: Analizar y determinar si la información otorgada a los consumidores es oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante para realizar la elección del uso de tarjetas de crédito en una financiera, Moyobamba 2018 - 2022.

En este apartado se procedió a analizar todos los documentos que la oficina de Indecopi alcanzó a la investigadora con respecto a los adjetivos que definen el derecho del consumidor con respecto a la información otorgada por las entidades contratantes, llegando a un total de cuatro resoluciones emitidas por el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor de la oficina de INDECOPI - SAM.

Resolución Final N.º 165-2018/PS0-INDECOPI-SAM

En la resolución final antes descrita se establece que el consumidor de la financiera recibió un correo electrónico donde le indican que debía pagar un monto de S/50.00 (Cincuenta con 00/100 soles) porque según la financiera había realizado una recarga a través del aplicativo de BITEL con su tarjeta de crédito y porque supuestamente había cancelado con dicha tarjeta de crédito un pago de S/ 45.96 (Cuarenta y cinco con 96/100 soles) por consumo de NETFLIX.COM, el cual el mencionado nunca realizó, siendo esta situación que el agraviado presentó en primer lugar su reclamo a la entidad financiera, no siendo atendida en el plazo establecido decidió presentar su denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Siendo por estas razones que la oficina de Indecopi de San Martín dio cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.3.3 de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI donde se establece que las sedes de Indecopi deben declinar competencia y remitir lo actuado al Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 02 – Sede Central, es por ello que resolvieron lo siguiente:

Primero: declinar la autoridad judicial para investigar la denuncia interpuesta por la demanda contra la Institución Financiera y remitir el asunto a la Junta de Resolución de Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor (N°2 Sede Central). Y como segundo punto determinaron que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.2 del Texto Único Ordenado del Código General del Procedimiento

Administrativo y el N° 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las partes notifica que contra esta disposición no hubo recurso alguno.

Según la resolución en el apartado de sus antecedentes deja en evidencia en el inciso i, que la financiera no brinda atención al reporte de sus reclamos o lo hace de manera inoportuna, considerando de esta manera que la información no es oportuna, fácilmente accesible ni suficiente. También en cuanto lo prescrito en el contrato de crédito que existirán canales los 24/7 a disponibilidad de los clientes, esto pone en evidencia que lo descrito no se ajusta a la realidad por tal razón se considera la falta de veracidad en los contratos. Por lo que se ven obligados a tener que recurrir a instancias fiscalizadoras como lo es INDECOPI; con la finalidad de que la entidad pueda por intermedio de ellas pueda dar respuesta a sus reclamos por operaciones no reconocidas por el titular. Esto a pesar de que las normas legales establecen lineamientos y procedimientos que las entidades financieras deben seguir, no lo cumplen, generando un espacio largo en la comunicación que existe entre consumidor y la empresa, lo que genera malestar y desconfianza de los clientes.

Resolución Final N° 207-2019/PS0-INDECOPI-SAM

La denunciante presentó su escrito el 04 de noviembre del 2019, donde señala que la entidad financiera reconoció que se le había cobrado S/157.00 (Ciento cincuenta y siete con 00/100) de exceso en su tarjeta de crédito y que se comprometió hacer la devolución a la cuenta que la misma demandante entregó a la organización esta no cumplió con devolver dicho dinero. Mediante este oficio de fecha 26 de noviembre de 2019, la Financiera accede a las demandas de la parte querellante y busca sujetarse a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1308 y la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

Al respecto, el artículo 330 de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece que el demandado puede allanarse o admitir expresamente la demanda. En el primer caso, aceptó la demanda en su contra, y en el segundo caso, además de aceptar la demanda, admitió la verdad de los hechos expuestos en la demanda y su fundamento jurídico.

El citado sistema procesal es la manifestación de voluntad del demandado o del actor en caso de reconvencción o de circunstancias excepcionales. Esta exteriorización de la voluntad tiene por finalidad la consecución de un fin determinado, que el ordenamiento jurídico atribuye a sus consecuencias procesales (i) es una manifestación de conformidad a las exigencias del actor. El demandado no está satisfecho con las citas de hecho o de derecho en las que la perpetradora basa su demanda, pero está satisfecho con las inferencias en contra de su demanda; (ii) La búsqueda implica la intención de terminar el proceso. La persona allanada accede a la solicitud y quiere que finalice el proceso por aceptación de la sentencia solicitada por el actor.

Este reconocimiento de la entidad financiera sobre el cobro indebido a la denunciante, la oficina de Indecopi resolvió lo siguiente:

Sancionar la Financiera con amonestación por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, la Financiera no canalizó la devolución de un monto cobrado en exceso (S/. 157.00) en una cuenta proporcionada por la señora. Además, se dispone que la Financiera cumpla con no más de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la presente resolución, pague al denunciante el costo del trámite, a la fecha en la cantidad de S/.36.00. Del mismo modo, informar a las partes que la presente resolución entrará en vigor a partir de la fecha de su notificación y no se ha agotado la vía administrativa. En este sentido, se informa que continúa la impugnación del recurso de apelación de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 5.1.1 de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, en contravención a lo dispuesto por este Despacho. Tenga en cuenta que este recurso Deberá presentarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación por el Órgano Decisorio Sumario de Protección al Consumidor dependiente de la Regional Indecopi en San Martín, de lo contrario la decisión será nula.

En el análisis realizado por Indecopi en la Resolución Final N° 207-2019; hace referencia en cuanto el allanamiento formulado por la entidad financiera, implica el reconocimiento de la conducta lesiva, por parte de la entidad financiera. Esto conlleva a un segundo plano, para analizar desde el punto de vista del derecho a

la información lo cual me es importante mencionar, que en el momento que se le otorgo la información (monto) a la cliente para que haga efectivo su pago no se ajustaba a la verdad, ya que por ello le cobraron el exceso, lo cual nos pone frente a la falta de veracidad de la información otorgada para cancelar su deuda.

Resolución Final N° 114-2020/PS0-INDECOPI-SAM

Con fecha 17 de septiembre del 2020, el demandante ingresó su escrito por la mesa de partes virtual del Indecopi por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor en contra de la entidad financiera, donde se establecen los siguientes sucesos: Entre las 12:00 y las 16:00 horas del 3 de diciembre de 2018 recibió una llamada de un colaborador de una financiera advirtiéndole actividad inusual en su cuenta número 5246010003878263 (OH MasterCard) por este motivo, seguirán bloqueando la tarjeta. Cabe señalar que hay tres operaciones no reconocidas. Asimismo, transacciones no confirmadas del 3 de diciembre de 2018 por un total de S/532.68, divididas en tres compras de S/169.90, S/329.89 y S/32.89, todas antes del proveedor Google *Supercell. Además, presentó el formulario de reclamación No. 1537645 el 14 de diciembre de 2018, el cual fue enviado el 1 de febrero de 2019. En él, la entidad financiera le informa que una operación no identificada se realizará correctamente, y le entregan un "certificado" de compra para un mayor sustento. Incluso, el demandante observó a partir de una revisión de las "credenciales" que se registraron datos diferentes a los suyos en los datos del titular de la tarjeta. Además, afirma que nunca ha negociado en Google Supercell.

En este caso se puede apreciar que la información otorgada por parte de la entidad financiera al cliente no fue oportuna, ya que se verifico, que la comunicación fue dada cuando ya las operaciones ya habían sido realizadas, no solo por la información no fue oportuna al momento de comunicar al cliente de las operaciones sospechosas, pues a ello se suma que al haber presentado la reclamación el 14 de diciembre del 2018 tuvo contestación a la misma el 01 de febrero del 2019, habiéndole tomado más de 30 días a la entidad responder un reclamo, y en la misma (contestación) la entidad informa que las operaciones habían sido realizadas correctamente lo que fue totalmente falso (falta de veracidad – no veraz), ya que es como de conocimiento Indecopi resuelve que la entidad ha incurrido en infracción

del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, determinando que este no adopto las medidas de seguridad correspondientes a su vez ordeno se apliquen las medidas correctivas.

Resolución Final N° 038-2021/PS0-INDECOPI-SAM

Mediante el expediente N° 006-2021/PSO-INDECOPI-SAM, se logra observar que la demandante presenta su escrito el 04 de febrero del 2021 ante Indecopi de San Martín, donde explica que la entidad financiera habría atribuido una deuda de S/356.03 (Trescientos cincuenta y seis con 03/100 soles) por concepto de interés revolvente a su tarjeta de crédito, pese a haber cancelado la totalidad de su deuda el 05 de octubre del 2020.

El 11 de febrero del 2021, la entidad financiera presenta sus descargos donde explica y detalla que la demandante solo ha cancelado parte de su deuda total, donde adjunta el estado de cuenta que se le envió a la denunciante al correo y que lo pudo visualizar en el aplicativo móvil que posee la entidad. Siendo por estas razones que la oficina de Indecopi de San Martín resolvió que la acción administrativa sancionadora iniciada contra financiera por supuesta infracción al artículo 19 de la Ley para la Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la financiera aportó medios de prueba idóneos de que los cobros atribuibles a la señora Mendocilla (S/. 356.03) fueron efectivamente aplicados. Igualmente, informó a todas las partes que esta resolución entrará en vigor en la fecha de notificación y no Las vías administrativas están agotadas. En este sentido, se informa que de acuerdo con lo establecido en la Figura 5.1.1 En contravención a las normas de esta Oficina, conforme a la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Recurso de apelación. Cabe señalar que el recurso anterior debe presentarse ante la autoridad Resoluciones sobre Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor Asignados a las Direcciones Regionales Indecopi de San Martín, hasta quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente aviso, en caso contrario se acordará la resolución. También, comunicó a las partes que, de conformidad con el artículo 6.1 de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, la decisión de la Autoridad de Resolución Procesal Sumaria de Protección al Consumidor de dar por terminado el procedimiento no requiere manifestación expresa de consentimiento.

