



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del  
consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017”

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

**AUTORA:**

Erika Noemi Medina Japan

**ASESORES:**

Mg. Castro Rodríguez, Liliam Lesly

Mg. La Torre Guerrero, Ángel Fernando

Dr. Prieto Chávez, Rosas Job

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derechos de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil

Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
*MEDINA JAPAN ERIKA NOEMI*  
 cuyo título es: *Análisis de la Variación Unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *DIECISEIS* (letras).

Lugar y fecha: *Lima Norte, 11 Diciembre 2018*

*[Signature]*  
 .....  
**PRESIDENTE**  
*D. Job Prieto Chávez*

*[Signature]*  
 .....  
**SECRETARIO**  
*Mg. José Castro*

*[Signature]*  
 .....  
**VOCAL**  
*Mg. Fernando La Torre*

|         |                            |        |                    |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|

## **Dedicatoria**

A Dios,

Por haberme permitido lograr uno de mis más grandes sueños,  
que es ser profesional.

A mi esposo Deivis,

Por su apoyo incondicional en esta etapa importante de mi  
vida, y saber tener paciencia y aprender juntos a seguir  
adelante a pesar de las pruebas.

A mi madre Clarita,

Por apoyarme a lo largo de mi vida académica, por ser la  
mujer que más admiro en este mundo, a quien respeto y amo  
demasiado, por guiarme en el camino de Dios.

## **Agradecimiento**

Mi más cordial agradecimiento a mis profesores que a lo largo de mi estudio académico demostraron eficiencia y deseo de apoyarme para ampliar mis conocimientos en el aspecto jurídico y ético.

De igual manera un agradecimiento especial a mis asesores de tesis por su orientación y asesoramiento acertado en el desarrollo de mi proyecto de investigación.

## Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Erika Noemi Medina Japan, identificada con documento nacional de identidad N°40975520 y con el fin de cumplir las disposiciones estipuladas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. Mi persona es la autora de la presente tesis.
2. En la presente tesis se respetaron las normas internacionales de cita así como aquellas referencias correspondientes a las fuentes consultadas, es por ellos que ésta tesis no es producto de plagio en ninguna modalidad.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; quiere decir que no fue presentada y mucho menos publicada para obtener algún grado o título por ninguna persona con anterioridad.
4. Los resultados y la presentación de sus datos son fehacientes, sin adulteración alguna, no fueron copiados o reproducidos en duplica por lo que serán denominados como aportes reales a la investigación.

Es en ese sentido que si se llegara a identificar algún fraude, plagio, falsificación, autoplagio, etc, mi persona asume las consecuencias que devengan, siendo uno de estos, las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de octubre de 2018



-----  
Erika Noemi Medina Japan

DNI N° 40975520

## Presentación

Excelentes miembros del Jurado:

La presente investigación lleva como título “**Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella en San Juan de Miraflores, 2017**”, teniendo como objetivo principal analizar la repercusión de este problema en los consumidores, y evaluar las posibles opciones que estarían teniendo como clientes de esta entidad financiera. Además verificar si la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que es el ente regulador de las entidades financieras en nuestro país, está cumpliendo con las diligencias necesarias, para corroborar si se están cumpliendo con las normativas vigentes.

Tomando en cuenta distintas investigaciones no solo en nuestro país, sino a nivel internacional para poder evaluar las diferentes formas en que se han visto afectados los consumidores de estos productos financieros que son los de mayor acogida a nivel mundial, debido que es parte de la globalización que vivimos en estos tiempos.

En mi experiencia laboral en las entidades financieras he podido corroborar los continuos reclamos de distintos clientes, esto no depende del estatus o nivel económico, sino de la cultura financiera que debe ser primordial sobre todo para el ente regulador de los sistemas financieros en nuestro país.

La autora

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| CARATULA.....                              | I         |
| Acta de Aprobación de la Tesis .....       | II        |
| Dedicatoria.....                           | III       |
| Agradecimiento .....                       | IV        |
| Declaración Jurada de Autenticidad .....   | V         |
| Presentación.....                          | VI        |
| ÍNDICE .....                               | VII       |
| RESUMEN.....                               | X         |
| ABSTRACT .....                             | XI        |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                | <b>1</b>  |
| <b>1.1. APROXIMACIÓN TEMÁTICA.....</b>     | <b>2</b>  |
| Trabajos previos.....                      | 6         |
| A nivel internacional .....                | 6         |
| A nivel nacional .....                     | 8         |
| <b>1.2. MARCO TEÓRICO.....</b>             | <b>13</b> |
| Aspectos Doctrinarios .....                | 13        |
| Aspectos Normativos .....                  | 32        |
| Principios .....                           | 40        |
| <b>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b> | <b>44</b> |
| <b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b> | <b>45</b> |
| <b>1.5. SUPUESTOS DE TRABAJO .....</b>     | <b>48</b> |
| <b>1.6. OBJETIVOS DE TRABAJO.....</b>      | <b>48</b> |
| <b>II. MÉTODO .....</b>                    | <b>50</b> |
| <b>2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>2.2. MÉTODOS DE MUESTREO .....</b>      | <b>52</b> |
| <b>2.3. RIGOR CIENTÍFICO .....</b>         | <b>55</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 2.4. ANALISIS CUALITATIVO DE DATOS.....                                | 59         |
| 2.5. ASPECTOS ÉTICOS.....  | 60         |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....</b>                             | <b>61</b>  |
| 3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....                  | 62         |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>  | <b>80</b>  |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>90</b>  |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                            | <b>94</b>  |
| <b>VIII. ANEXOS.....</b>   | <b>100</b> |
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....                                  | 101        |
| ANEXO 2: INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA .....                       | 103        |
| ANEXO 3: VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA .....                        | 108        |
| ANEXO 4: INSTRUMENTO DE GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL NORMATIVA<br>..... | 113        |
| ANEXO 5: VALIDACIÓN DE GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL NORMATIVA..         | 120        |
| ANEXO 6: ENTREVISTAS .....   | 124        |



## ÍNDICE DE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla 1: Información de reclamos recibidos de los usuarios de .....</b> | <b>27</b> |
| <b>Tabla 2: Información de reclamos recibidos de los usuarios de .....</b> | <b>27</b> |
| <b>Tabla 3: Información de reclamos recibidos de los usuarios de .....</b> | <b>28</b> |
| <b>Tabla 4: Información de reclamos recibidos de los usuarios de .....</b> | <b>28</b> |
| <b>Tabla 5: Total de reclamos recibidos de los usuarios de .....</b>       | <b>29</b> |
| <b>Tabla 6: Lista de Entrevistados – Funcionarios Públicos .....</b>       | <b>54</b> |
| <b>Tabla 7: Lista de Entrevistados – Funcionarios Privados.....</b>        | <b>55</b> |
| <b>Tabla 8: Validez del instrumento .....</b>                              | <b>58</b> |
| <b>Tabla 9: Validez del instrumento .....</b>                              | <b>58</b> |
| <b>Tabla 10: Categorización.....</b>                                       | <b>59</b> |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017. Analizaremos la desventaja entre proveedor y usuario respecto a la asimetría informativa. Por lo cual aplicaremos el enfoque cualitativo, con el tipo de investigación básico descriptivo, del cual se aplicó el diseño interpretativo como la teoría fundamentada. Si bien existe la “Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor”; asimismo, existe una ley dedicada especialmente a la defensa del derecho del consumidor financiero, llamada la “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS – Ley N°26702”, y la “Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros – N° 28587”.

Para alcanzar nuestros objetivos entrevistamos a jueces y abogados especializados en lo civil, y cuatro funcionarios de entidades bancarias, quienes con su experiencia profesional aportaron para el desarrollo del tema planteado en la presente investigación.

Según los resultados obtenidos en las entrevistas, fueron sustentadas con nuestro análisis documental, así como, con los resultados obtenidos de las anteriores investigaciones realizadas (tesis y artículos); llegando a concluir que si bien existen leyes que protegen al consumidor financiero, no son suficientes para alcanzar esa idoneidad que debe existir en todo contrato permitiendo cláusulas abusivas.

**Palabras claves:** Contrato por adhesión o masivo, tarjetas de crédito, principio de corrección de la asimetría, cláusulas abusivas, variación unilateral.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the impact of the unilateral variation in interest rates to the detriment of the consumer at the Banco Falabella of San Juan de Miraflores, 2017. We will analyze the disadvantage between the provider and the user regarding information asymmetry. Therefore we will apply the qualitative approach, with the type of basic descriptive research, of which the interpretive design was applied as the grounded theory. Although there is "Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor"; likewise, there is a law dedicated especially to the defense of the financial consumer's right, called the "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS – Ley N°26702", and the " Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros – N° 28587".

To achieve our objectives, we interviewed judges and lawyers specializing in civil matters, and four bank officials, who with their professional experience contributed to the development of the topic raised in the present investigation.

