



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja  
Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – 2023

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

**Abogada**

**AUTORAS:**

Cabezudo Monge, Camila Cristina (orcid.org/0009-0001-8015-0281)

Encinas Perez, Andrea Caroline (orcid.org/0009-0001-7114-4656)

**ASESORA:**

Dra. Ordinola Quintana, Nuria Shirley (orcid.org/0000-0002-0086-5384)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil  
Contractual y Extracontractual

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia Johnny, Roxana y Giuly por el apoyo incondicional, el amor y la bondad que me ofrecen siempre, mi querida familia todo logro es por ustedes; este esfuerzo es en memoria de mi abuelito Víctor Encinas, papi Cholo, siempre te llevare en mi corazón fuiste una de las personas que se preocupó por este logro, sé que te sentirás orgulloso.

A mi alma gemela José Luis, me impulsas siempre a ser mejor y dar lo mejor de mí, aprendo mucho de ti.

*Andrea Encinas*

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi madre por ser el pilar más importante de mi vida, por esforzarse cada día por darme lo mejor y por guiarme siempre.

*Camila Cabezudo*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por sus bendiciones por darme fuerzas, salud para lograr mis metas, agradezco a mi papá Johnnyto por invertir en mi educación y en cada sueño que tuve a lo largo de mi vida, recuerdo el día que le conté que estudiaría una segunda carrera, se alegró tanto que no dudó en ningún momento de mi capacidad hasta el día de hoy, agradezco a José Luis por ser un apoyo desde que nos conocimos e impulsarme a conseguir mis metas, agradezco a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna por aportar información a esta investigación y agradezco también a la Dra. Nuria Ordinola por su vocación de servicio en sus enseñanzas y consejos, de la exigencia se forja un gran profesional.

*Andrea Encinas*

Agradezco a mis padres y mis hermanas por creer en mí y motivarme a perseguir mis sueños, y a toda mi familia por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

*Camila Cabezudo*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ORDINOLA QUINTANA NURIA SHIRLEY, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CONTRATOS CREDITICIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA, 2023", cuyos autores son CABEZUDO MONGE CAMILA CRISTINA, ENCINAS PEREZ ANDREA CAROLINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 22 de Marzo del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ORDINOLA QUINTANA NURIA SHIRLEY <b>DNI:</b> 08665392 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0086-5384	Firmado electrónicamente por: NURIAORDINOLAQ el 22-03-2024 17:36:06

Código documento Trilce: TRI - 0740840



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CABEZUDO MONGE CAMILA CRISTINA, ENCINAS PEREZ ANDREA CAROLINE estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CONTRATOS CREDITICIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TACNA - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CABEZUDO MONGE CAMILA CRISTINA <b>DNI:</b> 70544638 <b>ORCID:</b> 0009-0001-8015-0281	Firmado electrónicamente por: CCCABEZUDO el 27-06-2024 12:59:47
ENCINAS PEREZ ANDREA CAROLINE <b>DNI:</b> 70767337 <b>ORCID:</b> 0009-0001-7114-4656	Firmado electrónicamente por: ACENCINAS el 27-06-2024 12:19:39

Código documento Trilce: INV - 1598218

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores	v
Índice de tablas	vii
Resumen	vii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de datos	15
3.9. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de consistencia	12
Tabla 2: Participantes profesionales en Derecho	13

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Los Derechos del Consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Tacna – 2023” tiene como objetivo determinar cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, ya que al existir estados de emergencia por pandemias, desastres naturales, protestas, etcétera; se necesita tener conocimiento de las acciones que tomara la Caja. El diseño de nuestra investigación fue de enfoque cualitativo, utilizando la técnica de entrevistas y análisis documental de datos.

Esta investigación concluye que los efectos jurídicos en consecuencia de las cláusulas abusivas de los contratos crediticios en muchos casos perjudican al usuario durante un Estado de Emergencia, se vulnera el derecho de los consumidores al no estar debidamente informados sobre los beneficios y/o responsabilidades que adquieren al contratar.

Finalmente, nuestra tesis recomienda que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna inserte una o más cláusulas que incluyan lo expuesto, para que los clientes no sean incorporados en INFOCORP ante situaciones fortuitas como en un Estado de Emergencia apoyando al consumidor.

**Palabras Clave:** Derechos del Consumidor, Contratos Crediticios, Estado de Emergencia.



## **Abstract**

The present research work entitled: “Consumer Rights in the Credit Contracts of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – 2023” aims to determine how consumer rights are violated by the stipulation of abusive clauses in credit contracts of the Municipal Savings and Credit Fund, since there are states of emergency due to pandemics, natural disasters, protests, etc.; it is necessary to have knowledge of the actions that the fund will take. The design of our research was qualitative in approach, using the technique of interviews and documentary data analysis.

This research concludes that the legal effects resulting from the abusive clauses of credit contracts in many cases harm the user during a State of Emergency, the rights of consumers are violated by not being duly informed about the benefits and/or responsibilities they acquire. when hiring.

Finally, our thesis recommends that the Tacna Municipal Savings and Credit Bank insert one or more clauses that include the above so that clients are not incorporated into INFOCORP in the event of fortuitous situations such as a State of Emergency, supporting the consumer.

**Keywords:** Consumer Rights, Credit Contracts, State of Emergency.

## I. INTRODUCCIÓN.

Este trabajo investigativo nace el día que empezamos a cuestionarnos si existía apoyo de parte de las entidades financieras al encontrarnos en medio de un estado de emergencia, situación que lamentablemente hemos vivido constantemente en los últimos años.

La Caja Municipal Tacna, dentro de sus contratos crediticios los cuales se encuentran cargados de manera virtual en su página web pudimos observar que ninguna de las cláusulas establecía alguna preferencia y/o apoyo al consumidor, a pesar de la gravedad de nuestros Estados de Emergencia como pandemias, desastres naturales, protestas, robos, todo aquello que perturbe la paz u orden interno afectando la vida de los habitantes de nuestra civilización, a pesar que existe un Código de Protección del Consumidor.

Las entidades financieras ofrecen contratos bancarios los cuales se clasifican en operaciones pasivas, operaciones activas y operaciones neutras. Esta investigación se basa en las operaciones activas porque éstas hablan sobre los préstamos de dinero. El mecanismo de un contrato crediticio es el siguiente: el consumidor acude a cualquier entidad financiera en busca de un crédito, se atiende con un asesor y éste le ofrece información como los medios de pago, cronograma de pago, tasas de interés, etc. Pasando de consumidor a prestatario, cuando éste incurre en un incumplimiento de pago en el plazo estipulado genera una mora, mientras más se prolongue la cancelación de su deuda existe probabilidad que sus consecuencias sean aparecer en Infocorp, embargos, dependiendo de la acción que tome el prestamista que es en este caso la CMAC Tacna.

Al evaluar los contratos crediticios, se manifiesta la pregunta de investigación como **problema general**: ¿Cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?, por ende, los **problemas**

**específicos** se formularon de la siguiente manera: 1) ¿De qué manera la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?, 2) ¿De qué manera los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?.

La **justificación teórica** se basó en un análisis cualitativo conforme a una observación de las cláusulas en los contratos de créditos de la CMA Tacna se concluyó con la vulneración de los derechos de los consumidores, por tanto, se presentaron aportes los cuales cooperan en la solución de la problemática hallada. En cuanto a la **justificación práctica** se propusieron recomendaciones para la modificación o implementación de cláusulas en los contratos crediticios y así no incurran en la desinformación al usuario en cuanto a estados de emergencia, así mismo, el consumidor en este caso el prestatario no se vea afectado por desconocimiento de las acciones que podría realizar ante eventos fortuitos. Además, como **justificación metodológica** este trabajo se acreditó que al instrumento utilizado para la atención de los derechos de los consumidores y el nexo con los contratos de créditos, se pueden aprovechar por otros indagadores.

Como **objetivo general** de nuestra investigación concretamos determinar cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023. Respecto a los **objetivos específicos**: 1) Determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023 2) Identificar que los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023. En cuanto al

**supuesto general:** La vulneración de los derechos del consumidor es generada por la estipulación de cláusulas abusivas en contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023. Como **supuestos específicos:** 1) La desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023; 2) Los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

Cabe mencionar, que se publicó el Derecho Supremo N°098-2023-PCM (2023) declarando en Estado de Emergencia a las siguientes provincias: Tumbes, Piura, Madre de Dios, Loreto y Tacna, con el fin de restablecer el orden interno en consecuencia de la inseguridad ciudadana, trata de personas, tráfico de drogas, minería informal, entre otros. El Peruano (2023) publicó el Decreto Supremo N°106-2023-PCM en el cual se precisa una prórroga de sesenta días calendario en zonas de frontera incluyendo nuevamente las provincias mencionadas en el párrafo anterior, suspendiendo los derechos constitucionales relacionados a la suspensión de o restricción de libre tránsito como a la libertad de reunión hasta el apoyo de las Fuerzas Armadas de ser necesario, con fecha de culminación hasta el 24 de noviembre del año en mención, si es que no existe alguna ampliación necesaria.

Es por ello, que, mediante esta investigación, buscamos nuevas alternativas que beneficien a la Caja Municipal Tacna para mejorar la modalidad en sus contratos de créditos y se afilien nuevos clientes, como también respetar el derecho de los consumidores, por tanto, los usuarios posteriormente no se expongan a efectos jurídicos, es importante la investigación de este tema por el Estado de Emergencia que venimos afrontando desde el año 2020 al año en curso debido a la pandemia, los desastres naturales, las protestas, inseguridad por robos, trata de personas, etc.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación sobre derechos de los consumidores se realizó por varios indagadores en la materia:

En primer lugar, en **escenario nacional** se recopiló: Gonzáles (2018), en su tesis titulada “Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito”, su objetivo general se basó como se tratan las cláusulas lesivas en contratos de tarjetas de crédito. Como metodología que se empleó es no experimental, transversal de tipo descriptivo y se utilizó la técnica de observación. Llegó a la conclusión que al existir cláusulas abusivas están desprotegiendo al consumidor afectando el principio de transparencia, así mismo, se debería sancionar a la entidad bancaria por no hacer prevalecer los derechos del consumidor.

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 Molina, Año 2019”, tiene la finalidad que la estipulación de cláusulas abusivas en un contrato de cuenta de crédito de una entidad bancaria influye en los derechos del consumidor financiero. La metodología que utilizó fue no experimental, de tipo descriptivo porque se hizo un análisis en cuanto a los contratos bancarios en referencia a la adquisición de dinero plástico y de tipo explicativa porque expresa el motivo de los eventos investigados. Concluyó que el uso de cláusulas abusivas perjudica los derechos del consumidor para la adquisición de tarjetas de crédito siendo insertados a INFOCORP por impago.

Arias (2022), en su trabajo investigativo titulado: “Ley de la usura: desprotección del sistema financiero e intervención in-constitucional” tiene como objetivo comprobar que integró al ordenamiento jurídico mediante el Poder Legislativo una norma que contradice lo que la Constitución del Perú estipula tanto en el aspecto juicioso como en el material y que afecta directamente al sistema financiero. El tipo de investigación que se utilizó en este trabajo es descriptiva y

explicativa, de diseño no experimental, se realizó un análisis de los antecedentes de la norma, así como los cambios incorporados en los últimos años. Esta tesis concluye que las modificaciones e integraciones que se realizaron no son eficientes, y muy por el contrario son repetitivas y contradicen los fines que intenta regular la norma.

Berrospi (2022), en su tesis titulada: “Libertad de empresa, derechos de consumidor y contratos de adhesión del sistema financiero, en Lima (2020-2021)” analizó la conexión existente entre la limitación de los tributos del cliente y los compromisos de adhesión del sector financiero así mismo la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) realice un trabajo fiscalizador sobre el cumplimiento de las cláusulas en los contratos. La tesis citada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. La autora concluye que Indecopi cumple un papel importante, cabe mencionar, si la SBS y AFP en su Resolución N°3274 - (2017) el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero modificara el artículo 50.3 no existiría un vacío legal respecto a su supervisión en temas contractuales para disminución de denuncias y darle un respaldo al consumidor financiero.

Palomino (2022), su investigación titulada: “Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada?”, efectuó una indagación descriptiva referente a la protección del cliente financiero, la participación de la SBS e Indecopi son esenciales para la mejora en atención de reclamos. Llega a la conclusión que nuestra sociedad cada vez está más digital por tanto las autoridades competentes en protección al consumidor financiero también deberían evolucionar. En cuanto a una investigación internacional que realizó comenta que en Alemania e Italia existe un poder especial en defensa de los consumidores tiene la responsabilidad de esclarecer disputas en el manejo de acusaciones fronterizas contra un agente comercial extranjero.

