



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DEDERECHO

El otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo por las empresas del sistema financiero en competencia: Una mirada a la protección contractual del consumidor en el marco de una economía sostenible

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORA:

Tirado Barreto, Rosa María Del Carmen

ASESOR:

Luis Rúelas Llerena

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Corporativo

LIMA - PERÚ

2015

Nombre:
Grado:
Cargo: Presidente.

Nombre:
Grado:
Cargo: Secretario.

Nombre:
Grado:
Cargo: Vocal.

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mis padres, por ser mi sustento de cada día, como mi apoyo incondicional.

Agradezco a Dios por el regalo más hermoso que me a podido dar, es cual es cada miembro de mi familia, así también por haberme otorgado esta racionalidad, el que me ha permitido la realización de está investigación científico-jurídica.

Agradezco a mi madre Carmen María Barreto Moliana y a mi padre Segundo Máximo Tirado Vera, por el amor que cada día me transmiten, por haber estado pendiente de mi educación, por transmitirme todo sus conocimientos y sistema de valores.

Agradezco a mis Abuelos, aunque no los haya conocido, por la gran importancia que tuvieron en la formación de mis padres.

Agradesco a mis Hermanos: Manuel, Carlos y Diana, por su inmenso cariño, asimismo por tenerme paciencia a lo largo de mi formació Académica.

Declaración de autenticidad

Yo Rosa María del Carmen Tirado Barreto con DNI N° 47303045, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Académica Profesional de Derecho, Declaro Bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de mi autoría;
- 2.- He respetado las normas intencionales de referenciaycita para las fuentes consultadas, expresando que la presente tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente;
- 3.- Asimismo, la tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada, ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno;
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, ho han sido falseados, duplicados, ni copiados, siendo lo resultados que se detallan en la presente tesis, corresponden a la realidad investigada.

Por lo tanto, de identificarse alguna especie de fraude, plagio, auto plagio, pitatería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que devienen de mí actuar, sometiéndome a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de noviembre de 2015



Rosa María del Carmen Tirado Barreto

DNI N° 47303045

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la tesis titulada **“El otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo por las empresas del sistema financiero en competencia: Una mirada a la protección contractual del consumidor en el marco de una economía sostenible”**, que tiene como propósito analizar si otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo por las empresas de sistema financiero en competencia influye en la protección contractual de los consumidores en el marco de una economía sostenible.

Esta investigación adquiere importancia, puesto que permite la construcción racional del conocimiento del otorgamiento de tarjetas de crédito por las empresas del sistema financiero, a partir del debate doctrinario, del Análisis Económico del Derecho, la protección de los consumidores y la economía sostenible

De esta Forma, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de abogado, la presente investigación se ha organizado de la siguiente manera, en la parte introductoria se ha consignado la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema estableciendo en este el problema de investigación, los objetivos y el supuesto jurídico general y los específicos. En la segunda parte se abordará el marco metodológico, en el que se expone un estudio de investigación orientada al cambio y a la toma de decisiones. Continuando, se detalla los resultados, que permitirán arribar las conclusiones y sugerencias todo ello con el respaldo bibliográfico y las evidencias contenidas en los anexos de la misma.

La autora

Índice

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	71
2.1. Aproximación temática.	72
2.2. Formulación del problema de investigación	76
2.2.1. Problema de investigación general	76
2.2.2. Problema de investigaciones específicos	76
2.3. Justificación	76
2.4. Relevancia	77
2.5. Contribución	78
2.6. Objetivos	79
2.6.1. Objetivo general	79
2.6.2. Objetivos específicos	79
2.7. Supuesto jurídico	79
2.7.1. Supuesto jurídico general	79
2.7.2. Supuestos jurídicos específicos	79
2.8. Marco conceptual	80
III. MARCO METODOLÓGICO	84
3.1. Metodología	85
3.1.1. Tipo de Estudio:	86
3.1.2. Diseño de la investigación	89
3.2. Escenario de Estudio	90
3.3. Caracterización de sujetos:	91
3.4. Trayectoria metodológica:	93
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	93