According to the results obtained in the interviews, they were supported with our documentary analysis, as well as with the results obtained from the previous investigations (theses and articles); arriving to conclude that although there are laws that protect the financial consumer, they are not sufficient to achieve that suitability that should exist in any contract allowing abusive clauses.

**Keywords:** Contract by adhesion or mass, credit cards, principle of correction of asymmetry, abusive clauses, unilateral variation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. APROXIMACIÓN TEMÁTICA**

Sabemos que en la actualidad existen muchas personas que pueden acceder de manera más fácil a una tarjeta de consumo, que comúnmente llamamos tarjeta de crédito, no siendo ajeno para realizar el pedido cualquier persona mayor de edad, debido que cada día exigen menos requisitos para poder adquirirla.

Algunas veces sucede que las personas no son bien informadas al momento de firmar los contratos de los distintos créditos permitidos que existen conforme a nuestro ordenamiento jurídico, como pueden ser contratos de créditos en efectivo, contrato de hipotecas de bien a futuro o bien existente, y también los contratos de crédito de consumo, es decir, el contrato de las tarjetas de crédito, en la cual nos centraremos para corroborar la asimetría que existe en las cláusulas establecidas.

Sin embargo, algunas veces los usuarios si se informan antes de aceptar algún tipo de crédito de parte del banco, y digo algunas veces, porque siempre existen personas que son sumamente desconfiadas, y preguntan sobre los intereses, comisiones, seguros, membrecía, tasa efectiva mensual o anual, y si hay algún cobro adicional durante el año, o que pasaría sino la usan, esto es debido que tienen una idea que existen cláusulas poco claras y fáciles de entender dentro del contrato para una persona natural de esta sociedad donde vivimos.

Como sabemos, en el Perú no existe una cultura financiera como en otros países como Chile, Argentina, Estados Unidos, España, entre otros, por lo que consideramos que las autoridades nacionales deberían tomarlo como algo necesario y prioritario que el estado debe poner en primer lugar e instruir a la sociedad, para concientizarla a la leer, indagar y recopilar toda la información con respecto al contrato, para poder tomar la mejor decisión.

Por ello, seguro que no es extraño escuchar a algún familiar o conocido, hablar que ha tenido un problema con el banco que viene prestándole servicios, ya sea por intereses altos, comisiones que cuando ellos preguntaron se le dijo que no le cobrarían, o también que de la noche a la mañana le cambiaron la tasa de interés sin avisarle previamente como lo indica la norma, 45 días antes de generarse la variación unilateral de tasa de interés.

Efectivamente, esto sucede y en muchas ocasiones al no tener conocimiento si existe una ley que proteja al consumidor financiero, solo les queda enojarse y decir que pondrán un reclamo, o en ocasiones solamente lamentarse del problema ocasionado, porque tienen la idea que las entidades se encuentran avaladas por las normas, ya que siempre te dicen que eso está establecido en el artículo de su contrato y que usted acepto libremente las condiciones del mismo, entonces, sin saber con exactitud lo que las normas regulan, simplemente dan por finalizado la relación contractual existente o continúan con el mismo, así no estén de acuerdo con las modificaciones tarifarias.

Podemos apreciar que esto sucede continuamente, sin embargo, a pesar de ello en la actualidad cada vez incrementan más los usuarios de todo tipo de crédito, siendo realmente necesario en estos tiempos, por ello con este proyecto de investigación, se pretende llegar a esas personas que de alguna manera necesitan contar con una línea crediticia y se ven obligados a aceptar en primer lugar la obtención de una tarjeta de crédito de consumo masivo, ya que es el primer paso para poder hacerse del historial crediticio que se necesita para acceder a los demás créditos existentes, como es el caso de la mayoría, que desean contar con el sueño de su casa propia.

Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, en general, es necesario mencionarlo porque de aquí parte leyes específicas que tienen que ver con el trabajo de investigación realizado, debido que se trata de un usuario financiero de tarjeta de crédito, como es el caso de la Ley Complementaria a la Ley De Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros – Ley N° 28587, que consta de 11 artículos sujetos a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros – Ley N° 26702, siendo complementada por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero en la Resolución S.B.S. N° 3274–2017, añade el **“Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero”** que en su artículo 31° menciona algunas razones de reclamos que muchas veces el cliente deja de realizar, justamente por no estar bien informados que existen leyes poco claras y precisas, por este motivo en el presente trabajo de investigación analizaremos este y otros artículos de

este que sean necesarios, que hablen sobre Contratación con usuarios, o también de las posibles Modificaciones de Tasas de Interés, Comisiones, Gastos y demás Estipulaciones, Renovaciones y Resoluciones Contractuales, como el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Artículo IV, Numeral 7 define a la asimetría informativa, siendo incompatible con el Artículo V, Numeral 4 que tipifica el principio de corrección de la asimetría.

Hablamos del principio de corrección de asimetría, porque no se estaría cumpliendo con ello, debido que solo se daría la opción al cliente de los sistemas financieros de poder decidir libremente si desea continuar con el contrato, porque se le estaría variando las cuotas pactadas conforme habían escogido al momento de realizar su consumo con la tarjeta de crédito, es decir, con la tasa de interés que había generado los consumos, ya que si este se encuentra con una deuda a plazo determinado, y la cuota se varia a un pago mayor de lo acordado al momento de realizar el consumo, en caso el usuario no esté de acuerdo con la modificación de la tasa de interés y desea cancelar el contrato que tiene con el banco, no podría hacerlo sin primero cancelar la deuda total antes que se genere la variación de la tasa de intereses, de esta manera algunos clientes financieros seguramente se verían perjudicados, debido que las cuotas no serían tal cual las había planificado al momento de adquirir el producto, es decir, variaría el pago mensual que se había proyectado pagar el consumidor.

Probablemente esto lo perjudique de manera económico si no pudiera generar el pago, se sentiría frustrado al ver que vario de manera unilateral su tasa de interés de su tarjeta de crédito, y también le perjudica en el ámbito social porque si no genera el pago, seguro dañaría su imagen en el sistema financiero e incluso hasta para aspirar a una mejora de puesto laboral, ya que como sabemos muchas empresas recurren a verificar que las personas que ocupen puestos importante en cualquier entidad pública o privada, no se encuentre reportado como deudor en el sistema financiero.

En el contrato de la tarjeta de crédito del Banco Falabella se puede apreciar una serie de cláusulas que están siendo impuestas y que están aprobadas por la Superintendencia de banca, seguros y AFP, la cual estaremos analizando después de desarrollar los conocimientos adquiridos a través de la investigación de fuentes sobre el tema a realizar, iniciando primero con antecedentes de temas relacionados a las cláusulas de los contratos por adhesión que

pueden ser llamadas abusivas de un contrato crediticio, asimismo, ampliando conceptos importantes que puedan aportar para entender la presente investigación.

Es por ello que, nuestra tesis tendrá como objetivo analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017, ello a través de las políticas públicas y la normativa legal que el Estado ha efectuado y establecido para garantizar los derechos de los consumidores financieros, y si las referidas medidas implementadas son efectivas para su protección para que no se vean perjudicados en el ámbito económico y en el ámbito social.

Finalmente, para lograr un mayor entendimiento y comprensión de lo que se pretendemos englobar en la presente investigación, hemos planteado preguntas orientadoras que sirvieron como guía, para lograr entender en que aspectos se da la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio al consumidor, y son las siguientes:

¿Cuál es la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?

¿Cuál es la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de intereses en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?

¿Cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?



## **Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Sánchez-Calero (2005). En la revista de derecho bancario y bursátil 98 realizada en su investigación titulada “Tarjetas de crédito y tutela del consumidor” donde señala que sus leyes no permiten proteger de manera óptima los intereses del consumidor, porque no son aplicadas de manera subjetiva y objetiva, es decir, en vez de ello discrepan en ser eficaces y concordantes a los artículos 2.1, b) y f) de la Ley 26/1984 de los derechos del consumidor. Ciertamente se espera que los órganos jurisdiccionales se encarguen de hacer valer los derechos del consumidor, sin que estos se encuentren atrapados en medio de la normativa, caso contrario puedan sentirse protegidos por las legislaciones y sus autoridades competentes (p.10-11)

Saieh. (15 de mayo de 2013). En el Diario Financiero de Chile, en su artículo titulado “La muerte de las asimetrías de información en el comercio” analiza de manera descriptiva lo que venía sucediendo en su país con algunos bancos que se habían convertido en las entidades más populares e importantes, pero era justamente por incluir ciertas cláusulas abusivas, y que a pesar de contratar a muchos abogados expertos en la materia financiera, no podían justificar con argumentos jurídicos y económico coherentes.

Además, mediante tanto reclamo antes las autoridades correspondientes, las demandas de los ciudadanos que reclamaban para recibir una contratación más clara y transparente sobre los productos que adquirirían de bancos. También es cierto que los clientes actuales tienen una mejor cultura financiera y ven el acceso al crédito como una oportunidad de desarrollo personal, esto significa que se dan cuenta cuando hay un desequilibrio contractual, viéndose perjudicados frente a estos contratos masivos que son realizados solo por los bancos. (<https://www.df.cl/>).