En el **ámbito internacional**: Cárdenas (2018), en su tesis titulada “Afectación de derechos constitucionales del consumidor financiero en desarrollo de las relaciones contractuales y del régimen de responsabilidad del sistema financiero en Colombia, Estados Unidos y Francia”. La presente información se enfoca en analizar como las vulneraciones constitucionales afectan directamente a los clientes financieros, para de esta manera poder proponer estrategias que beneficien a los consumidores financieros. El carácter de investigación empleado fue descriptiva y explicativa. Se concluyó que cada sistema financiero analizado por este trabajo presenta muchas deficiencias en cuanto al resguardo de los derechos de sus usuarios, por lo cual para todos los casos se hicieron diferentes recomendaciones que las entidades deben utilizar para así disminuir el impacto negativo en las relaciones de los consumidores con su economía.

Maradiaga y Navarro (2021) en su tesis titulada: “Los Derechos del Consumidor ante la Ley de Usura N°9859”. El objetivo general de este trabajo es realizar un análisis jurídico la Ley 9859, con respecto a los derechos que protegen a los costarricenses como consumidores de créditos. La metodología del presente trabajo es de tipo cualitativo, recopilando información que se adapte con los objetivos del trabajo, por medio de entrevistas. Se concluye que el consumidor es una es una figura de mucha importancia en el sistema financiera, ya que se encuentra constantemente en uso de diversas operaciones financieras, por este motivo es necesario que al consumidor se le reconozco de una forma más significativa, incluso considerar el consumo como un derecho, todo esto con la finalidad de que las regulaciones jurídicas sean más severas.

Baquero (2018), en su tesis titulada “Aplicación del régimen de protección del consumidor financiero en Villavicencio”, la presente pesquisa tiene como finalidad general identificar y analizar cuál es la situación del nivel de protección para el consumidor financiero en los bancos de Villavicencio. Para elaborar esta tesis se utilizó un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo, esto en virtud de que busca

analizar la aplicación del Régimen del Consumidor Financiero. Se concluyó que las entidades financieras tienen un adecuado desarrollo normativo cuya finalidad es la defensa del consumidor, especialmente el financiero, la normativa en mención está bien regulada y su aplicación es eficiente.

Novoa (2022), en su tesis titulada “Alfabetismo financiero y endeudamiento de los hogares en Colombia”, la siguiente tesis tiene como objetivo principal estudiar las causas de la ignorancia financiera la cual repercute en el endeudamiento de las personas. La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo es de enfoque exploratorio, cualitativo-cuantitativo así se realiza un cálculo preciso. Se llegó a la conclusión que no existe cultura en finanzas en la población de adultos mayores y jóvenes.

Aguilar (2019), en su tesis titulada “Las prácticas agresivas desleales en el mercado y la tutela del consumidor”, el objetivo de este trabajo de investigación es identificar y examinar las cláusulas abusivas y desleales que se practican en el sector financiero, como estas afectan la conducta económica del consumidor. Se utilizó para la elaboración de esta tesis un enfoque cualitativo y una metodología adecuada para lograr los objetivos descritos. Se concluyó que la doctrina estudiada está tan desactualizada que no cumple con las exigencias necesarias para proteger a los consumidores en la actualidad y esto sumado a la desinformación, deja completamente vulnerable al consumidor, y es en virtud de ellos que se sugiere potenciar todos los sistemas extrajudiciales.

En cuanto, las **bases teóricas** de las categorías y subcategorías se dividen de la subsecuente forma:

**Primera categoría: Derechos del consumidor, teoría de la conducta del consumidor según Coronado** (2019) la cual sostiene que un ser humano no solo se rige en un aspecto en la economía sino en uno psicológico como la personalidad,



deseos, metas, necesidades, etcétera. Además, pertenece a un entorno social el cual incide en sus decisiones de compra o consumo, en ese mismo contexto, se suma la **teoría de las necesidades de Maslow** (2023) en la que formula la exigencia de aceptación y estima. Esta teoría sirve de sustento en nuestra investigación ya que la conducta del consumidor tiene incidencia en sus decisiones y preferencias posterior a ello sus derechos siempre prevalezcan al momento de realizar alguna adquisición de bienes o servicios sobre todo las consecuencias que acarrearán ya sean obligaciones o beneficios como en el caso de contratos los efectos jurídicos. Según Indecopi (2023), en lo que iba del presente año en marzo se registró más de 7,500 reclamos por servicios y productos financieros ya que las financieras mostraban conductas indebidas como cobros en comisiones e intereses, no devolver depósitos, transacciones fraudulentas en medios de internet, aplicativos, las llamadas o mensajes persistentes en horarios inadecuados, entre otros más, perjudicando al usuario.

Acorde a la **subcategoría 1: Consumidor financiero**, el Manual del Consumidor Financiero Peruano, Machuca (2021) define al Consumidor Financiero como, aquel que accede a los servicios de las entidades que son parte de nuestro sistema financiero, en los que tenemos a los bancos, las financieras, las cajas municipales, cooperativas y entidades de desarrollo para las MYPES, entre otras. El usuario de cualquier financiera se halla ciertamente protegido por el Orden Jurídico y las instituciones especialistas como la SBS y AFP, la Defensoría del Cliente Financiero (2018) el cual se encarga de evitar disidencias que se ocasionen entre el cliente y la entidad financiera, ambas fueron establecidas para proteger los derechos de consumidores como manera general y de los clientes financieros en forma específica.

En relación a la **subcategoría 2: Efectos jurídicos**, en la **Teoría del Acto Jurídico y Concepto del Negocio Jurídico**, refiere Roque (2018) se define como la manifestación de la voluntad para hacer, transmitir, cambiar o cancelar derechos

y obligaciones, y que a la vez produce el efecto deseado por el autor, toda vez que la ley lo protege. Por otra parte Iglesias (2017) argumenta que las tasas de interés excesivas, compensatorias y moratorias en los créditos, deben estar debidamente reguladas, con el fin de dar seguridad jurídica, a los consumidores de nuestro país, a fin que no se vulneren sus derechos, con elevadas tasas de interés en los contratos de crédito, por el libre mercado y competencia ha dejado de proteger.

Desde la vigencia del Código Procesal Civil, la aptitud que está contemplada en el artículo N°1418 del Código Civil (2022), esta incapacitada de ser concretada; esto es, el juez no se halla habilitado para precisar un contrato con delimitaciones, despidiendo una declaración de asentimiento, resultado del no justificado cumplimiento del deber de contratar. En conclusión, no existe un idóneo instrumento de tutela. El artículo N°1428 del Código Civil estipula, que cuando se ha comprobado el incumplimiento contractual, hay dos formas para resolver el contrato.

Ahora bien, **segunda categoría: Contratos crediticios**, es la Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales, sin complicaciones de la observancia de los derechos que protegen al consumidor en el presente Código, las entidades que pertenecen al sistema financiero pueden decidir la contratación con los consumidores del servicio en concordancia a las condiciones particulares de riesgo, el proceder crediticio, las características de los servicios y productos que se diseñen para los mercados y la inexistencia de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca y Seguros, en el Artículo N°85 del CPDC.

Conforme a la **subcategoría 1: Cláusulas abusivas**, en la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2023), nos dice que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratos no regulados por la administración, se encuentran presentes las cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en

contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

Con relación a la **subcategoría 2: Mecanismos de defensa**, La Superintendencia de Bancas, Seguro y AFP (2023), realiza acciones constantemente para mejorar los mecanismos de protección del consumidor, desde la atención que reciben, hasta la educación financiera. Ofrecen atención al público por medio de los servicios de absolución de consultas; orientación preventiva, admisión de denuncias y reclamos. En el artículo N°82 del CPDC, nos dice que la transparencia en la información en términos financieros es la manera más eficiente de proteger al consumidor, los proveedores de estos servicios están en la obligación de informar de manera clara y precisa, destacando especialmente la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), que son aplicadas tanto para las operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente. La autoridad Nacional de Protección del Consumidor es el Indecopi, ejerce y aplica las funciones que le confieren las leyes para salvaguardar el cumplimiento de las regulaciones contenidas en el presente Código, funciones tales como llevar a cabo la protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.

En relación a los **enfoques conceptuales** se despliegan términos de gran importancia ya que en un **estado de emergencia** se limitan **derechos fundamentales** de la persona dentro de la sociedad por lo tanto se suspende la libertad a reunirse, circular por las calles, etc. Sin embargo, existe el **acceso a la información** este es el derecho el cual se considera como **garantía constitucional** y el amparo de los usuarios para tener conocimiento de los efectos jurídicos al momento de suscribir un contrato. En resumidas cuentas, cuando se contrate algún servicio o se concrete alguna compra se tenga la **libertad de elegir** pero sin que el usuario evada responsabilidad, considerando pagos en fechas programadas, cabe mencionar, que se debe llegar a un acuerdo cuando éste no pueda asumir compromisos por escenarios fortuitos explicados en el presente trabajo.

### III. METODOLOGÍA

Este trabajo tuvo **enfoque cualitativo**, puesto que se observó la información sobre los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, posterior a ello se llegó a conclusiones. Según Hernández, Fernández y Baptista (2019) una investigación con enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin ningún cálculo numérico para interpretar preguntas de investigación. Los datos se obtienen mediante la entrevista, observación, pero sin darle mediciones numéricas sólo se interpretan las repuestas de una entrevista que son realizadas con preguntas abiertas para que el especialista o la persona pueda expresar su opinión o conocimiento (p. 7-10).

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Nuestra exploración es de **tipo: básica**, indican (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2019) que esta exploración es realizada mediante conocimientos y teorías, para el hallazgo de esta información actualizada respecto a los derechos del consumidor en los contratos crediticios, un enfoque al consumidor financiero, el riesgo que implica vulnerar sus derechos por la estipulación de cláusulas abusivas y que ambas partes estén expuestas a efectos jurídicos la entidad financiera a denuncias y el consumidor aparecer en el sistema de deudores de INFOCORP manchando su historial crediticio, estos aportes obtenidos dan paso a futuras investigaciones relacionadas al tema como antecedentes.

Respecto al **nivel de investigación**: es **descriptivo**, porque se analizó y se describió los derechos del consumidor en los contratos crediticios. Hernández, Fernández y Baptista (2019) señalan que una investigación de nivel descriptivo consiste en presentar la información como está describiendo sobre su situación, analizando e interpretando lo que se desea comprobar. El diseño fue la **teoría fundamentada** pues se recopilaron datos como reportes científicos, legislación

nacional, entrevistas, etc. Hernández, Fernández y Baptista (2019) precisaron que la teoría fundamentada mediante hallazgos va emergiendo fundamentos para su sustento dándose un proceso no lineal (p. 422).

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Nuestro estudio comprende un par de categorías. Primeramente, la categoría: Derechos del consumidor, la cual se desglosa en las siguientes subcategorías: código de protección y defensa del consumidor, y efectos jurídicos. Como segunda categoría: Contratos crediticios, la cual se desglosa en las subcategorías: cláusulas abusivas, y mecanismos de defensa.

Tabla 1  
*Matriz de categorización*

Categorías	Definición	Subcategorías
1. Derechos del consumidor	Los derechos del consumidor son un conjunto de normas que ampara a personas naturales y/o jurídicas que adquieren bienes o servicios. Según Indecopi (2023), los derechos de un consumidor se encuentran contemplados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N°29571 en el cual se estipulan normas para la protección y defensa de los consumidores.	1. Consumidor Financiero 2. Efectos jurídicos
2. Contratos crediticios	Contrato el cual participan dos partes donde el prestamista entrega una cantidad de dinero con el fin que el prestatario realice la devolución en un periodo determinado abonando los intereses y comisiones.	1. Cláusulas abusivas 2. Mecanismos de defensa

*Fuente: elaboración propia*

### 3.3. Escenario de estudio

La investigación se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, se entrevistó a profesionales especializados en materia civil y en formalización de contratos, con la finalidad de demostrar los fines formulados en el estudio.

### 3.4. Participantes

Los participantes entrevistados donde obtuvimos enfoques sobre los derechos del consumidor en los contratos crediticios fueron nueve abogados colegiados los cuales laboran en alguna entidad financiera o tienen relación en formulación de contratos en sus labores diarias, los cuales son los siguientes:

*Tabla 2*  
Participantes profesionales en derecho

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Profesión</b>	<b>Colegiatura</b>
Escudero Yarasca, Katya	Civil	Abogada	C.A.C. N°210
Marticorena Moquillaza, Denisse Carolina	Civil	Abogada	C.A.I. N°6579
De la Cruz Yarasca, Nury Ana Belen	Civil	Abogada	C.A.I. N°6420
Choquecahua Ayna, Alex Francisco	Contratos	Abogado	C.A.T. N°3087
Ruiz Reynoso, Renzo Alexander	Contratos	Abogado	C.A.T. N°2811
Cabezudo Palomino, Ana María	Contratos	Abogada	C.A.L. N°60805
Bernabel Echegaray, Roberto	Contratos	Abogado	C.A.I. N°6241
Bertolotti Giurfa, Piero	Civil	Abogado	C.A.I. N°6643
Gonzales Sánchez, José David	Civil	Abogado	C.A.A. N°4966

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La técnica es la forma como permite recopilar la información de cualquier investigación. Nuestro trabajo se investigó mediante la entrevista y el análisis de fuentes como documentos, tesis, etc. Nos indica **Ayala (2022)**, que la **entrevista** es una técnica la cual consiste en recabar información mediante un proceso de comunicación entre el interesado y el entrevistado donde se le realizan preguntas en función a las dimensiones que se desean estudiar. Además, en las entrevistas realizadas en esta investigación se obtuvo la información con el apoyo de profesionales en la rama.