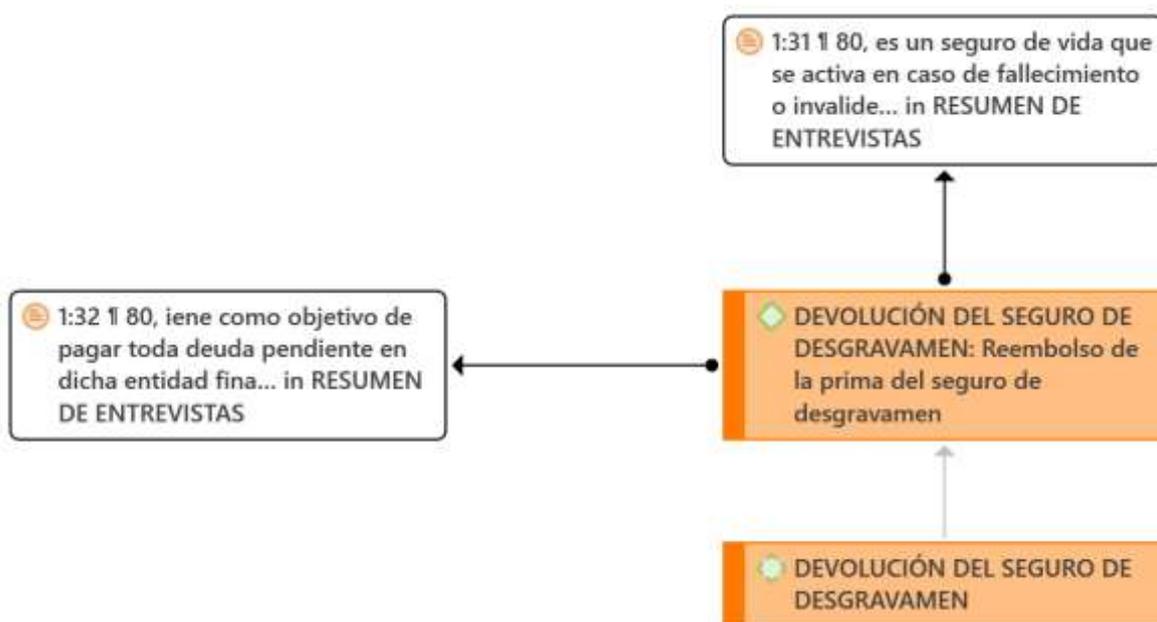
Al analizar la resolución final antes descrita, se puede evidenciar que la información que se le dio a la cliente en su momento por la entidad financiera no fue suficiente, ya que tuvo que recurrir a Indecopi para que por intermedio de la misma pueda tener la información suficientemente y precisa con respecto a los cobros atribuidos a su cuenta; del mismo modo también, se aprecia que no ha sido fácilmente accesible lograr tener la información ya que lamentablemente la cliente debió seguir todo un proceso, presentar medios probatorios que acrediten lo manifestado en su denuncia para obtener la explicación suficiente en cuanto al estado de cuenta.

Lo que también deja en evidencia que la señora habría aceptado la aplicación del pago de interés revolvente, ya que esta firmo las condiciones de la hoja resumen del contrato de línea de crédito al momento de establecer el vínculo contractual con la financiera, sin embargo, al momento que le aplicaron el cargo a su cuenta, tenía un total desconocimiento esto conlleva a interpretar que la cliente no conocía la terminología o tal vez no leyó su hoja resumen.

Objetivo específico 3: Examinar la devolución del seguro de desgravamen en el derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba 2018 - 2022.

Figura 2

Examinar la devolución del seguro de desgravamen en el derecho a la información del consumidor de una financiera



Fuente: Atlas ti V. 22

Según la figura 4 se aprecia la percepción de los entrevistados, donde todos concuerdan que el indicador reembolso de la prima del seguro de desgravamen las entidades financiera no cumplen con informar de manera precisa qué tipo de seguro de desgravamen permite el reembolso cuando el consumidor termine de pagar toda su deuda, por ello, es necesario e importante que el consumidor acceda a toda la información concerniente a su crédito, ello incluye la contratación de un seguro, más aún si se trata de una expectativa real, ya que esto siempre va depender del tipo de contrato de seguro con el que haya decidido contratar, la ley establece ante un crédito dos tipos de cobertura uno básico y otro con devolución, en ese sentido el consumidor tiene la potestad de elegir el contrato y la aseguradora con la que contratar sin intromisión de la entidad financiera. Por eso es sumamente necesario que la entidad financiera informe de manera

clara, veraz y oportunamente respecto a la devolución de la prima del seguro desgravamen, muy aparte en caso se encuentre estipulado en su contrato.

Asimismo, mencionaron que por su experiencia las entidades no informan a sus clientes al momento del otorgamiento del crédito sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen; más aún si por práctica comercial el cobro se realiza íntegramente al acceder a un crédito. Sin embargo, ello no es impedimento para que las entidades devuelvan (previa liquidación) parte del seguro pagado, tal figura se presenta en los pagos anticipados, primas generando con ello que los consumidores no puedan ejercer alguna acción contra dicha conducta, porque existe desconocimiento.

El indicador servicio de notificación que brinda la entidad financiera es deficiente, pese que se encuentra regulado en las normas sectoriales como alertas no se utilizan los adecuados conllevando que diferentes consumidores sean víctimas de robo sistemático de manera virtual, asimismo, se aprecian dos códigos emergentes, el primer indicador es obligación de las entidades financieras donde los entrevistados concordaron que las entidades deben establecer medidas de seguridad permanente porque de esta forma se garantiza a los clientes seguridad en el uso de sus tarjetas de crédito, pero a pesar de estas situaciones no se evidencia un compromiso real de las entidades financieras, ni tampoco de los consumidores. Con respecto al segundo indicador emergente denominado pago de tarjetas de crédito los entrevistados convienen que las entidades estipulan muy bien en sus contratos sobre el cronograma de pagos y los intereses que deben pagar los consumidores por el uso de las tarjetas de crédito, pero es necesario que estas organizaciones cuenten con un área específica que se encargue de levantar las dudas que tengan los usuarios puesto que esto permite mejorar la comunicación entre empresa y cliente, además, consiente reducir las denuncias ante Indecopi y ante la SBS.

Se plasman las respuestas de los entrevistados, donde todos concuerdan que el indicador evaluación de las operaciones no reconocidas, las entidades financieras en gran mayoría de las veces comunican a sus clientes sobre las operaciones no reconocidas tomando en cuenta el marco legal, pero lamentablemente lo hacen cuando ya el hecho fue cometido, donde la entidad presenta sus argumentos y el consumidor los suyos, es aquí donde Indecopi entra a tallar con el fin de tomar una

decisión que beneficie a la parte que tenga la razón mediante pruebas y tomando en cuenta las normas legales.

Asimismo, se obtuvo un indicador emergente llamado acceso a la información, donde los entrevistados concuerdan que la entidad financiera se caracteriza por ser una operación fundamentada en la reclasificación, recopilación, obtención y comparación de datos contables, operativos y financieros de una organización, que mediante la utilización de técnicas y herramientas adecuadas busca evaluar la posición financiera. Pero a pesar de ello, cuando existe un acto fraudulento demoran en atender los pedidos de información de los clientes con el fin de estirar el tiempo de plazo de los procedimientos mientras ellos consigan sus pruebas, esto genera que se vulnere el derecho al acceso a la información a los consumidores.

Discusión

Considerando el objetivo general, se establecieron la percepción de los entrevistados, donde la mayoría concuerdan que es sumamente necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento en las tarjetas de crédito, ya que esto permitiría proteger los derechos como consumidores, y de esta manera los usuarios puedan decidir cómo aplicar los pagos de las tarjetas de crédito, de cómo realizar un pago anticipado y sobre todo de cómo asegurar que el pago de la tarjeta de crédito siempre se aplique de forma directa a la deuda total, pero a pesar de ello, las entidades financieras buscan siempre aprovecharse de la ingenuidad de las personas, de que no les gusta leer las cláusulas de los contratos y de que no toman en cuenta los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito, además, se aprecia que las entidades financieras no toman las medidas de seguridad necesarias con respecto a los usuarios y sobre todo que no asumen su responsabilidad por aquellas operaciones que los consumidores no reconocen como suyas, además, no reciben información pertinente sobre los procesos que deben llevar a cabo para solicitar la devolución del seguro de desgravamen y no les informan sobre qué productos que ofrece la entidad financiera que les permite eliminar el cobro de membresía anual. Al verificar los resultados del análisis documental y de las percepciones de los especialistas entrevistados, se pueda afirmar que los contratos de tarjetas de crédito si vulneran el derecho a la información, puesto que a pesar de que estipulan demasiadas cláusulas entregar una copia del contrato, hoja resumen de todos los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito; la información no es oportuna, suficiente, fácilmente accesible, veraz y mucho menos relevante para tomar una decisión. Sin embargo, vale precisar que existe un sector normativo, partiendo desde la constitución hasta las normativas más específicas que garantizan la protección del consumidor en cuanto a la información de los bienes o servicios que este adquiera.