Asimismo, el cliente afectado sabe cómo llamar la atención de la entidad abusiva, ya que saben que denunciando ciertas irregularidades no solo a las autoridades, sino también a la prensa escrita y televisiva, o por medio de redes sociales puede hacerse escuchar. Como sabemos, estas redes sociales tienen un empoderamiento muy fuerte entre las personas, esto

puede ser beneficioso como perjudicial, porque podría ser la mejor manera de alcanzar una buena popularidad o todo lo contrario, y no existe peor crítico que un cliente insatisfecho, por lo que concluyó que las entidades deberán prevenir los conflictos, es decir; lo mejor sería que antes que existan los inconvenientes, se debe buscar alternativas para solucionarlos de manera estratégica y bien planificada. (<https://www.df.cl/>).

Belén (2015). En su investigación titulada “sobreendeudamiento del consumidor” para optar el título doctoral de la Universidad de Salamanca, España, tuvo como objetivo principal, “analizar porque el endeudamiento deja de ser una práctica regular que propicia el acceso a los bienes de consumo para convertirse en una situación no deseada, perniciosa para el propio deudor y para el sistema”. “Más allá de los reclamos sociales y de la opinión de la doctrina, una vez asumida la necesidad de la regulación de la problemática, será el legislador el que delimite los contornos de las soluciones ofrecidas.” Utilizando como muestra legislaciones, siguiendo el método descriptivo, concluyó que, debido a la disminución de trabajos en el territorio español, muchas personas se ven afectadas en su economía diaria, y los que se endeudaron antes de la llamada crisis española, lamentablemente no pudieron cumplir con pagos que se comprometieron al hacer solo de sus créditos en general (p.11, 15 y 190).

Banco de Bilbao Vizcaya Argentaria (2015). En su página web público un artículo titulado “modificación unilateral de los contratos bancarios” utilizando la investigación descriptiva precisa como conclusión que los contratos por adhesión en los bancos de tiempo indefinido, generalmente se pueden transformar de manera unilateral, como es esencialmente los tipos de interés, comisiones y gastos repercutibles, por parte de la misma entidad bancaria teniendo la obligación de comunicarlo en forma previa con antelación razonable a sus clientes. ([www.bbva.es](http://www.bbva.es)).

Drucaroff (2016). En la revista electrónica de derecho concursal en el país de Argentina, en el artículo titulado “la responsabilidad en el derecho bancario y el código civil y comercial” el escritor realiza una crítica sobre aquel contrato que no especifica la tasa que será aplicada a la rentabilidad máxima o mínima, en atención, al promedio en el sistema, para futuras operaciones que pueden ser pasivas como activas, siendo el Banco Central de la República Argentina quienes anunciaran en la actualidad la obligación del gasto. (p.9)

En el artículo mencionado el último párrafo, Drucaroff (2016) expresa que, tanto consumidores como usuarios, dentro de los contratos, complementan la definición del costo monetario total para los créditos operacionales, tipificados en los artículos 1385°, inciso d), 1388° y 1389°), es decir, que la oferta deberá estar señalada dentro del contexto de cada contrato. Siendo que el concepto del segundo artículo mencionado se define de la siguiente manera:

[...] no se puede exigir pagar una suma a ningún consumidor si este no está de manera previa o expresa en el contrato y, por consiguiente se puede deducir que: "Las cláusulas referentes a costo como deber del consumidor, ya sea que no se encuentren incluidas o que estén incluidas erróneamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se entienden que no están escritas". Asimismo, de acuerdo al art. 1389°, al omitir consignar el precio financiero total causa la nulidad de los contratos de crédito." (p.10).

De acuerdo a la legislación argentina, se puede interpretar que, en ese país al existir un contrato escrito, debe respetarse todo lo que diga exactamente en él, y que no debe adherirse nada, porque en caso pusieran alguna cláusula adicional o en caso la modificaran, estarían incurriendo en nulidad del contrato, como sería al momento de generar un contrato con sus cláusulas y la hoja de resumen que es donde se encuentran las tarifas por cada movimiento que generaría con la tarjeta de consumo, indicando cuanto sería el costo y en qué casos corresponde.

### **A nivel nacional**

Figueroa (2004). En la revista jurídica "docencia et investigatio" de la universidad nacional mayor de san Marcos de la facultad de derecho, en su artículo titulado "*Contrato Financieros y Protección del Consumidor*" analiza de manera descriptiva, el manejo de algunas condiciones frecuentes al momento de la contratación, permite de algún modo que acontezca abusos e inestabilidades en el contrato que vulnera la relación contractual del cliente, que viene a ser el más perjudicado, porque para defenderse casi siempre no puede sustentarlo, como lo haría una entidad bancaria. (p.179)

Rodríguez (2008). En la Revista Foro Jurídico N° 8 de la Asociación Civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú, explica en el artículo titulado “¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor” analiza sobre el poder de la información, y lo importante que esto sería, para lograr realizar una buena contratación. “Entonces deducimos que el mejor instrumento del mercado, es la información, ya que es con ella que podemos afrontar situaciones diversas sin el riesgo de caer ante astucias, errores y confusiones”. (Pág. 113)

Rodríguez (2011). En la Revista Oficial del Poder Judicial: Año 4 - 5, N° 6 y N.º 7, en su artículo con título “La función económica de la contratación masiva” explica sobre la importancia de los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación, teniendo como finalidad principal, la seguridad jurídica a las relaciones jurídicas de compraventa masivas, haciéndolas rápidas y eficaces, de acuerdo a las pretensiones del mercado. Por tal motivo podemos decir, que la existencia de esta manera en la que realizamos la contratación nos permite enlazar y organizar tanto a los empresarios y los consumidores) sino que además, al consolidar el andamiaje jurídico del contrato permite reducir costos de transacción en tiempo, dinero, esfuerzo. De allí que la contratación masiva también constituya un “fin en sí misma. (p. 228)

Córdova (2012). En su tesis para optar con el grado académico de magister en derecho con mención en derecho civil y comercial, en su tesis titulada “las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor” señala según el derecho que:

[...] “Los contratos, la expresión consumidor nos quiere mencionar que no se está hablando de un revendedor del producto sino de la última persona que lo va tener el producto o servicio. Asimismo, explica que no se puede llamar consumidor final al que comprar casacas para después venderlas o quien compra una materia prima para hacer otro producto para finalmente que venderá posteriormente”. (p. 22)

Córdova (2012). En su Investigación titulada “Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor”, para obtener el grado académico de magister con mención en derecho civil y comercial, en su trabajo de investigación utilizó la perspectiva tanto teórica como metodológica, realizando

de manera crítica jurídicamente hablando, y de forma descriptiva, donde señala como conclusiones que son instrumentos útiles en el tráfico comercial los contratos estándar, por lo que carecería de sentido su eliminación, siendo necesario un adecuado sistema de control de este tipo de contratos; mecanismo que podría contribuir a evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, además indica:

[...] El sometimiento del consumidor compone el presupuesto absoluto que rige la normativa destinada a brindar protección a los consumidores en la relación contractual, tendiente a revertir el desequilibrio existente entre derechos y obligaciones. (291)

La educación para el consumo forma parte de las necesarias innovaciones en materia curricular, lo cual demanda la concertación de acciones entre diversas instituciones (comunidad educativa, asociaciones de consumidores, órganos del Estado), y capacitación de otra parte de educadores en este campo multidisciplinario; a fin de poner al alcance de la mayor parte de la sociedad, en especial llegar a los sectores más desprotegidos; poner elementos de conocimiento que promuevan un desarrollo personal en pos de lograr una libre determinación. (p. 292).

Tafur (2012). En su trabajo de investigación titulado “la desprotección del consumidor frente a las ventas agresivas, la imitación insuficiente de la normativa europea” para optar el grado de magister en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia, considera que la contratación tradicional ha variado y ha evolucionado desde la época del derecho romano, que siempre que se celebre un contrato debe tener por finalidad respetar por sobre todo los derechos y las obligaciones mínimas, debido que son irrenunciables y se encuentran indicados en la ley. (p. 16).

Viguria (2012). En su Investigación titulada “El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor”, para obtener el Título Profesional de Derecho, en su tesis es utilizo el método de la perspectiva teórica y metodológica, además de una investigación crítica y también descriptiva, termina cuestionando sobre las instituciones creadas para la protección del consumidor, ya que existen normas vigentes que se dedican a este punto y se encuentran protegidas por la misma legislación, es decir, en vez de ser creadas para el beneficio del consumidor, terminan siendo creadas para que la empresas puedan ser beneficiadas ante cualquier reclamo del consumidor, también especifica:

[...] no hay una facilidad en la información que se les brinda a los consumidores, la existencia de cobros prohibidos, cláusulas injustas, asimismo no cumplen con la normativa específica, etcétera. De acuerdo a esta situación las entidades encargadas de regular el sistema financiero, así como la entidad encargada que protege los derechos del consumidor han emitido diferentes medidas institucionales y normativas con el fin de proteger a los Consumidores. Sin embargo, estas medidas adoptadas para proteger al consumidor del sistema financiero no han mejorado de manera significativa su situación sino todo lo contrario, su situación se mantiene igual. De igual manera consideramos que la problemática que afronta el consumidor podría mejorar con una reestructuración institucional que cuente con especialización en materia financiera y con mayor presencia a nivel nacional. (p.9).