### **3.6. Procedimiento**

Nuestro trabajo de investigación se delimitó la dificultad que venimos atravesando desde el año 2020 los Estados de Emergencia declarados por nuestro Gobierno, actualmente la ciudad de Tacna afronta un Estado de Emergencia por inseguridad, trata de personas; la importancia de establecer cláusulas en distintos contratos para estos casos. Nuestra investigación está enfocada en los contratos de créditos puesto que la desinformación o no atención incurre en una transgresión a las facultades de los consumidores, por lo que se indagó para tener una mejor visión del problema, además se buscaron antecedentes, seguidamente con el planteo de justificación, la formulación de objetivos, formulación de supuestos, cumpliendo el rigor científico, obteniendo información mediante una pauta de análisis de fundamento documental culminando con conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Rigor científico**

La presente investigación se desenlazó con el rigor en una investigación cualitativa ya que se hizo una inspección del derecho del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal Tacna, se fundamentó en la credibilidad, así mismo

se observaron las cláusulas estipuladas; además, los resultados se podrán aplicar a la mejora de cláusulas. Informa Seid (2017), para cumplir la credibilidad es necesaria la participación en debates referentes al tema de investigación, la asistencia en campo, la triangulación, para tener paridad en los resultados de las opiniones de diversos expertos.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En nuestro análisis documental sobre los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la CMAC Tacna, se utilizaron los métodos: hermenéutico e inductivo, porque se realizó la interpretación de textos citados además esto les dio credibilidad a nuestras conclusiones de la investigación. Sustenta Sandoval (2021), la hermenéutica: es una forma interpretativa, en algunos artículos, la entrevista, mejora las aplicaciones de la hermenéutica.

### **3.9. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se llevó a cabo acorde a las normas de la American Psychological Association (APA) séptima edición, cumpliendo con referenciar las fuentes utilizadas. Asimismo, se siguieron las directrices recomendadas por la Universidad Cesar Vallejo, conforme a la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV; además, está dentro del porcentaje permitido de similitud del software Turnitin, todo lo investigado y analizado se ajustan a la realidad



#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo es para presentar y analizar los datos que fueron recolectados mediante la entrevista y análisis documental. Primeramente, explicaremos los datos recaudados de la guía de entrevista en conformidad al objetivo general analizar cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas tiránicas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023, planteándose las siguientes preguntas:

Pregunta 1. Explique usted, ¿De qué manera se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

Pregunta 2. En su opinión, ¿Qué criterios deberían implementarse en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en amparo a los derechos del consumidor, conforme a la Ley N°29571 y por qué?

Pregunta 3. Diga usted, ¿Qué recomendaciones daría para proteger los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna conforme a la Ley N°29571?

Respecto a la primera pregunta, los profesionales, Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que los derechos de consumidor se vulneran por la estipulación de cláusulas abusivas por el poder que existe en una de las partes del contrato por condiciones que son difíciles de cumplir; por su parte, los abogados Cabezudo, Escudero Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que en un contrato crediticio al consumidor no se le permite negociar ni modificar términos además éste no lee las cláusulas del contrato y termina por no cumplirlas; además, los especialistas Choquecagua y Gonzales (2023) indican que los derechos del consumidor son vulnerados en un contrato crediticio por obstáculos onerosos ya que se utilizan letras menores de tres milímetros y no se permite al usuario resolver contratos vía telefónica.

Respecto a la segunda pregunta, los profesionales Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que la entidad debería tener precaución en las cláusulas ambiguas de los contratos además deberían implementarse uno o más criterios que defiendan al consumidor no solo en un Estado de Emergencia si no cuando éste se encuentre imposibilitado físicamente para trabajar y cancelar su deuda; por su parte, los abogados Cabezudo, Escudero Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que un consumidor no debería verse obligado a cancelar el total de su préstamo por una variación de condiciones contractuales debería evaluarse en si el estado real de una persona agregan que el seguro desgravamen no debería ser solo en caso de fallecimiento; además, los especialistas Choquecagua y Gonzales (2023) indican que según el artículo N°47 del Código del Consumidor queda establecido que está prohibido la imposición de obstáculos onerosos como cláusulas que impidan la cancelación de tarjetas de crédito acotando que deberían implementarse medios alternativos para la comunicación con los usuarios para la anulación de una tarjeta de préstamo no debería realizarse de manera presencial.

Respecto a la tercera pregunta, Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que la entidad debería tener una mejor regulación sobre sus cláusulas sobre todo en las que establecen intereses compensatorios y moratorios evitando hacer cobros excesivos o abusivos adicionalmente se debería ofrecer asesoría adecuada para protección del consumidor e indican que los contratos deben ser redactados en términos más sencillos de entender; por su parte, Cabezudo, Escudero, Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que se debería brindar orientación y educación obligatoria al consumidor previo al contrato que suscribe se debe tener en cuenta el caso de una enfermedad terminal para que los créditos sean condonados y compensados por algún tipo de seguro o por el Estado; además, Choquecagua y Gonzales (2023) indican que se debería resumir todo el contenido de un contrato en un documento.

Conforme al objetivo específico 1, está dirigido a, determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023, planteándose las siguientes preguntas:

Pregunta 4. Explique usted, ¿Como la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

Pregunta 5. En su opinión, ¿Cuál es el principal motivo de la falta de información del consumidor frente a los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

Pregunta 6. En su opinión, ¿Qué mecanismo de prevención recomienda para evitar la desinformación de los consumidores al momento de acceder a un contrato crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna?

Con referencia a la cuarta pregunta, los 9 entrevistados concluyen que la desinformación es una de las causales considerada como vulneración de los derechos del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna ofrece información virtual y presencial, lo que no existe es educación financiera, las personas no conocen sobre sus obligaciones, beneficios, etc.

Respecto a la quinta pregunta, Bertolotti, Cabezudo, Bernabel y Escudero (2023) consideran que la falta de información se genera por la necesidad que existe en las personas de adquirir un crédito ya que al no cumplir con el pago de sus cuotas una de las consecuencias negativas es que ingresan a un legajo crediticio el cual no se borra con los años si no va acumulando los comportamientos que tiene el consumidor frente al pago. Según Gonzales, Ruiz y de la Cruz (2023) indican que las personas no tienen educación financiera, no conocen de la rama y tampoco se toman la molestia de leer los contratos y sus cláusulas antes de firmar; además, Marticorena y Choquechahua consideran que se debe priorizar la transparencia para

tener conocimiento de todas las cláusulas, así como las consecuencias de su incumplimiento.

Respecto a la sexta pregunta, Bernabel, Marticorena, Escudero y Ruiz (2023), recomiendan un mecanismo eficaz de orientación a los acreedores, brindándoles información necesaria para el conocimiento de las consecuencias contractuales que se generan incluso las consecuencias jurídicas de manera de estar conscientes de lo que se firma además que el Estado implemente el año entrante educación financiera en los colegios tal como manda el Proyecto de Ley 3729 (Gestión, 2023). Según Choquecahua, Bertolotti, Cabezudo, Gonzales y de la Cruz (2023), consideran que debería ser obligatorio que el consumidor conozca a detalle todas las consecuencias de los contratos crediticios con asesoramiento transparente y honesto.

En lo relativo al objetivo específico 2, está dirigido a identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023, conteniendo las siguientes preguntas:

Pregunta 7. Diga usted, ¿Los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Tacna, por qué?

Pregunta 8. Explique usted, ¿Qué mecanismos de defensa establecidos para el consumidor considera como prevención en oposición a los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la CMAC Tacna?

Pregunta 9. Explique usted, ¿Qué cláusula o que cláusulas consignadas en los contratos crediticios de la CMAC Tacna considera un mecanismo de defensa al consumidor?

Respecto a la séptima pregunta, Choquecahua, Gonzales, de la Cruz, Ruiz, Escudero, Bernabel (2023) consideran que los mecanismos de defensa no son

eficaces por la existencia de vacíos legales y por el desconocimiento del consumidor al momento de contratar; sin embargo, Bertolotti, Cabezudo y Marticorena (2023) alegan que los mecanismos de defensa si son eficaces porque existen instituciones en defensa del consumidor, pero muchas personas no conocen sus derechos, obligaciones y beneficios.

En cuanto a la octava pregunta, nos indica los abogados Marticorena, Choquecahua, Gonzales, Escudero, de la Cruz y Bertolotti (2023), afirman que un mecanismo de defensa al consumidor es el principio de transparencia que permite que el usuario tenga acceso a toda información que necesite y le brinde la entidad financiera; en ese sentido, Cabezudo, Bernabel y Ruiz (2023) indican que el seguro desgravamen podrían proteger al usuario ante un suceso fortuito como una enfermedad o alguna discapacidad no solo priorizar los Estados de Emergencia.

Concluyendo con la entrevista en la novena pregunta los nueve abogados consideran que las cláusulas que protegen al consumidor es el derecho a la refinanciación porque es aplicada cuando el usuario tiene inconvenientes para cumplir con los pagos, mediante ello se permite consignar términos más accesibles para el cumplimiento de los deberes del deudor.

A continuación, se expondrá lo recolectado en la guía de análisis, conforme al objetivo global, analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas leoninas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023, para tal se analizó la Sentencia del Tribunal Constitucional Exp. N°02124-2017-PA/TC LAMBAYEQUE, la cual señaló que no se debe vulnerar la presunción de inocencia ya que una entidad bancaria o financiera no puede cerrar las cuentas de un consumidor sin existir algún acto resolutorio donde condene a éste por lavado de activos o terrorismo. El Tribunal Constitucional (TC) en su fundamento jurídico (FJ 7) considera que cualquier cuenta bancaria no puede ser cerrada por una investigación en curso de presunto delito la cual no cuenta con

ninguna sentencia acusatoria. Además, la Sentencia de Protección al Consumidor 3 Cede Central Exp. N°114-220/CC3 Lima, sostiene que, un proveedor debe realizar una cobranza tal como establece la Ley, en horarios establecidos y no realizar llamadas en días prohibidos como feriados, sábados y domingos. De las formas citadas al no estar estipulados estos casos en los contratos se consignan como cláusulas abusivas.

Respecto al objetivo específico 1, determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal Tacna, 2023, nuestro análisis de documental obtuvo en análisis al Resolución del TDC Exp. N°327-96-C.P.C., un consumidor tiene derecho a acceder a información para la adquisición de bienes o servicios tener una comunicación entre proveedor y consumidor; cabe resaltar, que la Resolución de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Exp. N°00806-2013/TRASU/ST-RA considera que los alcances importantes den darse al afiliado de algún contrato de todo como los financieros, bancarios, de servicio postpago, de cable para televisión, etc. Lo que sostiene nuestro objetivo que la desinformación es sinónimo de vulneración.

Respecto al objetivo específico 2, identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Tacna, en nuestro análisis documental se analizó la Resolución de la Sala Especializada en Defensa del Consumidor EXP. 0315-2021/CC2, la cual indica que un mecanismo de defensa al consumidor es el de resolución de conflictos en caso de empresas que ofrezcan bienes y servicios el empleo del libro de reclamaciones. Según el artículo N°151 del CPDC reglamenta: los negocios comerciales tienen la obligación de exhibir el Libro de Reclamaciones en manera virtual y manera física. Además, la Resolución Sala Especializada en Defensa del Consumidor conforme al EXP. 3431-2022/SPC, indica que otro mecanismo de defensa al consumidor es la

queja. El artículo N°69 del TUO de la Ley N°27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, estipula que el reclamo en queja constituye un medio de impulso de un proceso administrativo.

Nuestra Discusión de Resultados es en concordancia a la triangulación de datos recaudada en las técnicas e instrumentos de recolección, como entrevistas realizadas a profesionales que laboran en el rubro o están familiarizados con contratos, también se proporcionó información de los antecedentes sobre nuestro tema de estudio, al igual que la jurisprudencia.