Esto concuerdan con el trabajo de Fuentes (2020) ya que concluyó que la empresa que suministra los contratos bancarios generalmente obtiene más beneficio que el consumidor, porque los contratos suelen tener cláusulas que el consumidor no puede entender. Son los mismos contratos que afectan el principio de buena fe. Antes de la finalización de un contrato, se deben establecer reglas para garantizar que el consumidor reciba información veraz sobre el producto o

servicio que está comprando y que tenga un conocimiento adecuado del contrato antes de firmarlo. Además, Morales y Prieto (2021) llegaron a concluir que la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, entre otras, brindan protección a los consumidores, puesto que estas leyes desarrollan el texto constitucional, y brindan protección a los consumidores al otorgarles derechos, deberes y principios para existir en un estado de igualdad con las demás entidades. Los consumidores tienen relaciones con muchos agentes diferentes, como las entidades de crédito. Estas instituciones brindan al consumidor los productos y servicios que necesita, junto con deberes y obligaciones que protegen los intereses del consumidor. También, Romero (2019) puesto que concluyó que los cambios en la economía han causado un gran perjuicio a los usuarios que pagan tarde, provocando que se endeuden a largo plazo, llegando incluso a dejar de pagar algunas cuotas. INFOCORP reporta usuarios que no están pagando a tiempo. Se ignora la tasa de interés por pagos atrasados.

Considerando el objetivo específico 1, se observa que el banco no estipula los derechos que poseen los clientes que obtengan la tarjeta de crédito, así mismo, no estipula los canales específicos que tiene la entidad cuando el consumidor desea presentar las solicitudes y reclamos pertinentes, esto genera que el cliente no tenga la información necesaria para proceder con sus respectivos reclamos, además, de ello no se estipula un número telefónico, un correo, un enlace o cualquier otro medio electrónico para que el consumidor pueda presentar su denuncia por robo en días feriados o domingos que la entidad no presta el servicio de atención. También se pudo apreciar en cuanto al seguro de desgravamen, que no describe en el contrato la opción de contratar un seguro desgravamen revolvente.

Los hallazgos se amparan en el trabajo de Cárdenas y Rimapa (2022) porque concluyeron que la ley y los derechos del consumidor tienen una correlación positiva en el medio, destacando que cuando se tiene en cuenta el marco legal completo, los consumidores están protegidos en la búsqueda de un producto o servicio que satisfaga sus necesidades, como su acceso a la información oportuna, completa y veraz, y su derecho a ser oído en forma individual o grupal. Asimismo, Medina y Negrin (2021) concluyeron que al descomponer el efecto de los pagos mínimos en un efecto de restricción y un efecto de referencia. El primero recoge el

efecto de los pagos mínimos como restricción vinculante y representa el 59% de su efecto total. El segundo recoge cualquier impacto restante de los cambios en los pagos mínimos más allá de su efecto limitador y representa el 41% del total. A su vez, el 67% del efecto de referencia se explica por la heurística múltiple: la tendencia de los consumidores a pagar múltiplos enteros del pago mínimo.

Considerando el objetivo específico 2, en este documento se establece que el consumidor recibió un correo electrónico donde especificaba que debía pagar un monto de S/50.00 (Cincuenta con 00/100 soles) porque supuestamente había realizado una recarga a través del aplicativo de BITEL con su tarjeta de crédito y porque supuestamente había cancelado con dicha tarjeta de crédito un pago de S/ 45.96 (Cuarenta y cinco con 96/100 soles) por consumo de NETFLIX.COM, el cual el mencionado nunca realizó, siendo esta situación que el agraviado presentó en primer lugar su reclamo a la entidad financiera, no siendo atendida en el plazo establecido decidió presentar su denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Siendo por estas razones que la oficina de Indecopi de San Martín dio cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.3.3 de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI donde se establece que las sedes de Indecopi deben declinar competencia y remitir lo actuado al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 02 – Sede Central, es por ello que resolvieron lo siguiente:

Primero: declinar la autoridad judicial para investigar la denuncia interpuesta por la demanda contra la Institución Financiera y remitir el asunto a la Junta de Resolución de Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor (N°2 Sede Central). Y como segundo punto determinaron que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.2 del Texto Único Ordenado del Código General del Procedimiento Administrativo y el N° 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las partes notifica que contra esta disposición no hubo recurso alguno.

Según la resolución en el apartado de sus antecedentes deja en evidencia en el inciso i, que la financiera no brinda atención al reporte de sus reclamos o lo hace de manera inoportuna, considerando de esta manera que la información no es oportuna, fácilmente accesible ni suficiente. También en cuanto lo prescrito en el contrato de crédito que existirán canales los 24/7 a disponibilidad de los clientes,

esto pone en evidencia que lo descrito no se ajusta a la realidad por tal razón se considera la falta de veracidad en los contratos. Por lo que se ven obligados a tener que recurrir a instancias fiscalizadoras como lo es INDECOPI; con la finalidad de que la entidad pueda por intermedio de ellas pueda dar respuesta a sus reclamos por operaciones no reconocidas por el titular. Esto a pesar de que las normas legales establecen lineamientos y procedimientos que las entidades financieras deben seguir no lo cumplen, generando un espacio largo en la comunicación que existe entre consumidor y la empresa, lo que genera malestar y desconfianza de los clientes.

La denunciante presentó su escrito el 04 de noviembre del 2019, donde señala que la entidad financiera reconoció que se le había cobrado S/157.00 (Ciento cincuenta y siete con 00/100) de exceso en su tarjeta de crédito y que se comprometió en un plazo de 48 horas realizar la devolución a la cuenta que la misma demandante entregó a la organización esta no cumplió con devolver dicho dinero. Mediante este oficio de fecha 26 de noviembre de 2019, la Financiera accede a las demandas de la parte querellante y busca sujetarse a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1308 y la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

Al respecto, el artículo 330 de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece que el demandado puede allanarse o admitir expresamente la demanda. En el primer caso, aceptó la demanda en su contra, y en el segundo caso, además de aceptar la demanda, admitió la verdad de los hechos expuestos en la demanda y su fundamento jurídico.

El citado sistema procesal es la manifestación de voluntad del demandado o del actor en caso de reconvención o de circunstancias excepcionales. Esta exteriorización de la voluntad tiene por finalidad la consecución de un fin determinado, que el ordenamiento jurídico atribuye a sus consecuencias procesales (i) es una manifestación de conformidad a las exigencias del actor. El demandado no está satisfecho con las citas de hecho o de derecho en las que la perpetradora basa su demanda, pero está satisfecho con las inferencias en contra de su demanda; (ii) La búsqueda implica la intención de terminar el proceso. La persona allanada accede a la solicitud y quiere que finalice el proceso por aceptación de la sentencia solicitada por el actor.

Este reconocimiento de la entidad financiera sobre el cobro indebido a la denunciante, la oficina de Indecopi resolvió lo siguiente:

Sancionar la Financiera con amonestación por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, la Financiera no canalizó la devolución de un monto cobrado en exceso (S/. 157.00) en una cuenta proporcionada por la señora. Además, se dispone que la Financiera cumpla con no más de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la presente resolución, pague al denunciante el costo del trámite, a la fecha en la cantidad de S/.36.00. Del mismo modo, informar a las partes que la presente resolución entrará en vigor a partir de la fecha de su notificación y no se ha agotado la vía administrativa. En este sentido, se informa que continúa la impugnación del recurso de apelación de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 5.1.1 de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, en contravención a lo dispuesto por este Despacho. Tenga en cuenta que este recurso Deberá presentarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación por el Órgano Decisorio Sumario de Protección al Consumidor dependiente de la Regional Indecopi en San Martín, de lo contrario la decisión será nula.

En el análisis realizado por Indecopi en la Resolución Final N° 207-2019; hace referencia en cuanto el allanamiento formulado por la entidad financiera, implica el reconocimiento de la conducta lesiva, por parte de la entidad financiera. Esto conlleva a un segundo plano, para analizar desde el punto de vista del derecho a la información lo cual me es importante mencionar, que en el momento que se le otorgo la información (monto) a la cliente para que haga efectivo su pago no se ajustaba a la verdad, ya que por ello le cobraron el exceso, lo cual nos pone frente a la falta de veracidad de la información otorgada para cancelar su deuda.

Con fecha 17 de septiembre del 2020, el demandante ingresó su escrito por la mesa de partes virtual del Indecopi por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor en contra de la entidad financiera, donde se establecen los siguientes sucesos: Entre las 12:00 y las 16:00 horas del 3 de diciembre de 2018 recibió una llamada de un colaborador de una financiera advirtiéndole actividad inusual en su cuenta número 5246010003878263 (OH MasterCard) por

este motivo, seguirán bloqueando la tarjeta. Cabe señalar que hay tres operaciones no reconocidas. Asimismo, transacciones no confirmadas del 3 de diciembre de 2018 por un total de S/532.68, divididas en tres compras de S/169.90, S/329.89 y S/32.89, todas antes del proveedor Google *Supercell. Además, presentó el formulario de reclamación No. 1537645 el 14 de diciembre de 2018, el cual fue enviado el 1 de febrero de 2019. En él, la entidad financiera le informa que una operación no identificada se realizará correctamente, y le entregan un "certificado" de compra para un mayor sustento. Incluso, el demandante observó a partir de una revisión de las "credenciales" que se registraron datos diferentes a los suyos en los datos del titular de la tarjeta. Además, afirma que nunca ha negociado en Google Supercell.