Herrera (2015). En su tesis para optar el título de abogado en la universidad nacional san Agustín, facultad de derecho de la ciudad de Arequipa, presentó su investigación titulada “*Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*”, siguiendo un método descriptivo, opina que:

[...] El diagnóstico neoliberal afirmaba que la crisis del Estado intervencionista obedecía a las prácticas mercantilistas del Estado y los partidos políticos, y que constituían la raíz de un problema histórico. De acuerdo a este diagnóstico, estas prácticas estaban destinadas a favorecer a aquellos que se encontraban cerca del poder político mediante un conjunto de medidas que no respondían a un plan de desarrollo nacional, sino que eran respuesta a determinados sectores, escogidos por razones de coyuntura o influencia económica, política o familiar. (p.20).

Por lo que podemos interpretar Herrera; con el fin que no exista este tipo de prácticas, buscar la manera de poder desarrollar más la autonomía del comercio privado, para disminuir las funciones públicas, lo cual permitirá una nueva supremacía frente al capitalismo internacional y así poder resurgir como el país demócrata para promover el avance capitalista (p.21).

Continuando con su investigación Herrera (2015), siguiendo con el método descriptivo, señalo que:

[...] Este fenómeno de la adhesión contractual, merece una forma de control muy peculiar a los negocios jurídicos, pero a la vez un control distinto, y puede ser de manera básica por los siguientes tipos de situaciones: i) primero, puede ser que las estipulaciones dentro del contexto del contrato por adhesión tenga cláusulas poco claras u oscuras por lo que se podría necesitar de

un método especial para que pueda ser interpretado, que en muchas oportunidades, solo es necesario utilizar de manera exclusiva con razonamientos hermenéuticos tradicionales emanados de forma oportuna en el Código Civil y de la teoría de la prueba; ii) segundo, se sabe que de manera habitual las condiciones o estipulaciones de los contratos por adhesión, a modo de resultado pueden caer en el abuso del derecho al respecto de la relación del dominio, y de esa manera originar cláusulas que pueden ser abusivas, además, de una forma radical desnaturalizan en una mayor medida a esta clase de contratos predispuestos” (p. 56).

Podemos deducir que Herrera tenía una idea sobre la existencia de dos escenarios del contrato por adhesión, primero permitiendo de esa manera la existencia de cláusulas que no eran en un vocabulario de fácil entendimiento para cualquier persona que puede estar involucrado con estos contratos, debido que tendría que ser un experto en la materia para poder interpretarlos y darse cuenta de algún dato importante, además, debe ser frecuente que esto se deba a la potestad de las entidades para realizar las cláusulas de manera unilateral, algo por lo que aparentemente serían abusivas estas cláusulas al ser incluidas en el contrato.

Anticona. (2017). En su investigación titulada “ampliación de la noción de consumidor para el giro de negocio de las microempresas” para lograr su Título profesional de abogado de la facultad de derecho y ciencia política en la universidad Ricardo Palma, en su tesis nos habla sobre la asimetría informativa como un principio fundamental para el derecho del consumidor. En los orígenes del nacimiento del derecho del consumidor, surgieron conflictos, por lo que se tuvo de manera fundamental la falta de información entre los consumidores, por eso no podían elegir un producto o servicio de otro, ni verificar cual era más adecuado de acuerdo a las cualidades del mismo. (p. 52)

Continuando con el abogado Anticona, cabe decir que también menciona que la asimetría informativa tiene que ver con lo siguiente:

[...] La asimetría informativa es el eje del Derecho del Consumidor, debido que, todos los servicios o productos que son ofrecidos en el mercado, normalmente ingresan por medio de información a los consumidores, motivo por el cual, es pieza fundamental en dicho proceso el movimiento de riquezas.

La asimetría informativa constituye una falla fuerte en el mercado, por lo cual, se puede intervenir en algunos casos nada más, todo gracias que existe el principio constitucional de la economía social de mercado. (p. 53).

Las conclusiones del licenciado Anticona se basan más bien por el ámbito económico de las empresas, sin embargo, también ayuda a la presente investigación para tener unas ideas más claras de lo importante que es la información adecuada por parte de las entidades financieras a los consumidores de sus productos y servicios, porque al momento de entregar el contrato masivo a su cliente, muchas veces solo se le indica donde deben firmar, pero no se le explica detalles importantes de las condiciones que existen en el mismo, y tampoco le permiten el tiempo adecuado para que el cliente pueda leer y verificar las cláusulas y condiciones que podría tener para poder decidir si termina aceptando la proposición del banco, o tal vez decide esperar para analizar cláusulas predispuestas. (p. 83).

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

### **ASPECTOS DOCTRINARIOS**

#### **Contratos**

Petit (2007). En su libro "Tratado elemental de derecho romano" define contratos como algo que suceden al momento en que las partes, estipulan un arreglo destinado a generar un resultado (efecto), que permiten tener la finalidad de crear, modificar o extinguir un derecho. Asimismo, señala que se deben ocupar simplemente de que las convenciones aspiren a crear (originar) un derecho: siendo las únicas que pueden formar la especie cuyo género llamamos contrato. (p. 317, 1er párr.)

[...] También señala que la convención está introduciendo variedades de clases de derechos que no debería. Además, indica que en el derecho natural no bastaría en generar la obligación, por lo que sin duda alguna, si el objeto de dicha convención no es lícito, la otra parte no estaría obligado a cumplir con el contrato. Esto se encuentra consagrado como principio de nuestro derecho, donde es legalmente obligado cualquier convención o pacto, de acuerdo al art. 1, n°134 del C.C. Los contratantes deben ejercer su voluntad de manera soberana; siendo sancionada por la ley y toda convención destinada a producir obligación es calificada de contrato en el art. 1, n°101, C.



C. Pero el derecho romano jamás ha admitido este principio de una manera absoluta. (p. 317, 2do párr.)

Otro dato importante que precisa Petit, es que; en la época de Justiniano, (como se citó en Ulpiano, del siglo V, pág. 245) la regla antigua era arbitraria, especificándolo como una simple convención, un acuerdo de las voluntades, que no era suficiente para generar una obligación civil. (p. 317, 3er párr.)

[...] Además, Petit nos indica sobre una suposición que de acuerdo al nexum, servía para poder realizar préstamos monetarios, siendo uno de los modos más antiguo para crear un tipo de obligación civil, pudiendo señalarse que el mutuo quedo para los jurisconsultos de Roma, siendo el contrato por excelencia, y lo conocen en 1er lugar (D., de reb. cred., XII, 1); a quienes en principio, se les llamaba creditores, acreedores, a los cuales les habían hecho un préstamo dinerario, y luego esta voz enseguida se logró extender para los que debían algún tipo de expresión como deuda exterior, utilizada para que sea calificada la deuda, implica que el deudor ha tomado en préstamo el dinero de otro. (p. 319, 2do párr.)

Como se puede apreciar, en este libro de Petit, traducido al español en su 23ava edición, nos permite tener conocimiento del inicio de los contratos en la época romana, por el siglo IV y V, los jurisconsultos romanos también hablaban de la voluntad de ambas partes para poder realizar un contrato de mutuo acuerdo, y habiendo que asumir ciertas obligaciones, incluso plasmaron los créditos, lo cual al expandirse las noticias de los préstamos, gente buscaba ser calificada para obtener los créditos como hoy en día lo realizan las entidades financieras.

Mosset (2010). En su libro titulado “contratos” en el punto número 1 habla de la “ubicación del contrato en la teoría general del derecho: contrato y acto jurídico” que señala las siguientes notas distintivas de la legislación argentina:

- [...] a) es contrato bilateral (arts. 946 a 1137), por necesitar “el consentimiento unánime de más de una persona”;
- b) contrato entre vivos (art. 947), por no depender “del fallecimiento de aquellos de cuya voluntad emanan”;
- c) patrimonial (art. 1169), por tener un objeto susceptible de una apreciación pecuniaria, y
- d) causado (art.500), por ser la causa-fin un elemento estructural.

Señala que no estarían perfeccionada las características del contrato en el derecho alemán, a pesar que sí en otras legislaciones, si permitiéramos de alguna forma su particular ubicación en

el campo de los derechos patrimoniales, porque se sabe que, las distintas razones sobre la patrimonialidad del contrato van a ser examinados y también va ser estudiada la esencia de los contratos.