Para comenzar, las respuestas de nuestra guía en conformidad al objetivo universal, muestra, tres del total de colegiados consideraron que los derechos del consumidor son vulnerados por el poder que existe en una de las partes en la formulación de cláusulas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, además se debería tener precaución en la formulación de cláusulas ambiguas y también en las cláusulas que establecen intereses compensatorios y moratorios. Tres de nueve entrevistados consideran que en un contrato crediticio no se le permite negociar ni realizar ninguna modificación contractual, además un consumidor no debería verse obligado a cancelar el total de su préstamo en una variación de condiciones en el contrato es por ello a éste se le debería brindar educación y orientación previo al contrato. Los últimos dos de nueve entrevistados alegan que los derechos del consumidor en este caso son vulnerados por obstáculos onerosos como el tamaño de la letra lo cual impide una lectura legible del usuario, además impedirle al consumidor la cancelación de tarjetas de créditos y ofrecerle al usuario una hoja resumen la cual contenga lo más importante de un contrato crediticio.

Del reconocimiento percibido en la guía de análisis documental, hallamos con arreglo a Resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia Exp. N°327-96-C.P.C., una protección primordial del consumidor es el derecho a acceder a

información para la adquisición de bienes o servicios tener una comunicación entre proveedor y consumidor; además, la Resolución de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Exp. N°00806-2013/TRASU/ST-RA la información brindada a un consumidor debe darse en todo tipo de contratos de todo rubro.

Cabe mencionar, que Avendaño (2018) en su trabajo de tesis analiza las normas de transparencia de información las cuales las regula la SBS además se considera que a los usuarios se les debe brindar información relevante, un consumidor financiero requiere de herramientas para tener conocimiento necesario para una decisión de consumo, la desinformación genera abuso.

Nos indica Rengifo (2021) que la Caja Cusco los factores del comportamiento de un consumidor se determinan por una serie de dificultades esta investigación se realizó en la pandemia de Covid-19, ellos enfatizaron que los intereses y servicios que brinda la Caja Cusco es elevado a pesar de la crisis, por lo recurrieron a otras financieras. Además, la CMAC Cusco presenta deficiencias en su ubicación porque ofrece atención en una pandemia por Covid-19 los consumidores prefieren quedarse en sus domicilios en vez de asistir a la agencia, limitando sus transacciones físicas, por otra parte, la agencia es vista como un lugar pequeño en el sistema financiero y en estado de emergencia por salubridad no da la confianza para asistir presencialmente por no cumplir con los protocolos de bioseguridad puestos en funcionamiento por el Gobierno.

Por otro lado, Guevara (2017) en su tesis titulada: “El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el Perú”, comprobó que los derechos del consumidor son vulnerados por el sistema financiero ya que existe una aplicación de operaciones lesivas por ello se debería tener un mejor control en la estipulación de intereses ya que las empresas financieras gozan de libre albedrío.



En base a toda la información nombrada en nuestra recopilación de información, se demostró que la vulneración de las competencias del consumidor es generada por la estipulación de cláusulas leoninas en contratos crediticios de la Caja Municipal Tacna, 2023. Por ende, todo debe estar a función de proteger al consumidor, brindarle una información correcta y precisa, acoplarse a la necesidad o estado de las personas para afrontar el pago de créditos.

Prosiguiendo con la información obtenida, en coherencia al objetivo específico 1, todos los participantes consideran que la desinformación es una causal como vulneración en reparo del cliente financiero, consecuentemente cuatro de nueve entrevistados consideran que la desinformación es causada por la necesidad de los consumidores en adquirir un préstamo; tres de nueve entrevistados indican que las personas no conocen sobre el tema por falta de educación financiera y dos de nueve entrevistados comentan se debería priorizar la transparencia, culminando con las preguntas de este objetivo cuatro de nueve entrevistados señalan que un mecanismo eficaz para protección de los consumidores es orientando a los acreedores y cinco de nueve entrevistados se debería brindar un asesoramiento transparente y honesto.

Nuestro análisis documental indica que según Resolución del TDC el Exp. N°327-96-C.P.C., nos habla que el derecho del consumidor es tener acceso a informes en bienes y/o servicios, además de una comunicación ente proveedor y consumidor la Sala considera que la desinformación perjudica al usuario; mediante la Resolución de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios Exp. N°00806-2013/TRASU/ST-RA esta Sala considera que se debe brindar información conforme a las causales de oportunidad, veracidad, suficiencia y facilidad de acceso.

Según Ydrogo (2018) en su texto argumentativo indica que los consumidores de bienes o servicios tienen derechos conforme al consumo se le

pueda ofrecer promociones y/o ofertas, en forma presencial y virtual, para poder tomar una decisión justa a sus necesidades para estar advertido o informado de cualquier efecto jurídico, beneficios, responsabilidades, plazos, etc.

Indica Zevallos (2017), en su exploración indica que los usuarios desconocen sobre las normas que regulan sus facultades como consumidor, además, no saben sobre la existencia de algún ente que actúe en apología a favor de ellos.

Según el Sitio Web: Consume Informado (2023), el Indecopi brinda el ABC del consumidor donde establece como conocer tus derechos cuando haya un inconveniente en alguna compra o en la contratación de un servicio, se divide en segmentos de Telecomunicaciones, Luz y Combustibles, Agua, entre otros y en el segmento de Banca brinda consejos sobre ahorros, créditos, pensiones y seguros.

Con arreglo al objetivo específico 2, cinco de nueve profesionales consideran que los mecanismos de defensa al consumidor no son eficaces por la existencia de vacíos legales y cuatro de nueve entrevistados consideran que los mecanismos de defensa al consumidor si son eficaces porque son regularizados por entes protectores pero las personas no conocen sobre sus derechos. En las siguientes respuestas seis de nueve entrevistados un mecanismo de defensa es el principio de transparencia el cual se tenga acceso a toda información consecuentemente tres de nueve entrevistados indican que el seguro desgravamen podría ser un mecanismo para proteger al usuario. Para finalizar nueve entrevistados consideran que el derecho a la refinanciación es una cláusula de protección al consumidor ante eventos adversos e impidan cancelar su deuda existente.

En este análisis documental la Resolución Sala Especializada en Defensa del Consumidor Exp. 0315-2021/CC2, como mecanismo de defensa al consumidor

es importante sobre el aviso de un Libro de Reclamaciones de manera electrónica y física dependiendo el caso del apercibimiento de la persona; en la Resolución Sala Especializada en Defensa del Consumidor Exp. 3431-2022/SPC esta Sala señala que es necesario atender quejas o reclamos en defensa del consumidor.

Considera Rodríguez (2019), que el usuario razonable es aquel que entiende y procesa sus consumos, en plena facultad de saber sus consecuencias y responsabilidades al momento de pactar un contrato o realizar una compra, este no genera algún problema en las empresas porque ya sabe a lo que se enfrenta.

Sintetizando, argumenta Araujo (2021), las empresas deben esforzarse en estar instituidos en forma oportuna de solución de conflictos para mantener una relación comercial, delegar funciones entre todos los asistentes para ofrecer una excelente atención.

## V. CONCLUSIONES

**Primero:** Se evidenció que en los contratos crediticios de la CMAC Tacna no fundamenta las medidas que se implementaran en un Estado de Emergencia, haciendo un análisis en la cláusula séptima: resolución de contrato y vencimiento anticipado de plazos, el numeral 7.2 no especifica sobre la modificación del contrato en situaciones de fuerza mayor o estados de emergencia, que imposibiliten al consumidor de cumplir con su obligación, el derecho fundamental de un consumidor es a la protección en cualquier circunstancia amerite alguna modificación de acuerdos.

**Segundo:** Se ha evidenciado que la desinformación vulnera los derechos fundamentales del Consumidor Financiero, puesto que no se tiene conocimiento jurídico sobre las condiciones contractuales crediticias y sus efectos jurídicos ante un incumplimiento de causales de la Caja Tacna, además el Estado no ofrece algún tipo de apoyo de asesoramiento gratuito al usuario al momento previo de necesitar o contratar algún préstamo financiero.

**Tercero:** Se ha evidenciado que a pesar de que los derechos del consumidor están regulados en la Constitución Política del Perú artículo 65, además en el CPDC Ley N°29571 Capítulo V el cual contiene Productos o Servicios Financieros y de la existencia de la DCF (Defensoría del Cliente Financiero), el Poder Legislativo no cuenta con alguna base legal para exigir a las financieras que estén afiliadas a la Defensoría del Cliente Financiero, estos mecanismos de defensa son insuficientes o carecen de normativa para poder resolver el incremento de las de denuncias por vulneración al consumidor financiero que se ha generado en los últimos años.

## VI. RECOMENDACIONES

Conforme al presente trabajo de tesis sugerimos las siguientes recomendaciones:

**Primero:** Que, la CMAC Tacna solicite a la SBS y AFP, incorporar en el numeral 7.2 de su contrato crediticio, dos cláusulas que ofrezcan protección a los usuarios, donde se especifique: “7.2.4. Si el presidente de la República en concordancia con el Consejo de ministros dicta un Estado de Emergencia, el (la) (los) prestatarios pueden modificar las condiciones del presente contrato en mutuo acuerdo con la Caja, para una reprogramación que aplique bajos intereses u otros”, con la finalidad que sea más accesible el pago de las cuotas y el cumplimiento de obligaciones. Y adicionar en un numeral siguiente: “7.2.5. Si el (la) (los) prestatarios se encuentran imposibilitados de cumplir con el pago de su deuda comunicar a la Caja sobre su estado de salud o estado económico con el fin de concretar una solución para ambas partes”; esta cláusula permitirá que se les ofrezca medidas de solución que incluyan métodos de pagos más flexibles o plazos más prolongados.

**Segundo:** Que, para que el Estado brinde apoyo, a través de la Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) se brinde asesoría jurídica gratuita a todos los consumidores antes de adquirir algún servicio financiero, esto con la finalidad de resolver cualquier duda previa a contratar. Así mismo, para fomentar y promover la cultura de nuestros derechos a través de un Proyecto de Ley el Ministerio de Cultura en trabajo contiguo con el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú (IRTP) emita a través de Tv Perú, un programa educativo sobre: “Conoce tus derechos en el sistema financiero” y cada semana se segmenten distintos temas de interés y que nos permita estar más informados.

**Tercero:** Que, el poder Legislativo incorpore un nuevo artículo a la Ley Complementaria de la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (Ley N°28587) donde se solicite a las entidades financieras afiliarse a la Defensoría del Cliente Financiero, esto con la finalidad de que se realice la

apertura de centros de atención de la DCF en las diferentes provincias de nuestro país, con el apoyo de ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y así los consumidores podrán tener acceso de forma más eficiente a un sistema que tiene el propósito de prevenir y resolver los conflictos que puedan suscitarse entre el consumidor y las financieras.

## REFERENCIAS

- Aguilar Olivares, Y. (2019). *Las prácticas agresivas desleales en el mercado y la tutela del consumidor [Tesis, Unidad Nacional de Educación a Distancia-España]*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8536446.pdf>
- Araujo Vicente, A. L. (2021). *Proyecto de Optimización del Proceso de Atención de reclamos de Consumidores de una empresa de consumo masivo que permitirá mejorar el tiempo de atención [Tesis, Universidad del Pacífico, Lima-Perú]*. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3252/>
- Arias Cárdenas, G. E. (2022). *Ley de la usura: des-protección del sistema financiero e intervención in-constitucional [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú-Lima-Perú]*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/>
- Avendaño Arana, L. M. (2018). *La Transparencia de la Información como medio de reducción de la asimetría informativa y protección al Consumidor Financiero [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú]*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/>
- Ayala, M. (2022). Entrevista. *Lifelider*. <https://www.lifeder.com/entrevista/>
- Baquero Castillo, Y. I. (2018). *Aplicación del régimen de protección del consumidor financiero en Villavicencio [Tesis, Universidad de la Costa-Villavicencio-Colombia]*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/159>
- Berrosopi Soplin, L. R. (2022). *Libertad de empresa, derechos de consumidor y contratos de adhesión del sistema financiero, en Lima (2020-2021) [Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola]*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/>

Cárdenas Bonilla, R. D. (2023). *Informe sobre Expediente de relevancia jurídica N° 067-2010//CPCINDECOPI- ICA, denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. y otra, por infracción de las normas de Protección al consumidor [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú].* <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/2459>

Cárdenas Carreño, D. M. (2018). *AFECCIÓN DE DERECHOS CONSTITUCIONALES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN DESARROLLO DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES Y DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO EN COLOMBIA, ESTADOS UNIDOS Y FRANCIA [Tesis, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá].* <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/>

Coronado Alvarado, L. K. (2019). *Teoría del comportamiento del consumidor [Examen de Suficiencia Profesional, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-Perú].* <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/>

De Leyes. (2022). *Código Civil Peruano.* <https://www.deleyes.pe/articulos/codigo-civil-peruano-actualizado-2022-parte-xiv>

Defensoría La Defensoría del Cliente Financiero. (2018). <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/nosotros>