Mediante el expediente N° 006-2021/PSO-INDECOPI-SAM, se logra observar que la demandante presenta su escrito el 04 de febrero del 2021 ante Indecopi de San Martín, donde explica que la entidad financiera habría atribuido una deuda de S/356.03 (Trescientos cincuenta y seis con 03/100 soles) por concepto de interés revolvente a su tarjeta de crédito, pese a haber cancelado la totalidad de su deuda el 05 de octubre del 2020.

El 11 de febrero del 2021, la entidad financiera presenta sus descargos donde explica y detalla que la demandante solo ha cancelado parte de su deuda total, donde adjunta el estado de cuenta que se le envió a la denunciante al correo y que lo pudo visualizar en el aplicativo móvil que posee la entidad. Siendo por estas razones que la oficina de Indecopi de San Martín resolvió que la acción administrativa sancionatoria iniciada contra financiera por supuesta infracción al artículo 19 de la Ley para la Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la financiera aportó medios de prueba idóneos de que los cobros atribuibles a la señora Mendocilla (S/. 356.03) fueron efectivamente aplicados. Igualmente, informó a todas las partes que esta resolución entrará en vigor en la fecha de notificación y no Las vías administrativas están agotadas. En este sentido, se informa que de acuerdo con lo establecido en la Figura 5.1.1 En contravención a las normas de esta Oficina, conforme a la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Recurso de apelación. Cabe señalar que el recurso anterior debe presentarse ante la autoridad Resoluciones sobre Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor

Asignados a las Direcciones Regionales Indecopi de San Martín, hasta quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente aviso, en caso contrario se acordará la resolución. También, comunicó a las partes que, de conformidad con el artículo 6.1 de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, la decisión de la Autoridad de Resolución Procesal Sumaria de Protección al Consumidor de dar por terminado el procedimiento no requiere manifestación expresa de consentimiento.

Los resultados se respaldan en la investigación de Silvestre (2021) concluyó que se establece la obligación de tomar las precauciones de seguridad adecuadas antes de que una entidad financiera descubra actividades inusuales. Esto requiere el uso de un sistema de monitoreo de transacciones que pueda detectar actividades inusuales, el establecimiento de un sistema para manejar alertas y determinación de patrones de fraude, y el establecimiento de umbrales de respuesta. Igualmente, Kesuma y Asmara (2020) concluyeron que la protección de los consumidores en las transacciones comerciales a través de sistemas electrónicos no puede llevarse a cabo de forma óptima porque la normativa sigue estando dispersa en varias leyes que requieren reglamentos de aplicación. Además, la Ley N° 8 de 1999 relativa a la protección de los consumidores no ha sido capaz de alcanzar la protección de los consumidores en las transacciones comerciales electrónicas en su conjunto, especialmente en el caso de las partes que tienen diferentes jurisdicciones.

Considerando el objetivo específico 3, los entrevistados concuerdan que el indicador reembolso de la prima del seguro de desgravamen las entidades financiera no cumplen con informar de manera precisa qué tipo de seguro de desgravamen permite el reembolso cuando el consumidor termine de pagar toda su deuda, por ello, es necesario e importante que el consumidor acceda a toda la información concerniente a su crédito, ello incluye la contratación de un seguro, más aún si se trata de una expectativa real, ya que esto siempre va depender del tipo de contrato de seguro con el que haya decidido contratar, la ley establece ante un crédito dos tipos de cobertura uno básico y otro con devolución, en ese sentido el consumidor tiene la potestad de elegir el contrato y la aseguradora con la que contratar sin intromisión de la entidad financiera. Por eso es sumamente necesario que la entidad financiera informe de manera clara, veraz y oportunamente respecto a la devolución de la prima del seguro desgravamen, muy aparte en caso se encuentre estipulado en su contrato. Asimismo, mencionaron que por su

experiencia las entidades no informan a sus clientes al momento del otorgamiento del crédito sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen; más aún si por práctica comercial el cobro se realiza íntegramente al acceder a un crédito. Sin embargo, ello no es impedimento para que las entidades devuelvan (previa liquidación) parte del seguro pagado, tal figura se presenta en los pagos anticipados, primas generando con ello que los consumidores no puedan ejercer alguna acción contra dicha conducta, porque existe desconocimiento.

Los entrevistados concordaron que el indicador servicio de notificación que brinda la entidad financiera es deficiente, pese que se encuentra regulado en las normas sectoriales como alertas no se utilizan los adecuados conllevando que diferentes consumidores sean víctimas de robo sistemático de manera virtual, asimismo, se aprecian dos códigos emergentes , el primer indicador es obligación de las entidades financieras donde los entrevistados concordaron que las entidades deben establecer medidas de seguridad permanente porque de esta forma se garantiza a los clientes seguridad en el uso de sus tarjetas de crédito, pero a pesar de estas situaciones no se evidencia un compromiso real de las entidades financieras, ni tampoco de los consumidores. Con respecto al segundo indicador emergente denominado pago de tarjetas de crédito los entrevistados convienen que las entidades estipulan muy bien en sus contratos sobre el cronograma de pagos y los intereses que deben pagar los consumidores por el uso de las tarjetas de crédito, pero es necesario que estas organizaciones cuenten con un área específica que se encargue de levantar las dudas que tengan los usuarios puesto que esto permite mejorar la comunicación entre empresa y cliente, además, consiente reducir las denuncias ante Indecopi y ante la SBS.

Los entrevistados concuerdan que el indicador evaluación de las operaciones no reconocidas, las entidades financieras en gran mayoría de las veces comunican a sus clientes sobre las operaciones no reconocidas tomando en cuenta el marco legal, pero lamentablemente lo hacen cuando ya el hecho fue cometido, donde la entidad presenta sus argumentos y el consumidor los suyos, es aquí donde Indecopi entra a tallar con el fin de tomar una decisión que beneficie a la parte que tenga la razón mediante pruebas y tomando en cuenta las normas legales. Asimismo, se obtuvo un indicador emergente llamado acceso a la información, donde los entrevistados concuerdan que la entidad financiera

se caracteriza por ser una operación fundamentada en la reclasificación, recopilación, obtención y comparación de datos contables, operativos y financieros de una organización, que mediante la utilización de técnicas y herramientas adecuadas busca evaluar la posición financiera. Pero a pesar de ello, cuando existe un acto fraudulento demoran en atender los pedidos de información de los clientes con el fin de estirar el tiempo de plazo de los procedimientos mientras ellos consigan sus pruebas, esto genera que se vulnere el derecho al acceso a la información a los consumidores.

Concuera con el estudio de Alvis (2022) concluyó que la asimetría de la información es tan fácil de entender y lleva a los consumidores a cometer errores, lo que crea un desequilibrio de información, porque los consumidores conocen el producto de manera diferente al proveedor, lo que trae una desventaja de información y ocurre debido a que los contratos de crédito ya están preestablecidos, es decir son contratos de adhesión. Los términos contenidos en el contrato de crédito solo protegen los derechos del proveedor, por lo que la hoja resumen debe detallar los intereses mensuales y diarios, los intereses de compensación y los intereses moratorios para que la información sea fácil de entender y evitar el endeudamiento excesivo del consumidor. Además, Sánchez (2021) concluyó que una persona que se ha endeudado demasiado o está en bancarrota podría necesitar su propia solución para obtener una educación en finanzas personales y obtener ayuda para solucionar sus problemas de dinero. Esto sería beneficioso para ayudarlos a alcanzar un mayor entendimiento (tutela) y regresarlos a vivir con la comunidad. Este tipo de persona no infringe la ley, pero tampoco es considerada para recibir ayuda. En su lugar, tratan de resolver el problema. Asimismo, Villena (2021) concluyendo que cuando un deudor acepta un nuevo contrato sin negociar, a menudo tiene que pagar más costos. Cuando los préstamos no se devuelven dentro del plazo legal, o cuando no se observan estos reclamos, se pueden emprender acciones legales.

Los resultados se respaldan en San Miguel (2019) concluyó que la redacción de los contratos de tarjetas de crédito suele ser tan complicada que el consumidor no puede comprender completamente los diferentes beneficios que se ofrecen en el contrato. Los diferentes términos y textos en los contratos hacen que el contrato en su conjunto sea difícil de entender, lo que es perjudicial para el consumidor.

Asimismo, Trinidad (2021) concluyó que las entidades financieras carecen de las medidas de seguridad adecuadas para detectar operaciones sospechosas, no han implementado adecuadamente las medidas de seguridad establecidas por la Superintendencia Nacional de Bancos, Valores y AFP, y no han realizado las investigaciones sobre sospechas de operaciones fraudulentas al informarlas a las fuerzas del orden.

Con respecto a los resultados alcanzados con el análisis documental, la oficina de Indecopi de San Martín, declinó la autoridad judicial para investigar la denuncia interpuesta por la demanda contra la Institución Financiera y remitir el asunto a la Junta de Resolución de Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor (N°2 Sede Central). Y como segundo punto determinaron que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.2 del Texto Único Ordenado del Código General del Procedimiento Administrativo y el N° 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las partes notifica que contra esta disposición no hubo recurso alguno. Esto pone en evidencia que a pesar que las normas legales establecen lineamientos y procedimientos que las entidades financieras deben seguir no lo cumplen, generando un espacio largo en la comunicación que existe entre consumidor y la empresa, lo que genera malestar y desconfianza de los clientes, sobre todo que después de la revisión del ente regulador se evidencia que si existe vulneración al derecho a la información de los consumidores, donde solo se exige a la entidad que devuelva los pagos y pague una multa, pero no se establece que se le pague al consumidor por el tiempo perdido y el impacto a su salud que esto puede generar en el futuro. También, la oficina de Indecopi de San Martín decidió sancionar la Financiera con amonestación por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, la Financiera no canalizó la devolución de un monto cobrado en exceso (S/. 157.00) en una cuenta proporcionada por la señora. Además, se dispone que la Financiera cumpla con no más de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la presente resolución, pague al denunciante el costo del trámite, a la fecha en la cantidad de S/.36.00. Del mismo modo, informar a las partes que la presente resolución entrará en vigor a partir de la fecha de su notificación y no se ha agotado la vía administrativa. En este sentido, se informa que continúa la impugnación del recurso de apelación de conformidad con lo dispuesto en la

Directiva N° 5.1.1 de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, en contravención a lo dispuesto por este Despacho. Tenga en cuenta que este recurso Deberá presentarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación por el Órgano Decisorio Sumario de Protección al Consumidor dependiente de la Regional Indecopi en San Martín, de lo contrario la decisión será nula.