El Código Civil Germánico mantiene una definición amplia sobre que es el contrato, hasta poder ser identificado como: “acto jurídico bilateral y de esa manera incluir dentro de él a todo tipo de acuerdo dirigido a crear relaciones obligacionales, modificarlas o extinguirlas, o a constituir relaciones de Derecho Real o de Familia”. (p. 16).

### **Contratos por Adhesión o Contratos Masivos**

Soto (2004). En la Revista jurídica “anuario de derecho civil”, realizó un artículo titulado “La Contratación Masiva y la Crisis de la Teoría Clásica del Contrato” Podemos decir que los contratos de adhesión se generan por la necesidad de estandarizar la industria, y en estos casos, estandarizar los contratos para lograr una equidad, no siendo necesario estructuras estáticas. (p.86).

En este libro, Soto nos dice que este tipo de contratos se originan porque al generarse una industria más grande en el mundo globalizado, se convierte en una necesidad hacer contratos que estén de acuerdo a la realidad actual, pero que estos deben ser con igualdad, sin embargo, esto último no siempre se cumplen, por lo que termina desfavoreciendo al consumidor al ser un contrato estándar para todos y desproporcionado, siendo favorecido la empresa que genera el contrato.

Soto (2005). En su libro “Transformación del Derecho de Contratos” nos indica que en materia jurídica, así como en ámbito económico, se sabe que en la actualidad hay diversas formas de ejecutar un contrato, y es difícil de pensar en las distintas formas que pueden existir, esto es debido al avance tecnológico, informático, científico y el perfeccionamiento de la sociedad, fusionada con los bienes y servicios para la estandarización de toda producción masiva, generando que el tiempo de contratación sea distinta a la de décadas atrás. Asimismo, hemos sido testigos y participantes de los cambios que aparecieron para lograr una mayor rapidez al momento de contratación, llamadas *contratación masiva o contratación predispuesta*. Además, en las nuevas contrataciones es normal que solo una de las partes prepare el contrato, caso contrario de antes se sentaban a discutir todas las

condiciones o cláusulas que deberían ir en el contrato, eran elaborados juntos, pero ahora simplemente estos son adheridos o predispuerto (de forma parcial o totalmente) siendo un acto unilateral porque solo uno decide que colocar en el contrato. (p. 89).

Por lo consiguiente, podemos decir, que el autor trata de enseñarnos que los contratos masivos existen por la necesidad que tiene la sociedad a nivel mundial de llegar a un acuerdo de manera rápida y sencilla, porque al ser unilateral, no se perdería tiempo en debatir o negociar las condiciones del contrato, y la otra parte solo debería aceptar o rechazar las condiciones que estén predispuertas en el contrato.

Castro (2010). En su libro “manual de contratos civiles, comerciales y empresariales” precisa que la contratación masiva tiene un carácter contractual y que no debe ser encasillada como un nuevo fenómeno jurídico, porque las personas son las que en ejercicio de su derecho de autonomía privada crean, regula, modifican o extinguen relaciones jurídicas de contenido patrimonial.

[...] Siendo la finalidad agilizar los intercambios masivos de los servicios y los bienes, logrando reducir los costos de transacción de los contratos que se celebran al máximo, y de esa manera permite que cada vez sean más personas las que puedan acceder a consumir o utilizar los servicios y bienes.

La función de carácter jurídico en lo que respecta a la llamada contratación masiva es poder permitir un medio masivo tanto de bienes como de servicios; y como se sabe en una economía de mercado se debe intercambiar los bienes y servicios eficientemente, siendo un buen vehículo la contratación masiva para lograr dicho propósito.

La función social se refiere que todas las personas de una sociedad puedan tener acceso al intercambio de manera masiva tanto de servicios como de bienes, sin ningún tipo de discriminación.

Por último, lo que se busca con la en masa es que se cumpla una función económica cuando reduce los costos de transacción de la celebración de los contratos entre predisponentes y adherentes. (p. 59).

Por consiguiente, Castro concluyó que “la contratación masiva cumple con sus funciones de carácter jurídico, social y económico”, esto quiere decir que, lo importante es que cumpla con el fin para el que es utilizado, es decir, para hacer contratos más rápidos y sencillos, porque ya no se preocuparían de leer detalles, porque se sobreentiende que todos los contratos son iguales y que cumplen con todas las normativas, y por eso se vuelve sencillo debido que el consumidor puede tenerlo a la mano en cualquier momento, como es en la actualidad los contratos de las tarjetas de crédito que pueden ser descargadas por cualquier persona que ingrese al portal del banco de su preferencia, o a través de la página web de la superintendencia de banco, seguros y AFP, que cuenta en su plataforma con todos los contratos de las entidades financieras.

Según Castro (como se citó en La Puente y Lavalle, 1995, párr. 3). Menciona en su libro llamado “Manual de contratos civiles, comerciales y empresariales” que:

[...] no podemos indicar una definición exacta de contratación masiva; y si tomamos en cuenta que frente a las obligaciones de lo que sería el tráfico en masa el contrato masivo sería presentado más bien como el sistema de contratación para permitir reducir las tratativas lo mínimo del contrato. El autor también adiciona sobre el fenómeno jurídico, que la finalidad no sería la protección al consumidor o cliente, sino más bien sería la atención que debe realizarse de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos de manera improrrogable, y para ello se requiere que se permita concertar un sistema legal simultáneamente con una mayor cantidad de transacciones, logrando que personas se encuentren en condiciones similares de acuerdo a lo que se ha abastecido de manera masiva de bienes y servicios. Igualmente señala que la contratación masiva lo que buscaría es que la celebración de los contratos se agilice mucho más rápido, sin necesidad que se suprima el consentimiento, de esta manera se alcanzará de forma rápida y sencilla los acuerdos contractuales para la reducción de negociaciones. (2016, p. 58).

Por lo que Castro nos indica que “la contratación en masa es un fenómeno jurídico y no un contrato, que ha surgido por la necesidad de manera urgente de una mayor agilidad en el intercambio masivo de servicios y de bienes, de esta manera se consolida como una nueva forma de sistematización para contratar”. (p. 58).

Gerscovich (2011). En su libro “Consumidores bancarios: Derechos económicos de los bancos y sus clientes” nos menciona de manera descriptiva que el código argentino establecería, un propósito que sería un referente para que el cliente y la empresa encargada

de adherir las cláusulas en el contrato, actúen con transparencia pensando no solo en el beneficio propio, sino en los derechos que todo consumidor tiene, y que debe ser respetado según el cuerpo normativo. (p. 330)

Lo que nos explica el autor, es que el código argentino tipifica los contratos por adhesión, por lo cual, se debe respetar los derechos que tiene todo consumidor y con lo que puedo decidir si está de acuerdo o no, porque en el caso de los clientes muchas veces por necesidad terminan aceptando el contrato que las empresas bancarias les entregan, pero que en su mayoría no comprenden algunas cláusulas, además, se les hace complicada cada una de ellas, y cuando realizan alguna pregunta a los representantes del banco al emitir alguna tarjeta o préstamo, lejos de despejar sus dudas, te dicen frases como que “todo es correcto, no se preocupe que esto le favorece a usted”; cuando lo que deberían es buscar la manera de explicarle de manera clara, sencilla y transparente las condiciones del contrato para que el consumidor no se sienta engañado cuando después le llegue un estado de cuenta que le termine por sorprender.

González (2013). En la sección economía y política de la página web de “El Financiero de Chile” señala que los contratos por adhesión o masivos, que pueden ser electrónicos o también físicos, poseen cláusulas que le conviene a la parte que ofrece sus servicios o producto, debido que son las empresas que tienen poder de negociación frente a la otra parte aceptante.

[...] Podemos decir que los contratos por adhesión son aquellos contratos en que uno de los contratantes sería quien determinaría las cláusulas que irán en dicho documento, es decir, son elaborados de tal forma, que uno de ellos no tendría más decisión que adherirse a este contrato sin poder realizar algún tipo de negociación, debido que al momento de generarlo solo existe una voluntad unilateral en las estipulaciones del contrato, que es dirigido a un conjunto de personas y no a una persona determinada, porque esta debe ser una propuesta que sea de forma perdurable, libremente de que pueda ser rechazada o aprobada. (Diario El Financiero de Chile).

De La Puente (2017). En su libro titulado “Comentarios a la sección primera del libro VII del Código Civil” describe sobre la característica principal de los contratos por adhesión, indicando que es cuando el otorgante del crédito es quien se encarga de elaborar el contrato

y al no estar involucrado la otra parte en el momento de hacer las cláusulas y condiciones de dicho contrato, prácticamente estaría obligando en aceptar someterse a lo que este pueda precisar, es decir, al firmar este contrato, estaría dando su confirmación de conocer y entender todo lo que dice en él, haciéndolo propio. De tal forma, que mientras no se produzca una manifestación contraria al contrato, este puede celebrarse, pero, el problema sería preguntarnos si el cliente verifica el tipo de contrato que va a firmar y si considera que la oferta es o no adecuada para él, porque no se ajustaría a sus intereses, por consecuencia decidiría no acceder a un contrato poco favorable.