Diario El Peruano. (2023). *DECRETO SUPREMO N° 098-2023-PCM.* <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2208418->

Diario El Peruano. (2023). *DECRETO SUPREMO N° 106-2023-PCM.* <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2218363->



- Durand Carrión, J. B. (2018). *El derecho a la información del consumidor en la Contratación electrónica en el Perú, 2016-2017* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Lima-Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.1269>
- Gestión. (2023). <https://gestion.pe/peru/congreso-aprueba-dictamen-para-incluir-curso-de-educacion-financiera-para-escolares-curricula-escolar-minedu-noticia/>
- González Herrera, I. A. (2018). Análisis Jurídico de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Tarjetas de Crédito [Tesis de título profesional, Universidad Señor de Sipán-Perú]. Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.50>
- Guevara Quezada, P. R. (2017). *El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el Perú* [Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1516/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2019). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion/page/n23/mode/2up?view=theater>
- Iglesias Sánchez, M. (2017). *Efectos jurídicos en los contratos de créditos con tasas de interés no regulada por el estado peruano y las controversias con la Constitución Política del Perú - año 2015* [Tesis, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-Perú]. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5045>
- INDECOPI. (2023). [https://www.indecopi.gob.pe/pc-marco-normativo2/-/asset\\_publisher/DIRECTIVA\\_1/content/comision-de-proteccion-al-consumidor](https://www.indecopi.gob.pe/pc-marco-normativo2/-/asset_publisher/DIRECTIVA_1/content/comision-de-proteccion-al-consumidor)

INDECOPI. (2023). <https://www.consumidor.gob.pe/consumeinfo>

INDECOPI. (2023). *AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*. <https://www.consumidor.gob.pe/-/cuales-son-los-problemas-mas-recurrentes-en-el-sector-financiero->

INDECOPI. (2023). *INDECOPI*. <https://www.yalosabes.pe/-/derechos-del-consumidor>

Indecopi. (2023). *Ley N°29571*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Código de Protección y Defensa del Consumidor: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4265044/Co%CC%81digo%20de%20Proteccio%CC%81n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor%20>

Machuca Vílchez, J. A. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656279>

Maradiaga Zúñiga, M. A. (2021). *Los Derechos del Consumidor ante la Ley de Usura N°9859 [Tesis, Universidad de Costa Rica-Costa Rica]*. <https://repo.sibdi.ucr.ac.cr/handle/123456789/19326>

Morales González, K. L. (2023). *¿La emisión de la Resolución SBS N°4036-2022 genera un nuevo marco legal para los consumidores del sector financiero? [Tesis de segunda especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú-Lima-Perú]*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/2>

Novoa Hoyos, A. (2022). *Alfabetismo financiero y endeudamiento de los hogares en Colombia [Tesis, Universidad Pablo de Olavide, Sevilla-España]*.

<https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/14582/novoa-hoyos-tesis-21-22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino Julián, F. A. (2022). Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada? *Trabajo académico para optar el título de Segunda Especialidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24585>

Psico Activa. (2023). <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-las-necesidades-humanas-abraham-maslow/>

Rengifo Holgado, K. B. (2021). Factores que determinan el comportamiento del consumidor de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia de Huancaro, Cusco - 2021 [Tesis, Universidad Andina del Cusco-Perú]. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4751/Kevin\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4751/Kevin_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez Copari, J. R. (2019). Limitaciones del concepto de Consumidor Razonable en el Derecho del Consumidor Peruano: Análisis desde el IUSNATURALISMO clásico [Tesis, Universidad Católica San Pablo, Arequipa-Perú]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/>

Romero Lavado, N. J. (2019). Las Cláusulas Abusivas del Contrato Bancario en tarjetas de Crédito y su influencia en los Derechos del Consumidor Financiero, en el Distrito de Molina, Año 2019 [Tesis, Universidad Peruana Los Andes-Lima-Perú]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.5>

Roque Montesillo, L. G. (2018). Teoría del acto jurídico y concepto del negocio jurídico. Revista Oficial del Poder Judicial. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/3a7dd48046cbc83f8ab68b44013c2be7/4.+D%20+Luz+Gladys+Roque+Montesillo.pdf?MOD=AJPERES>

Sandoval, E. (2021). Scielo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext)

Seid, G. (2017). La pluralidad de procedimientos para alcanzar validez en las investigaciones cualitativas [Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social]. ReLMIS, 40-58. <https://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/72>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (2017). El Peruano. <https://elperuano.pe/normaselperuano/2017/08/21/1556283-1/155>

Superintendencia de Banca, S. y. (2023). SBS. <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>

Zevallos Cruz, E. M. (2017). Problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones en la urbanización de San Juan Pampa distrito de Yanacancha 2017 [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco-Perú]. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

*Los Derechos del Consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.*

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>SUPUESTO GENERAL</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	Analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	La vulneración de los derechos del consumidor es generada por la estipulación de cláusulas abusivas en contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	DERECHOS DEL CONSUMIDOR  CONTRATOS CREDITICIOS	Cualitativa (porque se recolectarán datos y entrevistas para interpretación de la realidad)
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>SUPUESTOS ESPECIFICOS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> Teoría fundamentada
1. ¿De qué manera la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	1. Determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	1. La desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	Consumidor Financiero  Efectos Jurídicos	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Básica
2. ¿Los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	2. Identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	2. Los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.	Cláusulas Abusivas  Mecanismos de Defensa	<b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo
				<b>ESCENARIO DE ESTUDIO</b> Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna
				<b>PARTICIPANTES</b> Abogados colegiados especializados en lo Civil y/o en contratos.
				<b>TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b> Entrevista – Guía de Entrevista

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** “Los Derechos del Consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Entrevistado/a:** .....

**Cargo/profesión/grado académico:** .....

**Institución:** .....

**Objetivo general**

Determinar cómo se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

1. Explique usted, ¿De qué manera se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. En su opinión, ¿Qué criterios deberían implementarse en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en amparo a los derechos del consumidor, conforme a la Ley N°29571 y por qué?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. Diga usted, ¿Qué recomendaciones daría para proteger los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna conforme a la Ley N° 29571?

.....  
.....

**Objetivo específico 1**

Determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

4. Explique usted, ¿Como la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. En su opinión, ¿Cuál es el principal motivo de la falta de información del consumidor frente a los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. En su opinión, ¿Qué mecanismo de prevención recomienda para evitar la desinformación de los consumidores al momento de acceder a un contrato crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Objetivo específico 2**

Identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

7. Diga usted, ¿Los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

8. Explique usted, ¿Qué mecanismos de defensa establecidos para el consumidor considera como prevención en oposición a los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna?

.....  
.....  
.....  
.....

9. Explique usted, ¿Qué cláusula o que cláusulas consignadas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna considera un mecanismo de defensa al consumidor?

.....  
.....  
.....  
.....

**FIRMA Y SELLO**



## GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo General:** Analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023

PREGUNTA	RESULTADO
1. Explique usted, ¿De qué manera se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que los derechos de consumidor se vulneran por la estipulación de cláusulas abusivas por el poder que existe en una de las partes; por su parte, Cabezudo, Escudero Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que en un contrato crediticio al consumidor no se le permite negociar ni modificar términos, Choquecahua y Gonzales (2023) indican que los derechos del consumidor son vulnerados por obstáculos onerosos.
2. En su opinión, ¿Qué criterios deberían implementarse en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en amparo a los derechos del consumidor, conforme a la Ley N°29571 y por qué?	Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que la entidad debería tener precaución en las cláusulas ambiguas de los contratos; por su parte, Cabezudo, Escudero Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que un consumidor no debería verse obligado a cancelar el total de su préstamo por una variación de condiciones contractuales debería evaluarse en si el estado real de una persona, Choquecahua y Gonzales (2023) indican que según el artículo N°47 del Código del Consumidor queda establecido que está prohibido la imposición de obstáculos onerosos como cláusulas que impidan la cancelación de tarjetas de crédito.
3. Diga usted, ¿Qué recomendaciones daría para proteger los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna conforme a la Ley N°29571?	Bernabel, Bertolotti y Ruiz (2023) consideran que la entidad debería tener una mejor regulación sobre sus cláusulas sobre todo en las que establecen intereses compensatorios y moratorios evitando hacer cobros excesivos o abusivos; por su parte, Cabezudo, Escudero, Marticorena y de la Cruz (2023) consideran que se debería brindar orientación y educación obligatoria al consumidor previo al contrato que suscribe; además, Choquecahua y Gonzales (2023) indican que se debería resumir todo el contenido de un contrato en un documento.

## GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 1:** Determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

PREGUNTA	RESULTADO
4. Explique usted, ¿Como la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	Los 9 entrevistados concluyen que la desinformación es una de las causales considerada como vulneración de los derechos del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna ofrece información virtual y presencial, lo que no existe es educación financiera, las personas no conocen sobre sus obligaciones, beneficios, etc.
5. En su opinión, ¿Cuál es el principal motivo de la falta de información del consumidor frente a los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023?	Bertolotti, Cabezudo, Bernabel y Escudero (2023) consideran que la falta de información se genera por la necesidad que existe en las personas de adquirir un crédito. Según Gonzales, Ruiz y de la Cruz (2023) indican que las personas no tienen educación financiera, no conocen de la rama y tampoco se toman la molestia de leer los contratos y sus cláusulas antes de firmar; además, Marticorena y Choquecagua consideran que se debe priorizar la transparencia para tener conocimiento de todas las cláusulas, así como las consecuencias de su incumplimiento.
6. En su opinión, ¿Qué mecanismo de prevención recomienda para evitar la desinformación de los consumidores al momento de acceder a un contrato crediticio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna?	Bernabel, Marticorena, Escudero y Ruiz (2023), recomiendan un mecanismo eficaz de orientación a los acreedores, brindándoles información necesaria para el conocimiento de las consecuencias contractuales que se generan incluso las consecuencias jurídicas. Según Choquecagua, Bertolotti, Cabezudo, Gonzales y de la Cruz (2023), consideran que debería ser obligatorio que el consumidor conozca a detalle todas las consecuencias de los contratos crediticios con asesoramiento transparente y honesto

## GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 2:** Identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

PREGUNTA	RESULTADO
7. Diga usted, ¿Los mecanismos de defensa establecidos para el consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, por qué?	Choquecahua, Gonzales, de la Cruz, Ruiz, Escudero, Bernabel (2023) consideran que los mecanismos de defensa no son eficaces por la existencia de vacíos legales y por el desconocimiento del consumidor al momento de contratar; sin embargo, Bertolotti, Cabezudo y Marticorena (2023) alegan que los mecanismos de defensa si son eficaces porque existen instituciones en defensa del consumidor, pero muchas personas no conocen sus derechos, obligaciones y beneficios.
8. Explique usted, ¿Qué mecanismos de defensa establecidos para el consumidor considera como prevención en oposición a los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna?	Marticorena, Choquecahua, Gonzales, Escudero, de la Cruz y Bertolotti (2023), afirman que un mecanismo de defensa al consumidor es el principio de transparencia que permite que el usuario tenga acceso a toda información que necesite y le brinde la entidad financiera; en ese sentido, Cabezudo, Bernabel y Ruiz (2023) indican que el seguro desgravamen podría proteger al usuario ante un suceso fortuito como una enfermedad o alguna discapacidad no solo priorizar los Estados de Emergencia.
9. Explique usted, ¿Qué cláusula o que cláusulas consignadas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna considera un mecanismo de defensa al consumidor?	Los 9 entrevistados consideran que las cláusulas que protegen al consumidor es el derecho a la refinanciación porque es aplicada cuando el usuario tiene inconvenientes para cumplir con los pagos, mediante ello se permite consignar términos más accesibles para el cumplimiento de las obligaciones del deudor.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo General:** Analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
Sentencia del Tribunal Constitucional EXP. N°02124-2017-PA/TC LAMBAYEQUE <a href="https://img.lpde.recho.pe/wp-content/uploads/2021/02/STC-02124-2017-PA-LP.pdf">https://img.lpde.recho.pe/wp-content/uploads/2021/02/STC-02124-2017-PA-LP.pdf</a>	FJ. 7 La Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales en cuanto a su aplicación de normas las empresas financieras tienen la potestad de elegir no contratar o modificar contratos sin aviso previo lo cual está estipulado en el artículo 23 del Reglamento de Transparencia en casos de lavado de activos o terrorismo. Este Colegiado considera que el cierre de una cuenta bancaria por presunto delito de lavados de activos vulnera el derecho del consumidor solo por el simple hecho de estar investigado, sin ninguna sentencia acusatoria.	En este caso se presentó una demanda de amparo en contra del BBVA Banco Continental por cierre de su cuenta por presunto delito de lavado de activos. El TC como resuelve que al existir una investigación por presunto delito de lavado de activos no le corresponde cerrar sus cuentas bancarias aparte de vulnerar el derecho del consumidor se vulnera el derecho a la presunción de inocencia.	El derecho del consumidor y a la presunción de inocencia no debe ser vulnerado. Además, las entidades bancarias o financieras no deben tomarse atribuciones en cerrar cuentas por un presunto delito el cual se encuentre en investigación. La desinformación se considera como vulneración a los derechos del consumidor.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo General:** Analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
<p>Sentencia de Protección al Consumidor 3 Cede Central EXP. N°114-220/CC3 LIMA</p> <p><a href="https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/07/Resolucion-079-2021-CC3-LP.pdf">https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/07/Resolucion-079-2021-CC3-LP.pdf</a></p>	<p>La Ley N°29571 indica que un proveedor debe realizar una cobranza de forma como establece la ley, quedando prohibido las formas que afecten la reputación del consumidor, atente contra su privacidad, afecte su centro de trabajo o su imagen ante terceros. Además, el artículo 62 establece que existen prohibiciones en cuanto a métodos de cobranza como realizar visitas al domicilio o llamadas entre las 20:00 a 07:00 hrs días sábados, domingos y feriados. En este caso el Banco Falabella Perú S.A. hizo llamadas a los usuarios en días prohibidos es por ello que le correspondía una sanción de con 01 Unidad Impositiva Tributaria</p>	<p>En este caso el Banco Falabella Perú S.A. había realizado 19570 llamadas al consumidor alegando que no eran llamadas de cobranza si no para informarle sobre promociones, lo cual es imposible comprobar. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.</p>	<p>El uso de métodos abusivos de cobranza como llamadas insistentes en días prohibidos vulnera el derecho del consumidor, estipulado en el artículo N°62 de la Ley N°29571.</p>