Los hallazgos se amparan en la investigación de Moreno (2020) concluyó que las consecuencias más frecuentes de la inadecuación de los servicios profesionales del abogado son las órdenes de medidas correctivas, la imposición de multas y el registro en el RIS; de estos, la orden de medidas correctivas en materia administrativa de protección al consumidor procedimientos tiene el mayor impacto en el consumidor porque es un mandato con el objetivo de reparar las consecuencias financieras del consumidor. También, Salazar (2019) concluyó que los factores que provocaron el incumplimiento de las obligaciones de los deudores de Financiera Confianza en la Región San Martín en 2018 también impactaron en la organización; una mala gestión crediticia siempre resulta en altos índices de morosidad, que dañan la capacidad de la institución financiera para pagar sus cuentas y hacer que fracase.

V. CONCLUSIONES

Primera: se concluye que las entidades financieras vulneran el derecho a la información de los consumidores de tarjetas de crédito, puesto que a pesar de estipular las cláusulas y entregar una copia del contrato, hoja resumen de todos los costes y gastos que genera el uso de la tarjeta de crédito; la información no es oportuna, suficiente, fácilmente accesible, veraz y relevante para tomar una decisión.

Segunda: se concluye que el contrato de tarjeta de crédito que la entidad financiera utilizó en el año 2018 -2022 se observa que el banco no estipula los derechos que poseen los clientes que obtengan la tarjeta de crédito, así mismo, no estipula los canales específicos que tiene la entidad cuando el consumidor desea presentar las solicitudes y reclamos pertinentes, esto genera que el cliente no tenga la información necesaria para proceder con sus respectivos reclamos, además, de ello no se estipula un número telefónico, un correo, un enlace o cualquier otro medio electrónico para que el consumidor pueda presentar su denuncia por robo en días feriados o domingos que la entidad no presta el servicio de atención.

Tercera: Se concluye que las entidades financieras en gran mayoría de las veces no comunican a sus clientes sobre las operaciones no reconocidas tomando en cuenta el marco legal, y lamentablemente lo hacen cuando ya el hecho fue cometido, donde la entidad presenta sus argumentos y el consumidor los suyos, es aquí donde Indecopi entra a tallar con el fin de tomar una decisión que beneficie a la parte que tenga la razón mediante pruebas y tomando en cuenta las normas legales. Asimismo, cuando existe un acto fraudulento las entidades financieras demoran en atender los pedidos de información de los clientes con el fin de estirar el tiempo de plazo de los procedimientos mientras ellos consigan sus pruebas, esto genera que se vulnere el derecho al acceso a la información de los consumidores.

Cuarta: se concluye que sobre el reembolso de la prima del seguro de desgravamen las entidades financieras no cumplen con informar de manera precisa qué tipo de seguro de desgravamen y el reembolso cuando el consumidor termine de pagar toda su deuda (prepago). Asimismo, las entidades no informan a sus clientes al momento del otorgamiento del crédito sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen; más aún si por práctica comercial el cobro se realiza íntegramente al acceder a un crédito.

Quinta: se concluye que las entidades financieras no cumplen a cabalidad con informar a los consumidores los productos que poseen que no cobran membresía, ocasionando una confusión a los clientes, que conllevan a un posterior reclamo ante las entidades públicas fiscalizadoras y sancionadoras.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente general de las entidades financieras respetar los derechos que posee cada consumidor que se encuentran establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que esto consiente mantener una buena relación entre empresa y cliente, asimismo, deben entregar una hoja resumen de lo más importante del contrato donde indique un canal específico donde pueda el consumidor absolver todas sus dudas concernientes a la relación contractual que tienen con la entidad.

Segunda: Se recomienda a la Superintendencia de Banca y Seguros SBS reglamentar mecanismos que le permitan obligar a las financieras, tener una plataforma en todas las instalaciones que estas operen para atender a los usuarios quienes solicitan línea de crédito con tarjeta, que antes de firmar el contrato les expliquen de manera oportuna todos los términos del contrato incluyendo el contrato de seguro desgravamen que adquieren si es la entidad financiera misma que les vende el seguro, todo esto enmarcado y dando cumplimiento al derecho a la información que los clientes prescrito en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tercera: Se recomienda a la Superintendencia de Banca y Seguros revisar bien los contratos al momento de aprobar sus modelos de contrato enviados por las entidades, la cual deben ser más explícitos utilizando una terminología mas accesible para los ciudadanos, así como también evitar ser tan extensos y más relevantes que le permitan al consumidor conocer a cabalidad las condiciones del contrato.

Cuarta: Se recomienda a la oficina de Indecopi de San Martín realizar fiscalizaciones inopinadas a las entidades financieras con el fin de evidenciar los actos fraudulentos que se llevan a cabo puesto que está medida va a permitir reducir en gran medida los reclamos de los consumidores ya que se estaría salvaguardando sus derechos constitucionales y su derecho a la información.

Quinta: Se recomienda también a las personas que van a solicitar un crédito en las financieras, deben ser consumidores diligentes y tomarse el tiempo de leer las cláusulas del contrato antes de establecer la relación contractual con estas financieras.

REFERENCIAS

- Abdulghani, A., Ucan, O., & Ali Alheeti, K. (2021). Credit Card Fraud Detection System using Machine Learning Algorithms and Fuzzy Membership. *2021 International Conference of Modern Trends in Information and Communication Technology Industry (MTICTI)*, 1(1), 1-6.
10.1109/MTICTI53925.2021.9664789.
- Alvis, P. (2022). *Asimetría informativa y la información relevante al consumidor de créditos prendario en Caja Sullana S.A, Arequipa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89154/Alviz_PPN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1ra. ed.). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balagolla, E., Fernando, W., Rathnayake, R., Wijesekera, M., Senarathne, A., & Abeywardhana, K. (2021). Credit Card Fraud Prevention Using Blockchain. *6th International Conference for Convergence in Technology*, 1(2), 1-8.
10.1109/I2CT51068.2021.9418192.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Evolución del mercado de tarjetas de crédito*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022-recuadro-3.pdf>
- Cárdenas, S., & Rimapa, L. (2022). Ordenamiento legal y su incidencia en los derechos de los clientes del Chifa Kam Mem S.A., San Ignacio. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4730-4756.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1829.
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (2022). *Resolución SBS N° 5570-2019*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-reglamento-de-tarjetas-de-credito-y-debito-el-reg-resolucion-no-5570-2019-1831401-1/>
- Diario Oficial El Peruano . (2020). *Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-protege-de-la-usura-a-los-consumidores-de-los-servic-ley-n-31143-1936151-1/>
- Fernández, I. (2019). El derecho a la información y el derecho de la información. *Anales de Investigación*, 15(3), 383-394.
<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/105>.
- Fuentes, L. (2020). *El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7976/Fuentes%20Ordo%c3%b1ez%2c%20Lizetty%20Aracely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gathergood, J., Sakaguchi, H., Stewart, N., & Weber, J. (2020). How Do Consumers Avoid Penalty Fees? Evidence from Credit Cards. *Management Science*, 67(4), 1-16.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2019.3568>.
- Haita, K. (2018). El contrato de tarjeta de crédito y la emisión de la letra de cambio a la vista. *Derecho y Cambio Social*, 1(1), 1-17.
https://www.derechoycambiosocial.com/revista053/EL_CONTRATO_DE_TARJETA_DE_CREDITO.pdf.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra. ed.). McGraw Hill Education.
- Ihuoma, E. (2021). Deposit Insurance And Credit Risk Of Nigeria Banking System: A Time Series Analysis. *Journal of Global Economics and Business*, 2(6), 1-30.
https://www.researchgate.net/profile/Adolphus-Toby-2/publication/353353006_Deposit_Insurance_and_Credit_Risk_of_Nigeria_Banking_System_A_Time_Series_Analysis/links/60f769771e95fe241a7a3f60/Deposit-Insurance-and-Credit-Risk-of-Nigeria-Banking-System-A-Time

- Indecopi. (2021). *Informe anual sobre el Estado de la protección de los Consumidores en el Perú - 2020*.
https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694
- Kamola, U. (2022). Insurance As A Method Of Neutralizing Financial Losses From Destructive Unpredictability Leading To Loss Of Business Profit (Income). *Gospodarka I Innowacje*, 22(1), 646-650.
<http://www.gospodarkainnowacje.pl/index.php/poland/article/view/300/278>.
- Keller, A. (1988). *Teoría general del conocimiento* (1ra ed.). Herder Editorial.
- Kesuma, D., & Asmara, Y. (2020). Urgency of Consumer Legal Protection and E-Commerce Dispute Resolution Through Arbitration in the Asian Market. *Atlantis Press*, 1(1), 1-17.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.201209.182>.
- Li, H., Bi, G., Song, W., & Yuan, X. (2022). Trade credit insurance: insuring strategy of the retailer and the manufacturer. *International Journal of Production Research*, 60(5), 1478-1499.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1861358>.
- Liu, Q. (2019). An Application of Exploratory Data Analysis in Auditing – Credit Card Retention Case. *Rutgers Studies in Accounting Analytics: Audit Analytics in the Financial Industry*, 1(1), 3-15.
<https://doi.org/10.1108/978-1-78743-085-320191001>.
- LR La República. (2022). *Las quejas de los usuarios del sector bancario crecieron 81% en enero frente a 2020*.
<https://www.larepublica.co/finanzas/las-quejas-de-los-usuarios-del-sector-bancario-crecieron-81-en-enero-frente-a-2020-3149057>
- Medina, P., & Negrin, J. (2021). The Hidden Role of Contract Terms: The Case of Credit Card Minimum Payments in Mexico. *Management Science*, 68(5), 1-15,
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2021.4006>.
- Morales, M., & Prieto, L. (2021). *Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás].

- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42995/2022luisapriet o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, R. (2020). *El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58538/Moreno_GRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Novoa, Y. (2019). El derecho de acceso a la información pública: Contenido e importancia. *FORSETI*, 1(1), 1-11.
- <http://forseti.pe/revista/derecho-constitucional-y-derechos-humanos/articulo/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-contenido-e-importancia#:~:text=El%20derecho%20de%20acceso%20a%20informaci%C3%B3n%20p%C3%ABblica%20es%20un%20derecho,por%20consigue>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, V. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativas, cualitativa y redacción de tesis* (5ta. ed.). Ediciones de la U.
- <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Puican, V. (2021). Deuda y quiebra familiar en tiempos de confinamiento por COVID-19: caso provincia de Jaén. *La Junta*, 4(1), 97-108.
- <https://doi.org/10.53641/junta.v4i1.71>.
- Romero, N. (2019). *Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].
- <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1944/TESIS%20-%20ROMERO%20LAVADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, J. (2019). *Causas del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes deudores de la Financiera Confianza S.A.A. en la región San Martín en el año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43615/Salazar_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- San Miguel, V. (2019). *La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: límites y posibilidades*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8043/San_Miguel_Sinche_Vladimir_Jes%C3%BAAs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, B. (2021). *La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3367/1/TL_SanchezGonzalesBoris.pdf
- SERNAC. (2021). *Casi 50 mil reclamos ha recibido el SERNAC en el mercado financiero*.
<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63531.html>
- Silvestre, J. (2021). *La aplicación de medidas de seguridad para casos de operaciones inusuales en tarjetas de crédito y débito en materia de protección al consumidor*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21054/SILVESTRE_BERMUDEZ_JULIA_KATTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Singh, B. (2019). Are Credit Cards destroying your Financial Planning? 30 Practical Tips on Credit Card Spends? *World Journal of Advanced Scientific Research*, 2(3), 77-93.
<https://ubipayroll.com/wjasr/index.php/wjasr/article/view/90>.
- Statista. (2021). *Volumen de los pagos realizados con tarjeta bancaria en la Unión Europea en 2018, por país*.
<https://es.statista.com/estadisticas/637187/volumen-de-las-transacciones-realizadas-con-tarjeta-bancaria-por-pais-ue/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Infórmate sobre los reclamos a las empresas supervisadas*.
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informate-y-compara/informate-sobre-los-reclamos-a-las-empresas-supervisadas>
- Tan, H. (2020). The regulation of merchant fees in credit card markets. *Journal of Regulatory Economics*, 57(1), 258-276.

<https://doi.org/10.1007/s11149-020-09406-z>.

Télam Digital. (2022). *Creció el uso de las tarjetas y hay menos retiro de efectivo por cajeros*.

<https://www.telam.com.ar/notas/202205/591308-crece-uso-tarjetas-debito-menos-retiro-efectivo-cajeros.html>

Trinidad, M. (2021). *La Idoneidad en las Operaciones Financieras No Reconocidas en Procedimientos Sumarísimos del Indecopi De San Martín 2019 – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84415/Trinidad_AMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villena, R. (2021). *La Asimetría Informativa y los Consumidores Financieros en Tiempos de Covid19, Arequipa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91309/Villena_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wu, Y., Xu, Y., & Li, J. (2019). Feature construction for fraudulent credit card cash-out detection. *Decision Support Systems*, 127(1), 1-18.

<https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113155>.

Yang, S., Bakshi, N., & Chen, C. (2020). Trade Credit Insurance: Operational Value and Contract Choice. *Management Science*, 67(2), 1-17.

<https://doi.org/10.1287/mnsc.2019.3571>.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de evaluación

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Condición, cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente Legal
Nombres y apellidos	Ashley Cilinia Céliz Oliveira
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	22.09.2022
Lugar de la entrevista	

Categoría: Contrato de tarjetas de crédito

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	Medidas de seguridad respecto a los usuarios	¿Considera usted que es necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento de la tarjeta de crédito sea estipulado en el contrato de tarjeta de crédito? ¿Por qué?	Si es necesario, porque reconocen los siguientes derechos a los usuarios: Decidir cómo aplicar los pagos a la tarjeta de crédito. Realizar un pago anticipado parcial. Asegurar que el pago a la tarjeta de crédito siempre se aplique a la deuda
2		¿Considera usted que la entidad	No siempre, en el caso de la financiera en estudio de su tesis, no siempre lo hace,

		<p>financiera utiliza los mecanismos electrónicos para informar a su persona sobre las operaciones con cargo a su línea de crédito que se han realizado? ¿Por qué?</p>	<p>podría decir que lo hace de manera intermitente, ya que si fuese lo contrario no existirían tantos usuarios con reclamos que desconocen operaciones con cargo a su línea de crédito.</p>
3	<p>Responsabilidad por operaciones no reconocidas</p>	<p>¿Considera usted que la evaluación de las operaciones no reconocidas de parte de la entidad financiera es comunicada oportunamente? ¿Por qué?</p>	<p>No, porque hay un alto índice de clientes que esperan respuestas de sus reclamos dentro de la misma entidad.</p>
4		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple eficientemente con evaluar y demostrar las operaciones que haya</p>	<p>Si, porque la entidad financiera se caracteriza por ser una operación fundamentada en la reclasificación, recopilación, obtención y comparación de datos contables, operativos y financieros de una organización, que mediante la utilización de técnicas y</p>

		llevado a cabo? ¿Por qué?	herramientas adecuadas busca evaluar la posición financiera.
5	Devolución del seguro de desgravamen	¿Considera usted que es necesario que la entidad financiera estipule en el contrato de tarjeta de crédito que la prima del seguro de desgravamen es reembolsada al pagar toda su deuda? ¿Por qué?	Si, ya que de esta manera el cliente tendrá beneficio económico a su favor si prepaga su crédito.
6		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a los clientes sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen? ¿Por qué?	No, por mi experiencia laboral y propia, no se informa del reembolso de la prima.

7		¿Considera usted que el pago de la membresía es ilegal puesto que la ley considera que no se debe cobrar al cliente o es facultativa? ¿Por qué?	No es ilegal. Es legal porque la membresía es la tarjeta de crédito que es un cobro anual que realizan los bancos a los clientes que cuentan con una tarjeta de crédito.
8	Eliminación del cobro de membresía	¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre el pago de membresía que usted debe pagar por adquirir la tarjeta de crédito? ¿Por qué?	Si cumple con informar a los clientes y está establecida en los contratos porque los clientes deben verificar correctamente, bien sobre la documentación o el contrato antes de firmarla, tiene que leer y revisar todas las condiciones, inclusive las que se encuentran en letras pequeñas, porque estas son igual de importantes; deben poner sumo interés en los tarifarios, en los costos y cargos que se aplicarán a la tarjeta de crédito contratada.
Categoría: Derecho a la Información			
1	Derecho a la Información.	¿Cree usted que la información otorgada para la decisión de	No, porque si se cumpliera tal cual está la norma, no hubiese tantos clientes insatisfechos con los servicio financieros.

		consumo de tarjeta de crédito oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante?	
--	--	--	--

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Condición, cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe del Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de Protección al Consumidor – ORPS San Martin
Nombres y apellidos	José Alonso Membrillo Nina
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	22/09/2022
Lugar de la entrevista	

Categoría: Contrato de tarjetas de crédito

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	Medidas de seguridad respecto a los usuarios	¿Considera usted que es necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento de la tarjeta de crédito sea estipulado en el contrato de tarjeta de crédito? ¿Por qué?	No lo considero necesario, pues ya se encuentra establecido en las normas sectoriales pertinentes y utilizan la denominación de alertas, las mismas que se activan cuando se detectan operaciones sospechosas o fraudulentas.
2		¿Considera usted que la entidad	Si, se han presentado mejoras en este aspecto, los bancos informan en tiempo real sobre las