[...] También, debe recordarse que una vez manifestada la voluntad de aceptación del contrato, esto puede ser a través de simplemente decir la palabra si, se estaría aceptando la oferta del contrato tal cual está escrito en el documento. Es así, que la parte receptora de la oferta, el consumidor o usuario, es quien puede hacer uso de su voluntad absoluta, y al aceptar las condiciones del oferente, estaría aceptando todo el contenido del contrato, adhiriéndose sin tener elección de realizar una negociación (p. 651)

Según apreciación crítica respecto a los contratos por adhesión De La Puente precisa lo siguiente:

[...] teniendo una gran diferencia de la opinión de otros autores, como por ejemplo que el oferente se encarga de hacer las cláusulas del contrato por adhesión a diferencia del destinatario, es decir, el oferente puede adherir las contraofertas que crea necesario, a diferencia del destinatario que solo tendría que aceptar las propuestas del oferente, debido que esa es la opción colocada. Considero de manera específica que, este tipo de contratos pueden ser modificados de forma sencilla, esto es rechazando la oferta, y sin aplicar el artículo 1376° de nuestro Código Civil. Asimismo, imaginar que podría cambiarse la oferta del contrato por adhesión, sería decir que se puede modificar las cláusulas del contrato masivo (p. 655).

De lo expuesto por De La Puente, podemos interpretar que, si bien es cierto que las personas tienen la libre voluntad de decidir si concluirán con una firma aceptando las cláusulas del contrato que saben es adherente, también se puede concluir que, en los casos de los bancos al ser empresas que tienen asistentes legales particulares quienes son los encargados de hacer los contratos, es decir, personas que saben de leyes, derechos, deberes y obligaciones, y como trabajan para esas entidades, siempre van a realizarlo las cláusulas favoreciéndolos,

caso contrario que sucede con los clientes, que por más tiempo que se tomen para leer el contrato detalladamente, les será muy difícil entenderlo, y muchas veces luego de haberlo leído, deciden aceptar, pero más es de acuerdo a su necesidad de urgencia y no porque necesariamente lo consideren beneficioso.

## **Consumidor**

Gerscovich (2011). En su libro “Consumidores bancarios” nos indica que:

[...] “El Tratado Constitutivo de la Unión Europea y su noción, no uniforme aún, se constituye sobre la base de diferentes directivas que singularmente ofrecen definiciones relacionadas, o sea instrumentales, pero que no han avanzado mucho más que esto:

1. es consumidor sólo la persona física y no la jurídica, según sentencias de la Corte;
2. que actúa sin ejercer una propia actividad profesional, o
3. desarrolla una actividad dirigida a la satisfacción de exigencias personales, propias o de su familia y no conectadas con su propia actividad. (p. 202).

Gerscovich (2011). Consumidor o usuario es la persona física que actúa de acuerdo a la propia acción empresarial, artesanal, comercial, y profesional, o también un intermediario suyo (p. 202).

Se puede deducir que, consumidor es aquella persona que realiza la transacción final al ejecutar una compra con la finalidad de hacerlo para satisfacer una o varias necesidades, siendo en el caso de los contratos bancarios que el consumidor es aquel cliente que tiene la tarjeta de crédito para comprar un producto o servicios adhiriéndose a las condiciones que estos puedan acarrear.

Córdova (2012). En su tesis para optar con el grado académico de magister en derecho con mención en derecho civil y comercial, en su tesis titulado “las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor” en su marco conceptual especifica desde el punto de vista del derecho que

[...] “en lo que respecta a los contratos, la palabra consumidor quiere decir que no estamos hablando de un revendedor sino de la última persona que va disfrutar del producto. Es decir, no

decimos consumidor final a la persona que compra polos para después venderlas o aquel que compra maderas para realizar alguna artesanía solamente con fines comerciales” (p. 22).

En esta síntesis el autor nos habla claramente que el consumidor es aquel que si compra un producto o servicio, lo va utilizar para el mismo, para su beneficio, para ser utilizado por él y no con ninguna otra finalidad, es decir; si realizamos una compra o utilizo un servicio para satisfacer alguna necesidad propia, el consumidor sería yo directamente, pero si realizo una compra teniendo como consigna venderla a alguien más, esto pasaría a ser lo que comúnmente se conoce como revender, por lo cual al no estar usando el producto que adquirí, y al no ser la beneficiada final, además como no seré la que utilizará dicho producto, no se me podría llamar consumidor.

STC 0008-2003-AI/TC, FJ 28 (2003). En la sentencia del tribunal constitucional en sus fundamentos define que significa consumidor o usuario así: “son el fin de toda actividad económica; significa que, la persona busca cerrar un círculo económico para lograr satisfacción de algunas necesidades y de esa manera lograr su bienestar al momento del uso de toda la gama y variedad de productos como de servicios”. (6. Núm. 26).

En esta sentencia el Tribunal constitucional nos explica de manera categórica quien es el consumidor, sin embargo, su definición exacta que nos permite tener un concepto de una manera más clara y precisa; expresa que el consumidor siempre es la finalidad de la actividad económica, debido que es el consumidor, la persona que se verá beneficiada al utilizar el producto o servicio de acuerdo a su necesidad para satisfacerse.

### **Cláusulas Abusivas**

Gherzi y Weingarten (2017).En su libro “manual de contratos civiles, comerciales de consumo” indica lo siguiente:

[...] Que las cláusulas llamadas abusivas especificas sin perjuicio de la vigencia de los preceptos generales atinentes a las clausulas ineficaces en los contratos de consumo, que se encuentran tipificadas en el artículo 37, la Ley 24.240, también en la Ley 25.065 expone una serie de condiciones a las que sanciona con la nulidad, y que no agotan el elenco de cláusulas abusivas del negocio jurídico en estudio. (p. 705).



Como se puede apreciar en este libro, Ghersi y Weingarten nos menciona la importancia de la regulación de las cláusulas que pueden ser abusivas, nos muestra que están reguladas en el ordenamiento jurídico argentino, para que de esa manera no se cometan atropellos en la contratación civil, comercial y de consumo, ya que si se generaría algún contrato con una cláusula que no esté de acuerdo al derecho y sea considerada abusiva, esta estaría siendo sancionada con nulidad del negocio realizado.

Arana (2018). En la revista de la competencia y la propiedad intelectual, en el artículo sobre “contrato de consumo: cláusula abusiva” indica que la evaluación de la definición abusiva quiere decir practicar o introducir de manera indebida algo, excederse respecto al ejercicio de las facultades que le son propias en perjuicio del otro (...). En esta investigación se habla del abuso que existe de parte del proveedor en perjuicio del consumidor, aprovechándose de su condición, ya que la otra parte solo acepta las condiciones del contrato sin haber estado al momento de esta ser redactada. (p. 63).

Podemos interpretar que la palabra abusiva como tal es cuando alguien teniendo las facultades de realizar un contrato en la práctica realiza de manera indebida sus facultades y termina realizando una serie de cláusulas que no están de acuerdo a lo permitido por el derecho, es por ello que Arana nos amplía la información sobre las cláusulas realizadas de una de las partes de manera unilateral, debido que es normal que solo una de las partes genere y entienda completamente cada una de las cláusulas elaboradas en el contrato por adhesión, debido que la otra parte solo aceptara las condiciones en muchas ocasiones sin haberla leído o en su defecto, leerla sin entender muchas de las condiciones que en ella figuran.

Torres (2011). En el libro de Gaceta jurídica en el artículo titulado “las cláusulas abusivas en el nuevo código de defensa y protección del consumidor”, basa su tesis manifestando sobre la cláusula abusiva, diciendo que la estipulación no negociada individualmente es toda aquella que, están en contra de cualquier exigencia de la buena fe, causando un desequilibrio significativo de los derechos y las obligaciones que se deriven de alguna de las partes del contrato, en perjuicio del consumidor. (p.65).

Moreno (2014). En su ensayo titulado “Control de Cláusulas Abusivas en el Contrato de Adhesión con el Consumidor fiduciario” define las cláusulas abusivas como:

[...] aquellas cláusulas que vulneran de una forma la buena fe que existe al momento de firmar el contrato, también causa el desequilibrio en el acuerdo contractual porque el que redacta el mismo es el proveedor, quien sorprende a los consumidores con intereses excesivo que favorecen a una de las partes, y afecta a la otra parte que es la que se adhiere a las inequidades del contrato que contienen cláusulas abusivas. (p. 333).

Soto (2005). En su libro “transformación del derecho de contratos” conceptualiza la cláusula abusiva, separando la palabra abusiva del término abuso del derecho o del ejercicio abusivo de un derecho, más bien a referirnos a un criterio de “excesivo”. (a. p. 112).