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 1:** Determinar que la desinformación vulnera los derechos del Consumidor Financiero en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
Resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia EXP. N°327-96-C.P.C.  <a href="https://indecopi.gob.pe/documentos/20182/165388/pres_Res_0102-1997-TDC.pdf/c1967881-41bc-4e0a-9d9d-b52fb859a8f7">https://indecopi.gob.pe/documentos/20182/165388/pres_Res_0102-1997-TDC.pdf/c1967881-41bc-4e0a-9d9d-b52fb859a8f7</a>	El derecho del consumidor debe entenderse como el acceso a la información en la venta de bienes y servicios, además de una comunicación ente proveedor y consumidor. Según establece los artículos 5 inciso b) y 15 del Decreto Legislativo N° 716 la obligación que tienen los proveedores de estipular de forma verídica, la información sobre los productos y servicios ofrecidos.	La opinión de esta Sala, consiste que se debe poner a disposición de los consumidores toda información importante en cuanto a términos y condiciones de bienes o servicios promocionados. Además se debería consignar sobre las prestaciones y características en los términos y condiciones de un contrato o de manera verbal.	En este caso, la desinformación perjudica al Consumidor, por un servicio de pasajes de bus, además cabe precisar que todo esto está establecido normativamente.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 1:** Analizar como se vulneran los derechos del consumidor por la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
Resolución de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios EXP. N°00806-2013/TRASU/S T-RA <a href="https://servicio.indedcopi.gob.pe/appDPCBuscadorResoluciones/documentos/doc_201602151031311714.pdf">https://servicio.indedcopi.gob.pe/appDPCBuscadorResoluciones/documentos/doc_201602151031311714.pdf</a>	La información que se debe brindar es la siguiente en cuanto a telecomunicaciones: (i) El servicio ofrecido; (ii) Requisitos para acceder al servicio; (iii) Características, modalidades, limitaciones y todas las opciones de planes tarifarios; (iv) Periodicidad de la facturación; (v) Plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades; y, (vi) Alcances y uso de los equipos.	Según el artículo N° 6 conforme al Texto Único Ordenado sobre las Condiciones de Uso en cuanto a los servicios Públicos de Telecomunicaciones indica que toda persona tiene el derecho de recibir información necesaria, veraz, para tomar una decisión o realizar una elección al momento de elegir un plan de servicio postpago, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios y no exista un cobro excesivo al que se estipuló en un inicio.	Esta Sala concluye que, se debe brindar una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible según lo establecido en el Código de Consumo artículo N°1 literal b.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 2:** Identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
Resolución Sala Especializada en Defensa del Consumidor EXP. 0315-2021/CC2  <a href="https://servicio.Indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunalesam">https://servicio.Indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunalesam</a>	Un mecanismo de defensa al consumidor es el de resolución de conflictos en caso de empresas que ofrezcan bienes y servicios el empleo del libro de reclamaciones. Según el artículo 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor reglamenta que los establecimientos comerciales deben exhibir en su interior, en un espacio que sea visible y de fácil acceso, un aviso en el cual comuniquen que tienen un libro de reclamaciones y el derecho que también se puede solicitar cuando lo requieran o consideren conveniente.	El artículo 114º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, indica sin perjuicio de la sanción administrativa que deba corresponder al proveedor, Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas, reparadoras o complementarias.	Para que haya una defensa del consumidor es necesario el aviso de la existencia de un libro de reclamaciones ya sea de manera virtual o física.



## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Los derechos del consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023”

**Objetivo Específico 2:** Identificar que los mecanismos de defensa al consumidor son eficaces ante la estipulación de cláusulas abusivas en protección de los derechos del consumidor en los contratos crediticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, 2023.

AUTORAS: Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue

FECHA: 16/10/2023

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	<b>CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR</b>	<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
Resolución Sala Especializada en Defensa del Consumidor EXP. 3431-2022/SPC <a href="https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunalesam">https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunalesam</a>	Otro mecanismo de defensa al consumidor es la queja. De conformidad con el artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS1 y la Directiva 001-2009/TRI-INDECOPI2, el reclamo en queja constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que pretende que la instancia superior ordene la subsanación de un defecto y continúe el trámite con arreglo a las normas correspondientes.	La queja se interpone contra los defectos de tramitación incurridos en un procedimiento administrativo, en especial contra aquellos que supongan la paralización del procedimiento, infracción de plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites, los mismos que deben ser subsanados antes de que se emita la resolución definitiva	Para que exista un mecanismo de defensa al consumidor se deben atender las quejas o reclamos, lo cual hace que el proveedor de bienes y servicios mejore en su calidad.

## ANEXO 3: Contrato de Préstamo Empresarial y de Consumo



### CONTRATO DE PRÉSTAMO EMPRESARIAL Y DE CONSUMO

Conste por el presente formulario contractual el Contrato de Préstamo Empresarial y de Consumo que celebran de una parte la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. con RUC No. 20130098488 a quien en adelante se le denominará **LA CAJA** debidamente representada por **EL (LA)(LOS) FUNCIONARIO(A)(S)** que se identifica(n) al final del presente formulario contractual, cuyos poderes corren inscritos en la Partida Electrónica N° 11000522 del Registro de Personas Jurídicas del Libro de Sociedades Mercantiles de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna – Oficina Registral Tacna y de la otra parte **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** de ser el caso, cuyas generales de ley constan al final del presente formulario contractual, bajo los términos y condiciones siguientes:

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. Por el presente formulario contractual **LA CAJA** conviene en otorgarle a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** un préstamo por el monto, plazo y fin aprobado en la solicitud del préstamo, con las características y condiciones que se detallan en la misma. **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** declaran bajo juramento que los datos suministrados en la solicitud del crédito y demás documentos otorgados para la evaluación del crédito, son verídicos y autoriza(n) a **LA CAJA** a verificarlos. Asimismo declara que el uso que dará al monto desembolsado, será el declarado en su solicitud de crédito.
- 1.2. Por su parte **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** declara(n) recibir a plena satisfacción el préstamo otorgado y se compromete(n) a cancelarlo en la forma y plazo pactados, pudiendo ser desembolsados en cualquiera de las siguientes formas:
  - i. Efectivo,
  - ii. Cheque girado a la orden del **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**,
  - iii. Abono en cuenta de ahorros, que posea **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** en **LA CAJA**,
  - iv. Abono en cuenta de ahorro abierta a solicitud del cliente, con ocasión del desembolso a favor de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** en la moneda que corresponda al crédito, en dicha cuenta de ahorros se abonará el total desembolsado luego de descontado el impuesto a las transacciones financieras y sobre la cual **LA CAJA** podrá efectuar los abonos correspondientes al (los) crédito(s) que pueda mantener **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**, sin más autorización que la suscripción del presente contrato, pudiendo **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** acogerse al débito automático, previa autorización.
- 1.3. **LA CAJA** puede solicitar a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** una garantía hipotecaria o mobiliaria de acuerdo a las características y condiciones del préstamo. A consideración de **LA CAJA** y previamente informado a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**, dicha(s) garantía(s) respaldará(n) a todos los créditos existentes o futuros, asumidos o que fueran a ser asumidos por **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**, sin reserva ni limitación alguna. Cuando **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** constituyera una garantía mobiliaria, **LA CAJA** solicitará la contratación de un seguro contra todo riesgos, de acuerdo a la cláusula décima.
- 1.4. En caso de producirse un evento de incumplimiento de pago, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** autoriza(n) en forma irrevocable a **LA CAJA** para que compense lo adeudado contra los saldos acreedores de cualquier cuenta de ahorro (con excepción de CTS, que sólo se compensará el monto de libre disponibilidad), depósito a plazo fijo (DPF), títulos valores o valores que **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** mantenga(n) en **LA CAJA**; y cualquier otro bien que **LA CAJA** pudiera tener en su poder a nombre de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)**, bajo cualquier título, previa valorización y venta; no serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho, conforme a lo indicado en el numeral 11 del artículo 132 de la Ley General del Sistema Financiero.
  - 1.4.1 En caso de compensación en cuentas de depósito a plazo fijo, **LA CAJA** procederá a su cancelación anticipada aplicando su derecho. Si resultase un excedente luego de la compensación por la obligación vencida y exigible, en caso que **LA CAJA** decidiera resolver el contrato, según numeral 7.1.1, y si éste es igual o mayor al monto mínimo de apertura, se procederá a abrir un DPF con las condiciones vigentes a la fecha de la operación y por el plazo originalmente convenido. En caso que el monto excedente fuese inferior al monto mínimo de apertura, se depositará en una cuenta de ahorro corriente, bajo las condiciones vigentes a la fecha de la operación. Según lo indicado, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** autoriza(n) a que **LA CAJA** proceda a abrir un DPF o una cuenta de ahorros, según sea el caso.
  - 1.4.2 En caso de compensación de cuentas de ahorro o depósito a plazo fijo, **LA CAJA** procederá a cargar el monto de las obligaciones vencidas y exigibles en caso que **LA CAJA** decidiera resolver el contrato, según numeral 7.1.1.



- 1.4.3** En el caso de cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo con más de un titular, para cuya disposición de los fondos se requiera la participación conjunta de varios titulares (cuenta mancomunada), **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** autoriza(n) en forma irrevocable a que **LA CAJA** compense el saldo de la cuenta sólo en la parte proporcional (a prorrata) que le corresponda al deudor cuyo crédito será compensado, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil. En el caso que la disposición de los fondos pueda efectuarla cualquiera de los titulares (cuenta individual o indistinta, según sea el caso), **LA CAJA** podrá compensar el saldo total de la cuenta.
- Una vez aplicado el derecho de compensación, **LA CAJA** deberá comunicar dentro de los cinco (05) días hábiles a **E (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** de ser el caso, que ha hecho uso del derecho, empleando cualquiera de los medios directos señalados en la **CLAUSULA QUINTA**, que puedan ser acreditadas fehacientemente.
- Esta autorización que otorgan **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** es irrevocable y se efectúa sin reserva ni limitación alguna, quedando entendido que **LA CAJA** no asumirá responsabilidad alguna por dichos descuentos, ni por la diferencia de tipo de cambio que pudiera resultar de la adquisición de la moneda de pago destinada a la amortización o cancelación de las obligaciones de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** de ser el caso.
- 1.5.** Si el crédito fuera aprobado en el marco de convenios de descuento por planilla y **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y/o E (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** posea una Cuenta Sueldo en **LA CAJA**, podrán autorizar a **LA CAJA** a debitar como medio de pago, sus obligaciones derivadas del crédito contra los saldos de sus cuentas en las que les sean abonadas sus remuneraciones, a través del débito automático; bajo el marco de los límites establecidos por la legislación vigente.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: PLAZO, FORMA Y BENEFICIOS DE PAGO**

