



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

“El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el  
Perú”

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

**AUTORA**

Pamela Raquel, Guevara Quezada

**ASESOR**

Dr. Vildoso Carrera, Erick Daniel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Derecho constitucional

LIMA - PERÚ

2017

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Jaime Elider Chávez Sánchez**  
**Presidente**

---

**Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe**  
**Secretario**

---

**Dr. Erick Daniel Vildoso Cabrera**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi padre, Sr. Víctor Guevara Salcedo, quien no ha dudado en apoyarme en esta etapa tan importante de mi vida y que ha sido un gran ejemplo, siendo siempre un gran consejero y quien me enseñó a que debo pelear por lo que quiero y no me debo rendirme sin dar pelea.

A mi madre, Sra. Juana Quezada Torrejón, la mujer más importante en mi vida que gracias a su inconmensurable apoyo no podría haber logrado nada de lo que he conseguido en la vida, sin duda el mayor ejemplo de superación y dedicación.

A mi hijo Marcello, a mi pareja y a mis queridos hermanos que siempre me han brindado su apoyo incondicional y son mi gran motivación en la vida.

### **Agradecimiento**

El presente trabajo quiero dedicárselo a mis señores padres y hermanos por nunca dejar que me rinda, me han dado no solo el apoyo económico sino también emocional, gracias amados padres por estar siempre alado mío, por ser los mejores papitos para mi amado hijo Marcello y mis sobrinos Steffano y Antonella que son mi adoración; a mi hermana Miriam que me ha demostrado su amor incondicional siendo ella una de las personas que me ha dado su comprensión y apoyo desinteresado para poder embarcarme en esta hermosa etapa de mi vida que es el de lograr ser una profesional de la carrera de derecho.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pamela Raquel Guevara Quezada, con DNI N° 70201980, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no Han sido falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y la consecuencia que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

-----  
Pamela Raquel Guevara Quezada

DNI N° 70201980

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada **El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el Perú** que se pone a su disposición tiene como fin poder analizar la problemática que enfrentan todos los consumidores financieros en nuestro país a consecuencia del libre albedrío que se le otorga a las entidades del sistema financiero en nuestro país al fijar la tasa de interés; esta investigación adquiere bastante importancia porque tiene en su contenido la protección al derecho del consumidor sobre las empresas del Sistema financiero, con una base legal establecida en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y por ultimo porque evalúa si los entes encargados de proteger a los consumidores financieros en nuestro país están cumpliendo adecuadamente sus funciones con las que fueron creadas vale decir: beneficiar a todos los consumidores y mitigar las asimetría de información.

De esta manera cabe indicar que se está llevando a cabo con el reglamento de grados y títulos, la investigación se ha plasmado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales. En la segunda parte se abordará el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión a la luz del diseño de la entrevista y análisis documental. Y por finalizar se detallarán los resultados que permitirá arribar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones, todo ello con el respaldo de las bibliográficas obtenidas de la misma manera por las evidencias contenidas en el anexo de la presente investigación.

**La autora**

## ÍNDICE

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración Jurada de Autenticidad	V
Presentación	VI
<b>ÍNDICE</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>X</b>
<b>I. ¡Error! Marcador no definido.</b>	
1	
Aproximación Temática	2
Antecedentes	3
Marco teórico	7
Formulación del Problema de Investigación	31
Justificación del Estudio	31
Justificación de teórica	32
Justificación practica	32
Objetivos	33
Supuesto Jurídico	33
<b>II. ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>2.1 ¡Error! Marcador no definido.</b>	
2.2 Diseño de Investigación	36
2.3 Caracterización de Sujetos	37
2.4 Poblaciónsx y Muestra	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
<b>2.6.P¡Error! Marcador no definido.</b>	
39	
2.7 Unidad de Análisis: Categorización	39
2.8 Aspectos éticos	40
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>41</b>
3.1 Descripción de resultados: Técnicas de entrevista	42

3.2 Descripción de resultados: Técnicas de análisis documentales	49
3.3 Descripción de resultados: Técnicas de jurisprudencia	51
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>53</b>
<b>V. Conclusión</b>	<b>60</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia	69
Anexo 2. Instrumentos	71
Anexo 3. Validación de Instrumentos	79
Anexo 3- A. Validación de Guía de Entrevista	80
Anexo 4. Ficha de análisis de casos	83
Anexo 5. Ficha de Análisis Jurisprudencial	85

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú; para tal fin se aplicó la técnica de recolección de datos como la entrevista, el análisis de casos y el análisis jurisprudencial. En ese sentido, se concluyó que los derechos del consumidor financiero en su gran mayoría han sido vulnerados por el sistema financiero, a través de la aplicación de las operaciones abusivas. El Estado peruano a través de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del consumidor protege al consumidor financiero; sin embargo, la mencionada Ley no se aplica de manera efectiva lo que genera una desprotección y vulneración de los derechos del consumidor financiero.

### **Palabras claves:**

Consumidor financiero, operaciones abusivas, protección, derechos, defensoría del cliente financiero.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine how the system of collection of interest affects the right of the financial consumer in Peru; for this purpose the technique of data collection such as interview, case analysis and jurisprudential analysis was applied. In that sense, it was concluded that the rights of the financial consumer in the vast majority have been violated by the financial system, through the application of abusive operations. The Peruvian State through Law No. 29571 - Consumer Protection and Protection Code protects the financial consumer; However, the aforementioned Law is not effectively applied which generates a lack of protection and infringement of the rights of the financial consumer.

### **Key words:**

Financial consumer, abusive operations, protection, rights, financial customer advocacy.