Soto (2005). En el libro mencionado en el párrafo anterior, señala que la cláusula abusiva es:

[...] podemos decir que se califica como abusiva cuando se realiza una relación específicamente contractual, reportando alguna ventaja de manera indiscriminada a solo uno de los que contrataron favoreciéndolo en contra de la otra parte. Del mismo modo, es conocido como clausulas vejatorias debido que agravan la posición de un contratante, en este caso, del contratante que se adhiere al contrato predispuesto. (b. p. 113).

## **Derecho Contractual**

Soto. (2005). En su libro “transformación del derecho de contratos” considera que el contrato no puede ser librado totalmente a las reglas del mercado, es necesario que existan ciertas limitaciones, necesarias para proteger al contratante débil (deudor o acreedor) y que eviten el abuso de un contratante sobre otro. Sin embargo, la tutela de los débiles no debe identificarse con una protección hacia el deudor, sino de los sujetos que por razones de carencia e información o conocimientos, se encuentra en situaciones de inferioridad y en desigual situación contractual frente al otro contratante.

## **Derecho a la información**

Gerscovich (2011). En su libro “consumidores bancarios” nos habla respecto al Derecho a la Información, señalando lo siguiente:

[...]Vincula con el principio de transparencia y el deber de cooperación. Se deduce que todo consumidor pueda adquirir, conocer o ampliar mucho más precisiones respecto del contrato o del servicio. Esto sería un deber de colaboración que se entronca al principio de transparencia. En tal sentido, uno como consumidor debería obtener más información por medio de las propias empresas en el momento que se contratará el producto. Cabe resaltar que si bien en esta situación, el consumidor es el más vulnerable, del mismo modo la entidad que se encarga de ofrecer sus productos puede verse afectada, porque un consumidor agraviado no querrá seguir usando los productos con ellos, y de la misma forma, sugerirá a quienes pueda, por las posibles injusticias que desde su perspectiva está sucediendo en dicha entidad bancaria. (p.334).

Por ello, consideramos que es de suma importante que ambos puedan informarse correctamente, es decir, el que entrega la prestación (proveedor), y el que la recibe el servicio o productos (usuario), porque caso contrario surgirán los conflictos, por este motivo siempre se le dará al consumidor toda información gratuitamente, de forma transparente y clara para su fácil entendimiento.

Gerscovich (2011). En su libro “consumidores bancarios” Entronca con el deber de colaboración y el principio de transparencia. Implica que el consumidor pueda conocer, ampliar o adquirir mayores precisiones acerca del servicio o del contrato.

Esencialmente, el derecho a la información deriva primero del deber de buena fe y la confianza que deposita el consumidor en la otra parte que, como el banco, está por lo general en mejores condiciones al efecto de explicar las circunstancias y condiciones del trato previamente a contratar; pero recuérdese que afecta a las dos partes, consumidor y proveedor, y que rige no solamente durante las tratativas previas, sino también a lo largo de toda la ejecución del contrato.

Pero esto no es en absoluto del cual el consumidor-cliente pueda despreocuparse o actuar siempre pasivamente o con negligencia, puesto que a él también le incumbe el deber de

informarse e informar diligentemente (digo esto sin caer en la postulación ya criticada en la oportunidad que antes referí) (p. 204).

Según Gerscovich (como citó en Stiglitz, p. 334, 2011) En este aspecto habrá cuestiones de prueba y jugará la carga probatoria, incluso la llamada dinámica (tema a tratarse infra, cap. 6, s11) sobre las posibilidades que tuvo quien alegue la desinformación.

Recuérdese nuevamente el art. 4° de la ley: información. El distribuidor se encuentra obligado a proporcionar al usuario en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Se puede interpretar que la información siempre debe ser de manera gratuita al consumidor, además de ser facilitada necesariamente de una forma que permita una factible comprensión.

### **Responsabilidad del banco**

Gerscovich (2011). En su libro “Consumidores bancarios” precisa que toda entidad bancaria debe encargarse de brindar la máxima seguridad a sus consumidores, es decir, que las normas estipuladas en el código se deberán cumplir, y en caso no lo hiciera, podría enfrentar hasta una acción penal, siempre que existan las pruebas necesarias. (p. 356).

### **Perjuicio**

Según la Real Academia Española, perjuicio proviene de la palabra en latín “*praeiudicium*”. Puede ser disminución patrimonial que debe ser indemnizado por quien lo causa. Efecto de perjudicar, que significa; ocasionar daño o menoscabo material o moral (<http://dle.rae.es/?id=SemwRtd>).

## **Perjuicio del Consumidor**

Es el daño causado al cliente consumidor que es generado por el proveedor del bien o servicio hacia el usuario o consumidor del producto que este ofrece, que en el caso específico de los consumidores bancarios sería sobre el perjuicio que causan las entidades bancarias a los consumidores de sus productos cuando abusando de sus conocimientos les hacen firmar contratos por adhesión que contienen cláusulas unilaterales, en el caso específico de los contratos de tarjeta de crédito del Banco Falabella en el año 2017, se pudo ver muchos reclamos por el motivo de la variación unilateral de la tasa de interés y por consumos no reconocidos por parte de los usuarios, siendo que en el caso del tema que se está analizando en la presente investigación, se verifica que en el transcurso del año ha variado, ya que en el 2do trimestre del año (abril – junio), se presentaba hasta más del 75% de los reclamos en perjuicio del consumidor, hasta fin de año (diciembre, 2017) se pudo solucionar algunos estados de dichos reclamos, sin embargo, el tiempo de espera de resolución en ocasiones llega a ser demasiado, con un promedio de 62 días, como podemos apreciar en las tablas siguientes que fue elaborada de acuerdo a las estadísticas generadas por el Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – Indecopi, que tiene como una de sus funciones promover el mercado y la protección de los derechos de los consumidores. ([www. Indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi](http://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi))

A continuación se ha realizado unas tablas donde detalla información de los distintos reclamos recibidos en Indecopi de parte de los usuarios de la tarjeta de crédito del Banco Falabella desglosado trimestralmente, para luego finalmente hacer el último cuadro señalando el total del año 2017.

**Tabla 1: Información de reclamos recibidos de los usuarios de  
Tarjeta de Crédito del Banco Falabella  
(Periodo del 01/01/2017 al 31/03/2017)**

| Motivo de Reclamo   | Reclamos Resueltos    |                     | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|
|   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |                              |
| <b>Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos</b>           | <b>2356</b>           | <b>3335</b>         | <b>12</b>                    |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiro, cargos y abonos) | 1374                  | 3998                | 45                           |
| Transacciones no procesadas/ mal realizadas                                   | 647                   | 2414                | 24                           |
| Otros reclamos  | 2848                  | 5073                |                              |

Fuente: Elaboración Propia, Lima, 2018.

**Tabla 2: Información de reclamos recibidos de los usuarios de  
Tarjeta de Crédito del Banco Falabella  
(Periodo del 01/04/2017 al 30/06/2017)**

| Motivo de Reclamo   | Reclamos Resueltos    |                     | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|
|   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |                              |
| <b>Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos</b>           | <b>1352</b>           | <b>4327</b>         | <b>52</b>                    |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiro, cargos y abonos) | 1271                  | 3846                | 20                           |
| Transacciones no procesadas/ mal realizadas                                   | 399                   | 3247                | 31                           |
| Otros reclamos  | 1980                  | 5248                |                              |

Fuente: Elaboración Propia, Lima, 2018.

**Tabla 3: Información de reclamos recibidos de los usuarios de  
Tarjeta de Crédito del Banco Falabella  
(Periodo del 01/07/2017 al 30/09/2017)**

| Motivo de Reclamo   | Reclamos Resueltos    |                     | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|
|   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |                              |
| <b>Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos</b>           | <b>4105</b>           | <b>7686</b>         | <b>35</b>                    |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiro, cargos y abonos) | 1688                  | 8512                | 53                           |
| Transacciones no procesadas/ mal realizadas                                   | 2370                  | 2725                | 36                           |
| Otros reclamos  | 3685                  | 11583               |                              |

Fuente: Elaboración Propia, Lima, 2018.

**Tabla 4: Información de reclamos recibidos de los usuarios de  
Tarjeta de Crédito del Banco Falabella  
(Periodo del 01/10/2017 al 31/12/2017)**

| Motivo de Reclamo   | Reclamos Resueltos    |                     | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|
|   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |                              |
| <b>Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos</b>           | <b>1954</b>           | <b>9530</b>         | <b>62</b>                    |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiro, cargos y abonos) | 5773                  | 5622                | 21                           |
| Transacciones no procesadas/ mal realizadas                                   | 1061                  | 2499                | 54                           |
| Otros reclamos  | 4467                  | 6714                |                              |

Fuente: Elaboración Propia, Lima, 2018.