- 2.1.** El pago del crédito materia de este formulario contractual, incluyendo intereses, comisiones, gastos señalados en la Hoja Resumen que como Anexo Nro.1, forma parte integrante del presente formulario contractual, se efectuará en la(s) cuota(s), e la(s) fecha(s) y por el (los) importe (s) que establece el respectivo cronograma de pagos que **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** declara haber recibido.
- 2.2.** Al mantener un crédito vigente, **LA CAJA** le otorga a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** el beneficio de suspender la cuota del préstamo, las características de éste beneficio son las que se describen a continuación:
- 2.2.1** Al solicitarlo, los clientes deberán haber mantenido una clasificación 100% normal durante los últimos seis (06) meses: su(s) última(s) cuota(s) pagada(s) no deberá(n) presentar atrasos mayores a siete (7) días, y se tomará en consideración la calificación interna, según normativa de **LA CAJA**.
- 2.2.2** Aplica a créditos mayores a seis (06) meses, con periodicidad mensual.
- 2.2.3** Podrá solicitarlo hasta un (01) día antes del vencimiento de la cuota que desea suspender el pago.
- 2.2.4** Será aplicable para clientes bajo la modalidad de crédito nuevo a partir de la séptima cuota en adelante, y para cliente con modalidad diferente a nuevo a partir de la cuarta cuota en adelante, según cronograma de pagos.
- 2.2.5** La suspensión del pago es de una (01) cuota por año durante el plazo del préstamo y debe existir por lo menos seis (06) meses entre cada solicitud de suspensión de pago. Cuando se active el beneficio, **LA CAJA** efectuará un nuevo cálculo de intereses y seguro(s) sobre el saldo de deuda existente a la fecha, para lo cual emitirá un nuevo cronograma de pagos en el que el monto de las cuotas y el plazo del préstamo se incrementarán, éste último en un período igual al suspendido. Este nuevo cronograma formará parte del contrato en reemplazo del anterior y será entregado a **E (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** al momento de realizada la activación del beneficio, por lo que éste último deberá firmar el cronograma de pagos en señal de conformidad. La aplicación de este beneficio no generará interés moratorios ni vencidos adicionales durante el período de suspensión, manteniendo su clasificación en la central de riesgos.
- 2.2.6** El día de vencimiento de las cuotas seguirá siendo el establecido inicialmente en el cronograma de pagos.
- 2.2.7** El pago de la siguiente cuota, será en el mes inmediato siguiente al que dejó de pagar.
- 2.3.** El pago del crédito se realizará mediante:
- 2.3.1.** Ventanillas, en cualquiera de las agencias y/u oficinas de atención al público de **LA CAJA**.
- 2.3.2.** Servicios electrónicos ofrecidos por **LA CAJA**, conforme se indica en la página web institucional: ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)).
- 2.3.3.** Servicio de corresponsalía con el Banco de la Nación que **LA CAJA** tiene contratado con dicha entidad bancaria en las localidades incluidas en dicho servicio.



- 2.3.4. Otros servicios de pago ofrecidos por LA CAJA, difundidos a través de los canales puestos a disposición de EL(LA)(LOS)PRESTATARIO(A)(S). EL(LA)(LOS)PRESTATARIO(A)(S) puede elegir el mecanismo de pago más conveniente.
- 2.4. El pago de las cuotas del crédito deberá ser efectuado en la moneda en que fue aprobado el crédito. No obstante, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) podrá(n) pagar en moneda distinta a la moneda del préstamo, en cuyo caso se aplicará el tipo de cambio compra o venta, según corresponda, que se encuentre vigente en LA CAJA a la fecha en que se efectúe el pago respectivo.

### CLÁUSULA TERCERA: TASA DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS

- 3.1. EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES) acepta y declara(n) conocer que el crédito concedido devengará interés compensatorio fijo; y, moratorio fijo o penalidad de ser el caso (siendo de aplicación sólo un concepto de cobro), a las tasas que figuran en la Hoja Resumen (Anexo Nro. 1) que debidamente suscrito por las partes, forma parte integrante del presente formulario contractual.
- 3.2. La constitución en mora será automática. En caso de mora se devengarán automáticamente intereses moratorios o penalidades e intereses compensatorios vencidos, a la tasa de interés efectiva anual establecida en la Hoja Resumen (Anexo Nro. 1) que forma parte integrante del presente formulario contractual.
- 3.3. Queda expresamente convenido entre las partes que LA CAJA podrá variar unilateralmente las comisiones y gastos u otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, cuando el deterioro de la situación crediticia o de riesgo de EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) así lo amerite; o en la eventualidad que cambie o pudiera cambiar de modo adverso el contexto del mercado financiero; o en caso de modificaciones a la normatividad aplicable que afecten los costos y/o condiciones y/o características del presente contrato; o cambios en la situación política y/o económica del país que configuren circunstancias desfavorables para LA CAJA; o variaciones en las condiciones cambiarias; o perturbaciones en las condiciones financieras y/o económicas que afecten el sistema financiero nacional o internacional; o alzas en los costos de los servicios prestados por terceros; y en general variaciones en las circunstancias bajo las cuales fue aprobado el crédito, pues es voluntad expresa de las partes preservar la correspondencia original de las prestaciones pactadas en el presente formulario contractual.
- 3.4. Queda expresamente convenido entre las partes que LA CAJA podrá variar la tasa de interés compensatorio, moratorio o penalidad de ser el caso (siendo de aplicación sólo un concepto de cobro). La tasa de interés compensatorio y moratorio, que se cobrará a EL (LA) (LOS) PRESTATARIO (A)(S) es fija, y sólo podrá ser modificada en los siguientes casos:
- 3.4.1. Por novación de la obligación, conforme a las disposiciones del Código Civil.
- 3.4.2. De mutuo acuerdo con EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) como resultado de una efectiva negociación entre las partes.
- 3.4.3. Cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) lo autorice previo informe favorable del Banco Central de Reserva (BCR).
- 3.4.4. En forma unilateral por LA CAJA, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, cuando se trate de modificaciones a la tasa de interés que impliquen condiciones más favorables para el cliente, aplicándose las nuevas tasas de interés de manera inmediata, la comunicación de éstas tasas de interés se realizará de manera previa a su entrada en vigencia, con un mínimo de 24 horas de anticipación.  
En este caso, LA CAJA difundirá las nuevas tasas de interés aplicables al contrato a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la página web institucional ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe))
- 3.5. LA CAJA comunicará a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) la modificación de las comisiones y gastos, así como su fecha de entrada en vigencia; con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, cuando dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado.
- 3.6. LA CAJA comunicará las modificaciones contractuales, distintas a las tasas de interés, comisiones y gastos, sólo en aquellos casos en que dichas modificaciones impliquen para EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) la pérdida o sustitución de condiciones previamente establecidas, o que no tengan por objeto otorgar condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las previstas en este contrato. En dichos casos, las modificaciones contractuales deberán ser informadas a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), conjuntamente con la indicación de la fecha a partir de la cual entrarán en vigencia, con no menos de cuarenta y cinco (45) días de anticipación; garantizándose el derecho del cliente de resolver el contrato, conforme a lo establecido en la cláusula 5.9 del presente contrato.
- 3.7. Lo expuesto en la presente cláusula no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), la comunicación de éstas modificaciones contractuales se realizará de manera previa a su entrada en vigencia, con un mínimo de 24 horas de anticipación.



3.8. En caso se presenten modificaciones normativas de carácter imperativo que tengan impacto en las cláusulas del presente contrato, **LA CAJA** comunicará a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** a través de la página web [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y en Oficinas de Atención al Público; y serán aplicadas desde la fecha en que éstas entran en vigencia.

#### **CLÁUSULA CUARTA: FORMAS DE CONTRATACION**

- 4.1. La contratación y/o transacción de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** puede ser escrita o a través de mecanismos distintos al escrito, tales como comunicaciones telefónicas, medios electrónicos u otros mecanismos que determine **LA CAJA** y que a la vez garanticen la seguridad de la contratación y permitan dejar constancia tanto de la aceptación de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** como de la celebración del contrato y/u operación en cualquiera de sus modalidades.
- 4.2. **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** podrá contratar productos y/o servicios de **LA CAJA** y/o registrar transacciones, en forma presencial o no presencial a través de los canales que **LA CAJA** ponga a su disposición, para lo cual **LA CAJA** le entregará o pondrá a disposición el contrato, incluyendo la Hoja Resumen y el Cronograma de Pagos así como cualquier otra información que corresponda a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)**, a través de los siguientes medios: (i) En las Agencias u Oficinas Especiales de **LA CAJA**, o (ii) Mediante el envío o puesta a disposición de la documentación contractual por correo electrónico, mensaje de texto u otro medio electrónico que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad; teniendo como plazo máximo de envío hasta quince (15) días calendario de celebrado el contrato; para el caso del comprobante de una transacción, éste se mostrará y pondrá a disposición de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** al término de la misma. Ambas partes acuerdan que la entrega de la documentación generada por la contratación a través de mecanismos distintos al escrito, se realizará por correo electrónico o mensajería de texto, en ambos casos utilizándose los que el **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** mantenga registrado al momento de la contratación y/u operación; estableciendo que si el **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** requiere expresamente la documentación vinculada a la contratación en forma física, se le hará entrega de la misma en dicha forma a través de nuestra Red de Agencias a nivel nacional, a partir de ese momento y durante los próximos (15) días calendario.
- 4.3. La contratación y/o transacción de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** puede ser mediante firma manuscrita o firma electrónica. La firma manuscrita, es la firma escrita a mano y la firma electrónica, es la brindada a través de un medio electrónico, tales como: Huella Dactilar, Ingreso de Claves o Contraseñas, Grabación de Voz, Certificado Digital, entre otros. **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** podrá utilizar su firma manuscrita o electrónica para identificarse y aceptar contratos y/u operaciones de **LA CAJA**, tales como contratar servicios y/o productos crediticios de cualquier tipo que **LA CAJA** le ofrezca.
- 4.4. La firma electrónica podrá ser brindada por **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** de forma presencial en la red de agencias a nivel nacional de **LA CAJA**, o no presencial a través de los canales que **LA CAJA** ponga a su disposición, tales como la Página Web, Banca por Internet, APP, Banca por Teléfono, Cajeros Automáticos, Kioskos Multimedia entre otros. Si **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** y **EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES)** usa su firma electrónica, ya sea en forma presencial o no presencial, **LA CAJA** le enviará la documentación contractual según lo detallado en la cláusula 4.2.

#### **CLÁUSULA QUINTA: MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

- 5.1 Se considera **COMUNICACIÓN DIRECTA** las siguientes: i) comunicaciones escritas a la dirección domiciliaria; ii) llamadas telefónicas; iii) mensajes de texto (SMS) o mensajería instantánea; iv) correos electrónicos; v) estados de cuenta, en los que conste que **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** han tomado conocimiento de manera adecuada y oportuna de la comunicación.
- 5.2 Se considera **COMUNICACIÓN INDIRECTA**, las siguientes: i) publicaciones en uno o más diarios de extensa circulación a nivel local o nacional; ii) publicaciones en la página web de **LA CAJA** ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)); iii) publicaciones en Agencias; iv) mensajes en banca por internet, cajeros automáticos, redes sociales, APP; v) comprobantes de operaciones, en tanto **EL**



(LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) hayan realizado operaciones; vi) otros que permitan a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) tomar conocimiento adecuado y oportuno.