		<p>financiera utiliza los mecanismos electrónicos para informar a su persona sobre las operaciones con cargo a su línea de crédito que se han realizado? ¿Por qué?</p>	<p>operaciones que se realizan con la tarjeta de crédito, ya sea va correo electrónico o SMS.</p>
3	<p>Responsabilidad por operaciones no reconocidas</p>	<p>¿Considera usted que la evaluación de las operaciones no reconocidas de parte de la entidad financiera es comunicada oportunamente? ¿Por qué?</p>	<p>No, porque se ha evidenciado por el “glosario” de reclamos presentados que incluso los clientes se ven obligados a iniciar procesos administrativos en Indecopi por la poca o nula atención en cuanto a la comunicación de estas. O porque simplemente la comunicación con las entidades es deficiente o no atendida al cliente.</p>
4		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple eficientemente con evaluar y demostrar las operaciones</p>	<p>En su mayoría si, pues existen mecanismos de seguridad implementados por los Bancos que permiten validar o autenticar operaciones financieras y que están regulados por normas de la SBS. Sin embargo, tal situación no necesariamente implica que se garantice al 100%</p>

		que haya llevado a cabo? ¿Por qué?	la invulnerabilidad de sus sistemas de seguridad ya sea por negligencia del consumidor o ciberdelincuencia.
5	Devolución del seguro de desgravamen	¿Considera usted que es necesario que la entidad financiera estipule en el contrato de tarjeta de crédito que la prima del seguro de desgravamen es reembolsada al pagar toda su deuda? ¿Por qué?	Si es necesario, es importante que el consumidor acceda a toda la información concerniente a su crédito, ello incluye la contratación de un seguro, mas aun si se trata de una expectativa real.
6		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a los clientes sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen? ¿Por qué?	No, por la experiencia, se ha evidenciado que las entidades no informan a sus clientes al momento del otorgamiento del crédito sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen; mas aun si por practica comercial el cobro se realiza íntegramente al acceder a un crédito. Sin embargo, ello no es impedimento para que las entidades devuelvan (previa liquidación) parte del seguro

			pagado, tal figura se presenta en los pagos anticipados.
7	Eliminación del cobro de membresía	<p>¿Considera usted que el pago de la membresía es ilegal puesto que la ley considera que no se debe cobrar al cliente o es facultativa? ¿Por qué?</p>	<p>En principio el pago de membresía no es ilegal, pues no exista una norma que lo prohíba expresamente, siempre y cuando se encuentre establecida en el contrato de tarjeta de crédito.</p> <p>Ahora bien, existen propuestas legislativas que buscan su eliminación.</p> <p>Según mi apreciación personal, considerando que la comisión de membresía es un cobro por el servicio de administración de las promociones o beneficios que se le brindará al usuario (acceso a plataformas, descuentos en determinadas marcas, programas de fidelización), corresponderá al propio usuario elegir si contrata una tarjeta de crédito con membresía o no.</p>
8		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre el</p>	<p>Si, la entidad informa al cliente sobre este cobro en los documentos de contratación de la tarjeta de crédito (contrato, hoja resumen). No informar y efectuar el cobro de dicho</p>

		<p>pago de membresía que usted debe pagar por adquirir la tarjeta de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>concepto constituye una infracción.</p>
--	--	---	--

Categoría: Derecho a la Información

1	<p>Derecho a la Información.</p>	<p>¿Cree usted que la información otorgada para la decisión de consumo de tarjeta de crédito es oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante?</p>	<p>No, porque a la institución financiera lo que le interesa es vender mas créditos y tomarse el tiempo para cumplir en todos sus extremos este derecho a la información, que en realidad deberían hacerlo en muchos por no decir todos los casos no lo hacen.</p>
---	---	--	--

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Condición, cargo o puesto en que se desempeña:	Especialista
Nombres y apellidos	Karla García Núñez
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	26/09/2022
Lugar de la entrevista	ORI SAN MARTIN

Categoría: Contrato de tarjetas de crédito

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	Medidas de seguridad respecto a los usuarios	¿Considera usted que es necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento de la tarjeta de crédito sea estipulado en el contrato de tarjeta de crédito? ¿Por qué?	Si, aunque existen obligaciones que por la naturaleza del producto o servicio que se adquiere no tienen la necesidad de estar expresas dentro de un contrato, y en el caso de los productos financieros pasa que las entidades financieras tienen la obligatoriedad de implementar las medidas de seguridad adecuadas para cada producto que saque al mercado, ello sin necesidad de que estos están establecidos en el contrato.
2		¿Considera usted que la entidad financiera utiliza los mecanismos	Si, pero las medidas de información dependen de la entidad financiera, unas emiten códigos de confirmación otro un token digital, del mismo modo

		<p>electrónicos para informar a su persona sobre las operaciones con cargo a su línea de crédito que se han realizado? ¿Por qué?</p>	<p>hay límites de uso cuando se hacen cargos por débito automático a las líneas de crédito que lo establecemos nosotros como consumidores.</p>
3	<p>Responsabilidad por operaciones no reconocidas</p>	<p>¿Considera usted que la evaluación de las operaciones no reconocidas de parte de la entidad financiera es comunicada oportunamente? ¿Por qué?</p>	<p>En la mayoría de los casos considero que no, y digo en la mayoría porque la información financiera es un poco delicada de manejar por lo que es necesario solicitar ampliación de plazo para una mejor evaluación.</p>
4		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple eficientemente con evaluar y demostrar las operaciones que haya llevado a cabo? ¿Por qué?</p>	<p>No podría establecer si realiza o no una evaluación eficiente dado que esos son análisis internos que realiza cada entidad financiera, pero de acuerdo con la normatividad toda operación tiene un protocolo que debe ser cumplido en base a ese protocolo es que la entidad financiera debe realizar la evaluación.</p>

5	Devolución del seguro de desgravamen	¿Considera usted que es necesario que la entidad financiera estipule en el contrato de tarjeta de crédito que la prima del seguro de desgravamen es reembolsada al pagar toda su deuda? ¿Por qué?	Si, pero va a depender del tipo de contrato de seguro con el que hayamos decidido contratar, la ley establece ante un crédito dos tipos de cobertura uno básico y otro con devolución, en ese sentido el consumidor tiene la potestad de elegir el contrato y la aseguradora con la que contratar sin intromisión de la entidad financiera.
6		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a los clientes sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen? ¿Por qué?	No, Considero que las entidades financieras de alguna forma u otra señalan la obligatoriedad de contar con un seguro de desgravamen a los clientes, las coberturas y las condiciones considero deben ser evaluadas por cada consumidor e informarse sobre las opciones que le presenta la entidad, en caso no le presentara ambas opciones, podrá elegir la que si satisfaga sus intereses.
7	Eliminación del cobro de membresía	¿Considera usted que el pago de la membresía es	La ley no prohíbe el pago de la membresía, lo que si ha señalado es que, dentro de sus productos ofertados, cuenta con

		<p>ilegal puesto que la ley considera que no se debe cobrar al cliente o es facultativa? ¿Por qué?</p>	<p>un producto que no cobre membresía, por tanto, no es ilegal, y esto dado que estamos en un país regido por el libre mercado dado que mantenemos la economía social de mercado.</p>
8		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre el pago de membresía que usted debe pagar por adquirir la tarjeta de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>Considero que sí, ahora dependerá de los consumidores aceptar o no las condiciones adquirir el producto financiero y dentro de ellos el pago de la membresía.</p>
<p>Categoría: Derecho a la Información</p>			
1	<p>Derecho a la Información.</p>	<p>¿Cree usted que la información otorgada para la decisión de consumo de tarjeta de crédito es</p>	<p>No, pues diría que existe un conflicto de intereses, por mi parte pienso que se “camuflan” la información relevante porque sinceramente estos créditos por tarjeta son los mas caros del sistema financiero.</p>

		oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante?	
--	--	---	--

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Condición, cargo o puesto en que se desempeña:	Analista legal
Nombres y apellidos	Kiara Melissa Pinedo Flores
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	26/09/2022
Lugar de la entrevista	ORI San Martín

Categoría: Contrato de tarjetas de crédito

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	Medidas de seguridad respecto a los usuarios	¿Considera usted que es necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento de la tarjeta de crédito sea estipulado en el contrato de tarjeta de crédito? ¿Por qué?	Si, considero también que independientemente del contrato establecido por la entidad financiera, esta debe establecer medidas de seguridad que permitan generar alerta en su sistema de monitoreo de manera preventiva, sin necesidad de que exista una suscripción o aceptación de que dicha comunicación tiene que ser enviada, toda vez que dicho sistema es propia de la entidad financiera y con eso garantizar a sus clientes la seguridad en sus distintos productos financieros.
2		¿Considera usted que la entidad	Considero que en la mayoría de los casos si utiliza mecanismos electrónicos como los mensajes

		<p>financiera utiliza los mecanismos electrónicos para informar a su persona sobre las operaciones con cargo a su línea de crédito que se han realizado? ¿Por qué?</p>	<p>de texto, pero estos son enviados posteriormente a la realización de una operación, en la mayoría de los casos cuando ya se han procesado dichas operaciones, por lo que dicha medida no resulta ser de todo eficaz.</p>
3	<p>Responsabilidad por operaciones no reconocidas</p>	<p>¿Considera usted que la evaluación de las operaciones no reconocidas de parte de la entidad financiera es comunicada en oportunamente? ¿Por qué?</p>	<p>No, porque incluso hay clientes que toman conocimiento cuando van a realizar su pago de su ciclo de facturación.</p>
4		<p>¿Considera usted que la entidad financiera cumple eficientemente con evaluar y demostrar las operaciones que haya</p>	<p>Las entidades financieras si cumplen con demostrar la validez de las operaciones, esto con los sistemas que cuentan, conforme lo establece el reglamento de tarjetas de crédito y débito.</p>

		llevado a cabo? ¿Por qué?	
5	Devolución del seguro de desgravamen	¿Considera usted que es necesario que la entidad financiera estipule en el contrato de tarjeta de crédito que la prima del seguro de desgravamen es reembolsada al pagar toda su deuda? ¿Por qué?	Si, Considero que es necesario que la entidad financiera informe de manera clara, veraz y oportunamente respecto a la devolución de la prima del seguro desgravamen, muy aparte en caso se encuentre estipulado en su contrato.
6		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a los clientes sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen? ¿Por qué?	No, en la mayoría de los casos, las entidades financieras no cumplen con informar sobre el reembolso de las primas generando con ello que los consumidores no puedan ejercer alguna acción contra dicha conducta, porque existe desconocimiento.

