

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

“Factores por los cuales las entidades Bancarias y Financieras infringen el derecho del consumidor de efectuar pagos anticipados o prepagos de cuotas o saldos de forma total o parcial según los reclamos presentados ante la oficina regional de INDECOPI en San Martín durante el mes de julio del 2009 hasta julio del 2010”

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Abogado

AUTOR:

Br. ANDREY GUERRERO GARCÍA

ASESOR:

Abg. Oscar Canales Gonzales

TARAPOTO – PERÚ

2011

INDICE

1. Introducción	
1.1 Problema de Investigación	02
1.1.1 Planteamiento del Problema	
Referencias Periodística	05
1.1.2 Formulación del Problema	08
1.1.3 Justificación	
Relevancia Social	
Fundamento teórico	09
Implicaciones Prácticas	
Novedad	
1.1.4 Antecedentes	10
1.1.5 Objetivos:	20
1.1.5.1 General	
1.1.5.2 Específicos	
1.2 Marco Teórico:	21
1.2.1 Marco Teórico:	
➤ Reconocimiento de los Derechos del Consumidor según la Ley de Protección y Defensa del Consumidor y los Reglamentos de la Superintendencia de bancas y Seguros	22
➤ Definición y Tutela del Consumidor según La ley de Protección y Defensa del Consumidor	23
➤ Reconocimiento del Derecho del Consumidor al Pago Anticipado según La ley de Protección y Defensa del Consumidor	24
➤ Reconocimiento del Derecho del Consumidor al Pago Anticipado según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) :	27
➤ Análisis sistemático de las infracciones cometidas por las Entidades Bancarias y Financieras contra los derechos de los consumidores	30
➤ Los mecanismos alternativos de resolución de disputas según los procedimientos del INDECOPI	38
➤ Análisis de los procedimientos alternativos de Resolución de conflictos en el Derecho Comparado de los países de Latino América:	39
- Legislación Mexicana:	
- Legislación Colombiana	42
1.2.2 Marco Conceptual	46
2. Marco Metodológico	47
2.1 Hipótesis	

2.2 Variable – Indicadores	48
2.2.1 Definición Conceptual	
2.2.2 Definición Operacional	49
2.3 Metodología	
2.3.1 Tipos de Estudios	
2.3.2 Diseño	
2.4.- Población - Muestra:	50
Muestra Universal	
2.5 Método de Investigación:	
2.6. Técnicas, Instrumentos e informantes:	
3 Resultados	52
4. Discusión	66
5. Conclusiones	69
6. Sugerencias	70
7. Referencias Bibliográficas	71

DEDICATORIA

Es una satisfacción y privilegio
dedicarle este presente trabajo:

A Dios quien es mi guía.

A mis padres Ítalo Clemente
Guerrero Díaz y Lily García
Córdova, por su amor y apoyo
constante en mi vida

El Autor.

AGRADECIMIENTO:

Abg. Gena Chávez Rodríguez, por su gran aporte profesional y especializado en Derecho del Consumidor.

Adm. Consuelo Guerrero García, por su aporte profesional en temas de administración Bancaria.

Abg. Luis Guerrero Díaz por su apoyo académico en mi formación profesional.

PRESENTACIÓN

Srs. Miembros del Jurado.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada César Vallejo y con el fin de optar el título Profesional de Abogado, someto a vuestras consideraciones y cabal criterio la presente tesis titulada: "Factores por los cuales las Entidades bancarias y Financieras infringen el derecho del consumidor de efectuar pagos anticipados o prepagos de cuotas o saldos de forma total o parcial según los reclamos presentados ante la oficina regional del INDECOPÍ en San Martín durante el mes de julio del 2009 hasta julio del 2010", para su correspondiente dictamen, aprobación y sustentación, elaborado con el rigor que una investigación requiere, respetando las formas universalmente aceptadas para la elaboración de la presente tesis.

El autor.

RESUMEN

Los consumidores tienen derecho bajo la ley de Protección y Defensa al Consumidor, en toda operación de crédito a plazos, bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de saldos en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses generados al día de pago, sin que les sean aplicables penalidades y comisiones de algún tipo, como lo establece la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la información obtenida de la base de datos del INDECOPI en San Martín nos ayudó a identificar la elevada tasa de 221 reclamos; de los cuales 86 son contra las entidades bancarias y financieras, siendo los motivos de los reclamos porque están instituciones financieras ***dilatan el procedimiento de efectuar el pago anticipado del total de deuda, realizan cobros indebidos de penalidades y comisiones, no reducen los intereses al día de pagos y no aceptan el pago anticipado propiamente dicho***, debiendo tener en cuenta que estas conductas están prohibidas y vetadas por la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

En encuesta semiestructurada realizada a las entidades bancarias y financieras se determinó que los motivos por los cuales infringen el derecho del consumidor obedece a que ***afecta el capital financiero, genera gastos administrativos, genera competencia desleal y afecta indirectamente la economía del estado***, siendo estos los factores por los cuales las entidades bancarias y financieras infringen el derecho del consumidor al no aceptar el pago anticipado de manera inmediata.

ABSTRACT

The consumers have right under the law of Protection and Defense to the Consumer, in any operation of credit to period, under the system of quotas or similar, to effect the early payment or prepayment of the saldos in total or partial form, with the consequent reduction of the interests generated in the day of payment, without it they is applicable punishment of some type, since it is established by the Law of Protection and Defense of the Consumer.

With the information obtained of the database of the INDECOPI in St Martin it helped us to identify the high rate of 221 claims, 86 against the bank and financial companies, motives because institutions are grant period when the consumers want to effect the early payment of the total of his credits, realize collections of punishment and commissions, do not reduce the interests in the day of payments and do not accept the early payment in strict sense, must bear in mind that these conducts are opposite and that consistently they infringe the Law of Protection and Defense of the Consumer.

There argue these bank and financial companies, in semiconcealed survey that the motives for which they infringe the right of the consumer obeys which affects the financial capital, it generates administrative expenses, generates disloyal competition and affects indirectly the economy of the condition, being these the factors for which the bank and financial companies infringe the right of the consumer on not having accepted the early payment of an immediate way.