3.5.1. Técnicas de recolección de datos	93
3.5.2. Instrumento de recolección de datos	95
3.6. Tratamiento de la información	96
3.6.1. Unidades Temáticas:	97
3.6.2. Categorización:	97
3.7. Muestreo	100
3.8. Rigor científico	101
IV. RESULTADOS	102
4.1. Descripción de resultados	103
4.1.1. Análisis bibliográfico de autores nacionales e internacionales	103
4.1.2. Análisis de normas legales	106
4.1.2.1. Análisis de normas legales nacionales	106
4.1.3. Análisis de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional	115
4.1.4. Análisis de Entrevista	126
4.1.5. Análisis Estadístico	171
V. DISCUSIÓN	188
5.1. Aproximación al objeto de estudio	189
5.2. Prueba de Supuesto Jurídico	192
VI. CONCLUSIONES	197
VII. RECOMENDACIONES	200
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	203
ANEXOS	212

Anexo 1-A	Cuadro de Correlación
Anexo 1-B	Ficha de validación de experto de instrumento de recolección de datos entrevista realizado por la docente de Universidad Cesar Vallejo, María Melgar Aparicio
Anexo 1-C	Ficha de validación de experto de instrumento de recolección de datos entrevista realizado por el docente de Universidad Cesar Vallejo, Raúl Dueñas Vusan
Anexo 1-D	Ficha de validación de experto de instrumento de recolección de datos entrevista realizado por el docente de Universidad Cesar Vallejo, Nilton

Velasco Lévano

- Anexo 1-E Ficha de Entrevista realizada al señor Manuel Santa Cruz. Ejecutivo de la Dirección de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Lima, 20 de noviembre de 2015.
- Anexo 1-F Ficha de Entrevista realizada al señor Brayan Sánchez Concha. Supervisor de Servicios al Usuario del Departamento de Supervisión de Conducta de Mercado de la SBS. Lima 29 de octubre de 2015.
- Anexo 1-G Ficha de Entrevista al señor Jorge Antonio Machuca Vílchez. Analista principal del Departamento de Educación e Inclusión Financiera en la SBS. Lima 31 de octubre del 2015
- Anexo 1-H Ficha de Entrevista realizada a la señora Cinthya Avellaneda Vera. Ejecutiva de Banca Personal del Banco Interbank. Lima 30 de octubre de 2015.
- Anexo 1-I Ficha de Entrevista realizada al señor Moisés Huamán Pilluaman. Abogado de Cobranza Judicial del Banco de Crédito del Perú. Lima, 30 de octubre de 2015.
- Anexo 1-J CD de grabación de las entrevistas realizadas

Índice de tablas

Tabla 1	Tasas de provisiones por tipo de crédito	26
Tabla 2	Clasificación crediticia del deudor según el tipo de crédito	53
Tabla 3	Estructura de la investigación	85
Tabla 4	Categorización de sujetos	90
Tabla 5	Categorías de la investigación	96
Tabla 6	Definición de las categorías de investigación	97
Tabla 7	Convergencia y divergencia de los datos recolectados	188

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza el otorgamiento de tarjetas de crédito de consumo por las empresas del sistema financiero en competencia a partir de su influencia en la protección contractual en el marco de una economía sostenible. Estudia como muestra las empresas del sistema financiero autorizadas para la emisión y administración de tarjetas de crédito, en la etapa de evaluación de la capacidad de pago de los consumidores de servicios financieros, se refleja en las campañas de captación de clientes una subestimación del riesgo, que propicia una situación de vulnerabilidad del derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor. Los datos de comprobación del supuesto jurídico, evidenciaron que existen 8' 005 104 tarjetas de crédito en el mercado, el 98% son de consumo, el promedio de tarjetas de crédito de consumo es de 3 por persona. Los índices de morosidad en esta modalidad de créditos de 4%, cifra que refleja un índice de aumento, con respecto a los años anteriores. Los créditos de consumo son la cartera más sensible y la que mayor condicionada está al ciclo económico.

Palabras claves: Tarjetas de crédito, capacidad de pago, riesgo crediticio, consumidor financieros.

ABSTRACT

This present report is about analyzes the granting of consumer credit cards by financial companies competing from their influence in the contractual protection in the context of a sustainable economy. Study like a sample to the financial system companies authorized for issuing and managing credit cards, in the evaluation phase of the consumers's affordability of financial services, it is reflected in customer acquisition campaigns underestimation of risk, which creates a situation of vulnerability of the protection's right of consumers's economic interests. Data verification of the legal course, show that there are 8 '005,104 credit cards in the market, 98% are consumer, the average consumer credit cards is 3 per person. Delinquency rates in this type of credit is 4%, reflecting a growth rate with respect to previous years. Consumer loans are the most sensitive portfolio and that is tied to the economic cycle more.

Key words: *credit cards, ability to pay, credit risk, consumer financia.*