7		¿Considera usted que el pago de la membresía es ilegal puesto que la ley considera que no se debe cobrar al cliente o es facultativa? ¿Por qué?	Considero que el cobro de una membresía no es ilegal, porque se desarrolla en base a una administración de los beneficios que tiene un cliente con la tarjeta de crédito.
8	Eliminación del cobro de membresía	¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre el pago de membresía que usted debe pagar por adquirir la tarjeta de crédito? ¿Por qué?	La entidad financiera cumple con informar respecto al cobro de membresía, cuando se obtiene una tarjeta de crédito, sin embargo, lo que si existe es una falta de información respecto a cómo exonerarse de dicho cobro o las facilidades que puede brindar la entidad financiera.
Categoría: Derecho a la Información			
1	Derecho a la Información.	¿Cree usted que la información otorgada para la	No, difícilmente este derecho del consumidor es respetado por las mayoría de las entidades financieras esto debido a que le

		decisión de consumo tarjeta crédito oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante?	de de de es	generan mas gastos de tiempo y de dinero. Sin embargo se le recomienda al consumidor ser un consumidor diligente, que se tome el tiempo necesario para leer y entender los términos de la relación contractual.
--	--	--	-------------	---

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Condición, cargo o puesto en que se desempeña:	Profesional en Derecho
Nombres y apellidos	Víctor Eduardo Samamé Pinedo
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	26-09-2022
Lugar de la entrevista	Indecopi

Categoría: Contrato de tarjetas de crédito

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	Medidas de seguridad respecto a los usuarios	¿Considera usted que es necesario que el servicio de notificación de uso fraudulento de la tarjeta de crédito sea estipulado en el contrato de tarjeta de crédito? ¿Por qué?	No; debido a que los contratos de este son formatos ya estilados y/o aprobados por la SBS y aplicados por las entidades financieras; muy aparte de ello existe el reglamento de tarjeta de débito y crédito que indica el tipo de comunicación (alertas) a realizar en caso de operaciones no reconocidas.
2		¿Considera usted que la entidad financiera utiliza los mecanismos electrónicos	No del todo, esto se debe a que las entidades financieras se basan en el patrón de consumo que el usuario realizar con su tarjeta; las alertas se dan debido a que el área de fraude verifica la

		para informar a su persona sobre las operaciones con cargo a su línea de crédito que se han realizado? ¿Por qué?	operación que se viene realizando no es la habitual que el consumidor realiza.
3	Responsabilidad por operaciones no reconocidas	¿Considera usted que la evaluación de las operaciones no reconocidas de parte de la entidad financiera es comunicada oportunamente? ¿Por qué?	Sí, pero muchas de ellas no son favorables para los consumidores, ya que señalan que estas operaciones se realizaron con los requisitos (pasos) para su validación (ingreso de clave internet y/o 4 dígitos; ingreso de N° de DNI de ser el caso; N° de tarjeta y código CVV).
4		¿Considera usted que la entidad financiera cumple eficientemente con evaluar y demostrar las operaciones que haya llevado a cabo? ¿Por qué?	Sí; para ello realizan las evaluaciones necesarias con el área encargada para poder brindar una respuesta al consumidor (sea o no favorable), muy aparte de ello la entidad tiene que demostrar los pasos que se siguió en las operaciones cuestionadas (información que solo el usuario conoce).

5	Devolución del seguro de desgravamen	¿Considera usted que es necesario que la entidad financiera estipule en el contrato de tarjeta de crédito que la prima del seguro de desgravamen es reembolsada al pagar toda su deuda? ¿Por qué?	Sí, ya que toda póliza al ser contratada estipula en sus cláusulas si esta será o no reembolsable al pago total de la deuda; usualmente no lo es debido al riesgo que las aseguradoras corren (durante el periodo que sea cancelado).
6		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a los clientes sobre el reembolso de las primas pagadas por el seguro de desgravamen? ¿Por qué?	Sí, la entidad te informa sobre el tipo de seguro a contratar, este a su vez te brinda una hoja resumen del producto contratado, que este a su vez es remitido (contrato completo) al correo proporcionado por el usuario, para ello el consumidor tiene que leer bien el documento antes de firmar (consumidor diligente).
7	Eliminación del cobro de membresía	¿Considera usted que el pago de la membresía es	No, ya que el momento de contratar una tarjeta de crédito la información que te brinda la entidad financiera tiene que ser

		ilegal puesto que la ley considera que no se debe cobrar al cliente o es facultativa? ¿Por qué?	oportuna y suficiente, y que si esta será aplicable (membresía) o solo contratar una tarjeta sin cobro de esta.
8		¿Considera usted que la entidad financiera cumple con informar a sus clientes sobre el pago de membresía que usted debe pagar por adquirir la tarjeta de crédito? ¿Por qué?	Sí, además de ello la entidad financiera te brinda una hoja resumen sobre si esta será cobrada o no y bajo que términos.
Categoría: Derecho a la Información			
1	Derecho a la Información.	¿Cree usted que la información otorgada para la decisión de consumo de tarjeta de crédito es	En la mayoría de los casos no se cumple, pues los clientes también son participes de ello ya que no exigen su cumplimiento sabiendo que se encuentran en la posición de exigir, al fin de cuentas si no se sienten bien informados pueden optar por no

		oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible y relevante?	contratar con las entidades financieras.
--	--	---	---

Resoluciones



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN**

**EXPEDIENTE N° 133-2018/PS0-INDECOPI-SAM
RESOLUCIÓN FINAL N° 165-2018/PS0-INDECOPI-SAM**

RESOLUCIÓN FINAL N° 165-2018/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE : 133-2018/PS0-INDECOPI-SAM
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN
DENUNCIANTE : CESAR AUGUSTO SALDAÑA CARDENAS
DENUNCIADO : FINANCIERA OH S.A.
MATERIA : DECLINA DE COMPETENCIA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Tarapoto, 09 de octubre de 2018



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN**

**EXPEDIENTE N° 133-2019/PS0-INDECOPI-SAM
RESOLUCIÓN FINAL N° 207-2019/PS0-INDECOPI-SAM**

RESOLUCIÓN FINAL N° 207-2019/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE	:	133-2019/PS0-INDECOPI-SAM
DENUNCIANTE	:	ELENA COPIA CUBAS
ADMINISTRADO	:	FINANCIERA OH S.A.
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO MEDIDAS CORRECTIVAS SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHICULOS

Tarapoto, 30 de diciembre de 2019



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN**

**EXPEDIENTE N° 114-2020/PS0-INDECOPI-SAM
RESOLUCIÓN FINAL N° 086-2020/PS0-INDECOPI-SAM**

RESOLUCIÓN FINAL N° 114-2020/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE	:	086-2020/PS0-INDECOPI-SAM
DENUNCIANTE	:	VICTOR HUGO SANDOVAL RODRIGUEZ
ADMINISTRADO	:	FINANCIERA OH S.A.
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO MEDIDAS CORRECTIVAS SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	SERVICIOS FINANCIEROS

Tarapoto, 15 de diciembre de 2020



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTIN
RESOLUCIÓN FINAL N° 038-2021/PS0-INDECOPI-SAM
EXPEDIENTE N° 006-2021/PS0-INDECOPI-SAM**

RESOLUCIÓN FINAL N° 038-2021/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE : 006-2021/PS0-INDECOPI-SAM
**AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN (ORPS)**
DENUNCIANTE : CRISTABETH MARTHA MENDOCILLA LINARES
ADMINISTRADO : FINANCIERA OH! S.A.
**MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
ARCHIVO**
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Tarapoto, 18 de marzo de 2021

Anexo 3. Carta de respuesta de INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por CHÁVEZ
RODRIGUEZ Gena Solange Beatriz
FAU 20133645233 hand
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.08.2022 13:38:15 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República"

Tarapoto, 10 de Agosto del 2022

CARTA N° 000058-2022-SAM/INDECOPI

Señora:

TANIA MARÍA GUEVARA MILIAN

taniaquevaramilian@gmail.com

Referencia: Expediente N° 015-2022/AIP-INDECOPI-SAM

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado el 09 de agosto de 2022, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de diciembre de 2019), a fin de informarle lo expresado por la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, referente que usted solicita el número de reclamos y denuncias administrativas contra la empresa Financiera Oh! del año 2022; asimismo le manifestamos que no se encontraron procedimientos administrativos ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi en San Martín, y de esa manera no se encontraron procedimientos administrativos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi en San Martín, en consecuencia en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi en San Martín cumple y adjunta el archivo correspondiente.

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

Atentamente,

(Documento firmado digital)

GENA CHÁVEZ RODRIGUEZ

Jefa

Oficina Regional del Indecopi de San Martín

Adj: lo indicado
GCHR/aco

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

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

(...)

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

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

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú/ Central: (511) 224-7800

www.indecopi.gob.pe

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





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI LEON JHULY, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Contrato de tarjetas de crédito y derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba 2018 - 2022", cuyo autor es GUEVARA MILIAN TANIA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI LEON JHULY DNI: 41008352 ORCID: 0000-0002-1256-9275	Firmado electrónicamente por: JHULYMORIL el 30- 01-2023 09:57:56

Código documento Trilce: TRI - 0485891