



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**La Relación Jurídica de los Consumidores Financieros y las Operaciones  
Abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs  
de Lima. 2015**

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

**AUTORA:**

Milagros Guadalupe Espinoza Quilca

**ASESOR:**

Mgtr. Guisseppi Paul Morales Cauti

**Línea de Investigación**

Derecho Administrativo

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**Página del Jurado**

---

**María Esther Melgar Apagueño**  
**Presidente**

---

**Alor Márquez Pershing Martin**  
**Secretario**

---

**Guisseppi Paul Morales Cauti**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por iluminar mi camino y por estar siempre conmigo, cuidándome y dándome la fortaleza para seguir adelante.

A mi padre, Sr. Julio Cesar Espinoza, con profundo e infinito amor, quien es mi ejemplo de sacrificio, disciplina y constante trabajo en la vida, sujetando mi mano durante todo este tiempo para lograr una meta que es tan suya como mía.

A mi madre, Sra. María Juana Quilca, quien es el gran amor de mi vida, por ser mi mejor amiga y la razón por la que nunca me rendí y decidí ser mejor cada día, quien ha sido mi apoyo incondicional y mi fuente de comprensión, amor y ternura.

A mi familia, por su eterna confianza y por ser lo mejor y más valioso que Dios me ha dado en la vida.

### **Agradecimiento**

A mis padres, por el amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por ser mi fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en mi carrera profesional, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

Al querido Doctor Guisseppi Paul Morales Cauti, que como asesor de la presente tesis, me ha orientado, apoyado y corregido en mi labor científica con un interés y una entrega que han sobrepasado, por mucho, todas las expectativas que, como alumna, deposité en su persona.

A mi amigo y novio Jean Pierre Garay Q., por existir en mi vida, y tenerme paciencia dándome cariño y amor en cada momento de mi vida.

A todos ustedes les agradezco infinitamente.

## **Declaración Jurada de Autenticidad**

Yo, Milagros Guadalupe Espinoza Quilca, con DNI N° 70469194, 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 plagiada; 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 asidos 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 consecuencias que de mi accionar deviene, someténdome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre de 2016

-----  
Milagros Guadalupe Espinoza Quilca  
DNI N° 70469194

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada **La Relación Jurídica de los Consumidores Financieros y las Operaciones Abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs de Lima. 2015** que se pone a Vuestra consideración tiene como propósito analizar la problemática que enfrentan los consumidores financieros en relación a la tutela de sus derechos y sobre todo si se le brinda la adecuada protección por parte de las instituciones creadas para su defensa; esta investigación adquiere importancia porque abarca el tema de la protección al consumidor frente a las operaciones abusivas del Sistema financiero, con una base legal establecida en la Ley N° 29571, Ley General de la Protección y Defensa del Consumidor y finalmente una mejor función de los entes encargados de la protección de los consumidores en beneficio de la sociedad y se asegure el equilibrio del sistema financiero.

Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, la investigación se ha organizado 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 y específicos. 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. Acto seguido se detallarán los resultados que permitirá arribar a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

La autora

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
Aproximación Temática	2
Trabajos Previos	5
Teorías relacionadas al tema	8
Formulación del Problema de Investigación	31
Justificación del Estudio	32
Objetivos	33
Supuesto Jurídico	34
<b>II. MÉTODO</b>	36
2.1 Tipo de Investigación	37
2.1.1. Tipo de Estudio	37
2.2 Diseño de Investigación	38
2.3 Caracterización de Sujetos	38
2.4 Población y Muestra	41
2.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	41
2.5.1. Técnicas	41
2.5.2. Instrumentos	42
2.6 Métodos de análisis de datos	42
2.7 Tratamiento de la Información: Categorización	43
2.8 Aspectos éticos	44

<b>III. RESULTADOS</b>	45
3.1 Descripción de resultados de la Técnica: Entrevista	46
3.2 Descripción de resultados de la Técnica: Análisis de Casos	62
3.3 Descripción de resultados de la Técnica: Análisis Jurisprudencial	67
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	70
4.1 Aproximación al Objeto de Estudio	71
<b>V. CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	83
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	86
<b>ANEXOS</b>	93
Anexo 1. Matriz de Consistencia	94
Anexo 2. Instrumentos	96
Anexo 3. Validación de Instrumentos	103
Anexo 3 – A. Validación de Guía de Entrevista	105
Anexo 3 – B. Validación de Ficha de Análisis de Casos	111
Anexo 3 – C. Validación de Ficha de Análisis Jurisprudencial	117
Anexo 4. Cuadro de Funciones de la SBS y DFC	123
Anexo 5. Entrevista de Especialistas	127
Anexo 6. Análisis de Casos	145
Anexo 7. Análisis Jurisprudencial	153
Anexo 8. Resoluciones emitidas por la DCF	156
Anexo 9. Resolución de la SBS	160
Anexo 10. Fotografías - Acreditación de Entrevistas	161

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Denuncias Ingresadas a la CPC según Actividad Económica	21
<b>Figura 2.</b> Denuncias Ingresadas a la CPC del Sistema Financiero	22
<b>Figura 3.</b> Denuncias Ingresadas a la CPC del Sistema (2012 – 2015)	24
<b>Figura 4.</b> Apelaciones Ingresadas a la CPC del Sistema Financiero	24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se desarrolló la relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs de Lima durante el año 2015; 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 legal relationship of financial consumers and abusive operations regulated by the Superintendency of Banking and Insurance and AFPs of Lima during the year 2015 developed; 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.