- 5.3. Las modificaciones a las comisiones y gastos cuando éstas supongan un perjuicio a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S); así como su fecha de entrada en vigencia, será informada a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), a elección de LA CAJA, por cualquiera de los medios de comunicación directos establecidos en el numeral 5.1. del presente contrato, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario.
- 5.4. Las modificaciones contractuales referidas a: (i) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (ii) la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de LA CAJA; y (iii) la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados al préstamo; deberán ser comunicados a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), a elección de LA CAJA, por cualquiera de los medios de comunicación directos establecidos en el numeral 5.1. del presente contrato, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario.
- 5.5. En caso LA CAJA realice modificaciones contractuales por la incorporación de servicios que no se encuentren relacionados al préstamo, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) tiene la facultad de rechazar esta incorporación, sin que su negativa realizada sea considerada una resolución del contrato. Para ello deberá comunicarlo a través de medio escrito debidamente suscrito y/o a través del mismo medio aplicado en la contratación.
- 5.6. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a lo indicado en la cláusula 5.4, LA CAJA difundirá los anuncios correspondientes en sus oficinas de atención al público así como en la Página Web Institucional ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)).
- 5.7. Cuando las modificaciones a las comisiones y gastos impliquen condiciones más favorables para EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), éstas serán comunicadas por LA CAJA a través de anuncios en sus oficinas de atención al público y en la Página Web Institucional ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)).
- 5.8. Siempre que las modificaciones a las tasas de interés moratorio o penalidad pactada de ser el caso (siendo de aplicación sólo un concepto de cobro), comisiones y gastos conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera del presente formulario contractual, modifiquen lo informado en el cronograma de pagos, LA CAJA queda obligada a recalcular y remitir a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) un nuevo cronograma de pagos, conjuntamente con el pre aviso de las modificaciones contractuales, indicando también la tasa de costo efectivo anual remanente (TCEA remanente) que corresponde al saldo remanente del préstamo.
- 5.9. De no estar conforme con tales modificaciones, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) tiene(n) el derecho a resolver este contrato, para cuyo efecto deberá(n) comunicarlo por medio escrito debidamente suscrito a LA CAJA o el mismo medio aplicado en la contratación, luego de recibida la comunicación donde se le (s) informa de las modificaciones contractuales, en cuyo caso se dará por resuelto el presente contrato previo pago de todo lo adeudado, que incluye el saldo capital pendiente de pago a la fecha de resolución del contrato y los intereses compensatorios y moratorios de corresponder; contando con plazo para la aplicación de su derecho, hasta el día hábil anterior de la entrada en vigencia de la modificatoria.
- 5.10. Para resolver el contrato a requerimiento de EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y como consecuencia de modificaciones efectuadas a las condiciones contractuales de manera unilateral por LA CAJA, y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) deberá (n) observar el siguiente procedimiento:
  - 5.10.1. Remitir comunicación utilizando como mínimo los mismos canales aplicados en la contratación, notificando a LA CAJA su decisión de resolver el presente contrato, luego de recibida la comunicación de LA CAJA informándole de las modificaciones contractuales; contando con plazo para la aplicación de su derecho, hasta el día hábil anterior de la entrada en vigencia de la modificatoria.
  - 5.10.2. EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) deberá (n) cancelar el íntegro de su obligación de forma previa a la resolución del presente contrato. Para tal efecto, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) deberá acercarse a cualquiera de las oficinas de atención al público de LA CAJA, con el objeto de gestionar la liquidación de la deuda derivada del préstamo al día en que efectuará el pago; lo que supone la reducción de los intereses y, asimismo, la deducción de las comisiones y gastos pactados, al día en que se realice el pago.
  - 5.10.3. El pago del saldo del crédito se realizará, a elección de EL(LA)(LOS)PRESTATARIO(A)(S) a través de:
    - 5.10.3.1. Las ventanillas, en cualquiera de las agencias y/u oficinas de atención al público de LA CAJA.
    - 5.10.3.2. Servicios electrónicos ofrecidos por LA CAJA, conforme se indica en la página web institucional ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe)).
    - 5.10.3.3. Servicio de corresponsalia con el Banco de la Nación que LA CAJA tiene contratado con dicha entidad bancaria en las localidades incluidas en dicho servicio,
    - 5.10.3.4. Otros servicios de pago ofrecidos por LA CAJA en beneficio de EL(LA)(LOS)PRESTATARIO(A)(S).

- 5.10.4. El pago deberá ser efectuado en la moneda del préstamo pactada en el presente contrato. No obstante, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) pagar en moneda distinta a la moneda del préstamo, en cuyo caso se aplicará el tipo de cambio compra o venta, según corresponda, que se encuentre vigente en **LA CAJA** en la fecha en que se efectúe el cargo respectivo.
- 5.10.5. A expresa solicitud de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** realizada por medio escrito debidamente suscrito o el mismo medio aplicado en la contratación, mediante la cual comunique(n) a **LA CAJA** su decisión de resolver el contrato, deberá ser remitida a **LA CAJA** dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde la recepción de la comunicación donde se le informa de las modificaciones contractuales; **LA CAJA** otorgará a **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** un plazo no menor a cuarenta y cinco (45) días, para que pueda(n) encontrar otro mecanismo de financiamiento de considerarlo necesario. Una vez recibida la comunicación y cumplido este último plazo, no impedirá a **LA CAJA** de considerarlo aplicable efectuar el cobro correspondiente al crédito, producto de la modificación contractual.

#### CLÁUSULA SEXTA: PAGOS ANTICIPADOS Y ADELANTO DE CUOTAS

- 6.1. **EL (LA) (LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, en cualquier momento y las veces que estime oportuno, sin aplicarse comisión, gasto o penalidad.
- 6.2. **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) efectuar pagos anticipados o adelanto de cuotas, en todas las agencias y oficinas, siguiendo los procedimientos internos de **LA CAJA**, los cuales son informados en todas las agencias y oficinas de **LA CAJA**, o mediante la página web ([www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe))
- 6.3. La elección sobre la reducción del monto de la cuota o número de cuotas al momento de efectuar un Pago Anticipado, quedará reflejada en una constancia, que será brindada por **LA CAJA** a **EL (LA) (LOS) PRESTATARIO (A)(S)**. En el caso que la operación sea realizada por un tercero, éste debe estar debidamente acreditado por **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**, a través de una carta poder simple y una copia simple del documento de identidad de ambos, indicando la elección a realizar por parte de **LA CAJA**, siendo válida también la autorización verbal y previa del **EL (LA) (LOS) PRESTATARIO (A)(S)** a través del Call Center (052-583658) de **LA CAJA**, quien conservará el sustento correspondiente.
- 6.4. Se considera pago anticipado, a pagos mayores a dos cuotas (incluyendo la cuota exigible en el periodo) y que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado al saldo capital del crédito, produciéndose una reducción de interés, comisiones y gastos derivados del presente contrato al día del pago, pudiendo ser pago anticipado parcial o total. Sin perjuicio de lo expuesto, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes, conforme lo establece el numeral 6.5.
- 6.4.1. Para el caso de pago anticipado parcial, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) optar por reducir el monto de las cuotas o el número de las mismas en cada oportunidad, su elección quedará reflejada en una constancia, que será brindada por **LA CAJA**. En caso de no contar con dicha elección dentro de los quince (15) días de realizado el pago, **LA CAJA** procederá a la reducción del número de cuotas.
- 6.4.2. Es entendido que el pago anticipado parcial modificará el cronograma de pagos, por consiguiente, se emitirá un nuevo cronograma de pagos que **LA CAJA** entregará al momento de realizada la operación, asimismo para los casos en que no se cuente con la elección indicada en el numeral 6.4.1, el cronograma de pagos será brindado a solicitud de **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**.
- 6.5. Se considera adelanto de cuotas, a pagos menores o iguales de dos cuotas (incluyendo la cuota exigible en el periodo) y que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo, a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas, sin que se produzca una reducción de interés, comisiones y gastos derivados del presente contrato al día del pago. Sin perjuicio de ello, **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)** podrá(n) requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo indicado en el numeral 6.4. 6.4.1 y 6.4.2.

#### CLÁUSULA SÉTIMA: RESOLUCIÓN DE CONTRATO Y VENCIMIENTO ANTICIPADO DE PLAZOS

- 7.1. **LA CAJA** deja expresa constancia que tendrá la facultad de dar por vencidos todos los plazos y obligaciones del crédito y exigir el pago total del íntegro adeudado, incluyendo intereses compensatorios; moratorios o la penalidad pactada de ser el caso; comisiones, gastos y otros rubros aplicables, comunicándolo de manera escrita al domicilio señalado por **EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S)**, con una anticipación de 48 horas, si se producen cualquiera de los siguientes supuestos:

- 7.1.1. EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) incumple con el pago total o parcial de una o más cuotas pactadas, en este caso, adicionalmente LA CAJA podrá dar por vencidos los plazos de todos los otros préstamos otorgados a los EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S).
  - 7.1.2. Si, de ser el caso, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) deja de atender o suspendiese sus actividades comerciales, cambia de giro de negocio distinto al declarado en su solicitud de crédito, o le da un destino distinto al crédito otorgado, sin haberlo comunicado a LA CAJA en forma previa a dicha modificación.
  - 7.1.3. Si EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES) deviniera(n) en estado de insolvencia, salvo que EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) presente otro u otros fiadores que reúnan las cualidades exigidas por el artículo 1876 del Código Civil.
  - 7.1.4. EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) enajena(n) o gravase(n) más del 25% de sus activos o realizase actos o contratos que pudieran, a criterio de LA CAJA, influir negativamente en su solvencia económica.
  - 7.1.5. Si EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) es requerido en mora por terceros, sus bienes son embargados, es emplazado judicialmente, se declara insolvente, incurre en protestos, es declarado en quiebra, se acuerda su disolución o liquidación o se somete voluntariamente o es sometido por sus acreedores a cualquier procedimiento concursal.
  - 7.1.6. Si en el plazo de cinco (05) días hábiles de requerido por LA CAJA, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) no cumple con actualizar su información crediticia y financiera.
  - 7.1.7. Si EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES) incumpliese cualquiera de las obligaciones a su cargo establecidas en este formulario contractual.
  - 7.1.8. Si EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y/o EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES) no cumplieren con la suscripción del Contrato de Garantía (Minuta) y/o Escritura Pública de Constitución de Hipoteca, de ser el caso, así como subsanar las observaciones a que hubiera lugar, hasta su respectiva inscripción ante la SUNARP.
  - 7.1.9. Cuando el bien sobre el que se ha constituido garantía real, se pierde o deteriora, o se hubiera depreciado, o estuviese en peligro de ello, y EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) y/o EL (LA)(LOS) FIADOR (A)(ES) no cumplen con mejorar, sustituir o asegurar la garantía real, a satisfacción de LA CAJA, o con reducir las obligaciones a su cargo, dentro del plazo señalado mediante comunicación directa.
- 7.2. Así mismo se podrá resolver el contrato o modificar aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos en aplicación de las normas prudenciales de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, si se producen cualquiera de los siguientes supuestos:
- 7.2.1. En materia de sobreendeudamiento de deudores minoristas, y en aplicación de las políticas implementadas por LA CAJA para la identificación de los niveles de endeudamiento de sus deudores minoristas, detecte que por el carácter excesivo respecto de sus ingresos y de su capacidad de pago, EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) ha incurrido en riesgo de sobreendeudamiento haciendo presumir un potencial deterioro de su calidad crediticia y poniendo en riesgo el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.
  - 7.2.2. Cuando por consideraciones del perfil de actividad de EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) se presuma que tenga actividades vinculadas al Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
  - 7.2.3. En los casos de falta de transparencia de EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), cuando se compruebe, como resultado de la evaluación realizada a la información proporcionada por EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta LA CAJA, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda haber de conformidad con la normatividad aplicable.
- 7.3. En caso que LA CAJA decidiera resolver el presente contrato por las causales indicadas en esta cláusula 7.1, deberá comunicarlo a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S), empleando cualquiera de los medios de comunicación directos establecidos en el numeral 5.1. del presente contrato.
- 7.4. En caso que LA CAJA decidiera modificar las condiciones contractuales o resolver el presente contrato por las causales indicadas en esta cláusula 7.2, deberá comunicarlo a EL (LA)(LOS) PRESTATARIO (A)(S) dentro de los siete (07) días calendario posteriores a dicha modificación o resolución, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, asimismo procederá en aquellos casos en los que la resolución del contrato se produzca como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia, empleando cualquiera de los medios directos establecidos en el numeral 5.1. del presente contrato.



## CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A.

Hace constar que las bachilleres en Derecho, Andrea Caroline Encinas Pérez y Camila Cristina Cabezudo Mongue, han llevado a cabo exitosamente su proyecto de investigación titulado:


### **Los Derechos del Consumidor en los Contratos Crediticios de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Tacna – 2023**


Este proyecto se desarrolló en las instalaciones de nuestra institución durante la semana del 20 de octubre del 2023 al 27 de octubre del 2023.


La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. reconoce el esfuerzo y dedicación de las estudiantes en la ejecución de esta investigación, la cual contribuye al avance del conocimiento en el campo de la Escuela Profesional de Derecho.


Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

Tacna, 30 de octubre del 2023.



  
D<sup>ca</sup> Yessika González de La Vera  
Área de Gestión del Capital Humano  
CMAC TACNA S.A.



  
Abog. Jorge Luis Del Campo Torres  
ICAT 0186  
Oficial de Conducta de Mercado

Teléfono de contacto Capital Humano: 052583636 Anexo: 1011

Correo: [avega@cmactacna.com.pe](mailto:avega@cmactacna.com.pe)

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Alva Galarreta, Mirko.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista.
- 1.4. Autor(es) de Instrumento: Cabezudo y Encinas.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											X		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.											X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											X		
9. METOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %
------

Callao, 07 de agosto del 2023



Firma del experto  
DNI 32915659

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Ordinola Quintana, Nuria Shirley.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista.
- 1.4. Autor(es) de Instrumento: Cabezudo y Encinas.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										X			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										X			
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										X			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos										X			
9. METOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.										X			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										X			

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %
------

Callao, 07 de agosto del 2023



Nuria Ordinola Quintana  
DOCTORA  
Reg. C.A.C. 7551

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Castillo Casa, Julio Edgar.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista.
- 1.4. Autor(es) de Instrumento: Cabezudo y Encinas.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %
------

Callao, 07 de agosto del 2023



JULIO E. CASTILLO CASA  
 ABOGADO  
 C.A.L. Nº 56227