**Tabla 5: Total de reclamos recibidos de los usuarios de  
Tarjeta de Crédito del Banco Falabella  
(Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017)**

| Motivo de Reclamo   | Reclamos Resueltos    |                     | Tiempo Promedio de Respuesta |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|
|   | A favor de la empresa | A favor del Usuario |                              |
| <b>Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos</b>           | <b>9767</b>           | <b>24878</b>        | <b>40</b>                    |
| Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiro, cargos y abonos) | 10106                 | 21978               | 35                           |
| Transacciones no procesadas/ mal realizadas                                   | 4477                  | 10885               | 36                           |
| Otros reclamos  | 12980                 | 28618               |                              |

Fuente: Elaboración Propia, Lima, 2018.

### **Tarjeta de Crédito**

Gherzi y Weingarten (2017). En su libro “manual de contratos civiles, comerciales y de consumo” menciona que la tarjeta de crédito es de forma masiva, en mayor medida, y a nivel mundial e internacional. En nuestro país, se produjo un explosivo auge del negocio, a partir de la “bancarización” hasta el punto de computarse más de una tarjeta emitida por cada persona económicamente activa.

[...] La tarjeta de crédito viene a ser una forma de pago que le va permitir al consumidor realizar sus operaciones muy simple, porque al ser sustituido por dinero en efectivo, y teniendo como principal alcance a una significativa herramienta para el crédito, que le permitirá ser posible aplazar el cumplimiento de su compromiso monetario, sin necesidad de contar con algún tipo de ahorro como fondo a dicha entidad financiera que asume la deuda. (a. p. 693).



Del mismo modo indica que señala que la operatoria permite al “comercio” adherido ampliar facturación y clientela mediante la aceptación de operaciones con tarjeta... la tarjeta financiera, asume la coordinación del sistema y le depara una rentabilidad cuya carga distribuye entre ambos sujetos intervinientes (usuario y comerciante). (b. p. 694).

El desarrollo de las nuevas tecnologías en materia informática ha revelado la utilidad del sistema de tarjetas de crédito como medio de pago por excelencia en el ámbito del comercio electrónico y las transacciones *on line*, lo que revitaliza la importancia y actualidad del tema para el operador jurídico. (c. p. 694).

Maneja tus finanzas y la USA (2010). En su artículo digital define la tarjeta de crédito o la llamada también tarjeta de consumo, es la que permite una forma de pago que da la facilidad de realizar compras que son pagadas después, en la página web de maneja tus finanzas en el país de España señala que:

[...] Son llamadas “de crédito” porque cuando pagas cualquier mercancía con ella, el banco que te la otorgó te está concediendo un préstamo que debes pagar de acuerdo al periodo que elijas según los plazos negociados con la entidad. Es decir que si pagas con tu tarjeta por ejemplo una camisa que te gusta, por un valor de 100.000 pesos, le debes ese dinero al banco que expidió la tarjeta. (Manejatusfinanzas.com y en colaboración con la Universidad Sergio Arboleda, 2010).

### **Tasa de Intereses Activa**

El Banco Central de Reserva del Perú define que tasa de intereses activa es el interés que paga el consumidor financiero al banco cuando este le presta dinero al activarle una línea de crédito, es decir, el cliente del banco le da un porcentaje adicional de lo consumido con esa línea de crédito, porque al ser el dinero de la entidad, la misma empresa le pone sus condiciones, como por ejemplo que; al momento de devolverle el dinero, sea en un tiempo impuesto por el banco, ganando algo adicional llamado intereses. ([www.bcrp.gob.pe/](http://www.bcrp.gob.pe/))

Espinoza (2005). En su libro “los principios contenidos en el título preliminar del código civil peruano de 1984” nos señala los límites de intereses que se encuentran fijados de acuerdo a ley, estando establecidos en el artículo 1243° del código civil, que prescribe lo siguiente:

[...] la tasa de interés convencional compensatorio o moratorio siempre lo fija el Banco Central de Reserva del Perú.

De existir un exceso de la tasa máxima se puede dar la devolución o a la imputación del capital a voluntad del adeudado.

A su vez, (como cita Ruesta, 2001, p. 231) el artículo mencionado anteriormente nos remite al decreto ley 26123, ley orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, fecha de publicación 30 de diciembre de 1992, para luego regresar a su estatuto. En último lugar, debemos recaer “en la aplicación de una fórmula que nos señala cual es la tasa máxima, la misma que es publicada mensualmente, en donde se señala la tasa máxima del mes anterior”. (pág. 44 – 45)

### **Actos Unilaterales**

Roppo (2009) en el libro titulado “contratos” define que los actos unilaterales son aquellos actos que no consisten en un acuerdo, sino más bien en la decisión solitaria del sujeto, no compartida con ningún sujeto. (p. 49).

Los actos unilaterales pueden afectar posiciones y relaciones jurídicas patrimoniales, tal cual como los contratos. Se considere ese particular tipo de afectación que es la disolución de la relación contractual existente entre A y B: aquel se puede derivar tanto de un contrato entre A y B (mutuo disenso: 24.2), como un acto unilateral de A o de B (separación unilateral: 24. 3-11). (p. 49).

### **Variación**

Según la Real Academia Española variación es la acción y efecto de variar, y la definición de variar significa; hacer que una cosa sea diferente en algo de lo que antes era. (<http://dle.rae.es/?id=bNmDCij>).

De acuerdo al tema presentado sería por la variación, es decir, el cambio que se realiza de manera unilateral en la tasa de interés del banco.

## **Unilateral**

Según la Real Academia Española la palabra unilateral proviene de la palabra Uni y Lateral, que se refiere o se circunscribe solamente a una parte o a un aspecto de algo. Que está colocado solamente a un lado, como el ejemplo de un contrato unilateral (<http://dle.rae.es/?id=b5mUhhw>).

## **Variación Unilateral**

Son las que permiten que una de las partes al tener un contrato por adhesión o también llamado contrato masivo, sean las que estipulen las cláusulas y no permite la participación mutua de ambas partes al momento de elaborar el contrato.

## **ASPECTOS NORMATIVOS**

### **Asimetría informativa**

Para definir la asimetría informativa, tenemos el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571. (2010) que en su Título Preliminar Artículo IV, numeral 7° regula para efectos que se entienda: “Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores”.

### **Atribuciones**

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros – Ley N° 26702, en su artículo 349° establece las atribuciones del Superintendente, y en el inciso 2) señala:

[...] Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y toda otra disposición que rige al Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, ejerciendo para ello, el más amplio y absoluto control sobre todas las operaciones, negocios y en general cualquier acto jurídico que las empresas que los integran realicen. (Art. 349°. Inc. 2)

## **Contrato y acto jurídico**

El Código Civil Peruano (1984). En su Libro II, título I, artículo 140° señala el acto jurídico y sus elementos esenciales de la siguiente manera:

[...] “el acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere: 1) agente capaz; 2) objeto física y jurídicamente posible; 3) fin lícito; y 4) observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad”. (1984, Art. 140°).

El mismo código civil peruano tipifica el concepto de contrato en su artículo 1351° así: “El acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”.

## **Contratos por adhesión**

Código Civil Peruano. (1984). En el Libro VII, Título II, artículo 1390° precisa lo siguiente: “el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”.

## **Cláusulas abusivas**

En La Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, tipifica sobre obligación de proveedores; es decir; una entidad financiera debe realizar lo siguiente:

[...] En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran 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. (2010, Art. 48°)

Además, sobre la seguridad de intereses monetarios de los consumidores, la misma Ley protege sus derechos en el artículo 1° inciso c) que precisa: “Derecho a la protección de sus

intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios”. (2010. Art. 1 inc. c.)

### **Consumidor o Usuario**

En La Ley N° 29571 – Código de protección y defensa del consumidor. En su Título Preliminar define a consumidores o usuarios de la siguiente manera:

[...] 1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (2010. Art. VI, núm. 1)

### **Derecho a la información de los consumidores**

El código de protección y defensa del consumidor – la ley N° 29571 tipifica en su título preliminar sobre políticas públicas lo siguiente:

[...] 2. El estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

3. El estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y

premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.

4. El estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y persona con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza

6. El estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

7. El estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. (...)

8. El estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.

10. El estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que estos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.

11. El estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco de sistema nacional integrado de protección al consumidor. (Art. VI. Núm. 1)

## **El Proveedor**

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571. En su Título Preliminar conceptualiza la palabra proveedor:

[...] Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (2010. Art. VI, núm. 2)

## **El Deber de Idoneidad**

Constitución Política del Perú (1993). En nuestra carta magna encontramos tipificado en uno de sus artículos sobre “el Deber de Idoneidad”:

[...] El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población. (1993. Art. 65°)

## **Idoneidad**

En la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa sobre la Idoneidad:

[...] Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no exoneran de responsabilidad al proveedor frente al consumidor. (2010. Art. 18)

## **Libertad de Contratar**

La constitución política del Perú (1993). En su título III precisa en el capítulo I sobre los principios generales del régimen económico en nuestro país:

[...] La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

Mediante contratos-ley, el estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección que se refiere el párrafo precedente. (Art. 62°).

## **Medios de comunicación**

Resolución SBS N° 1765-2005. En su artículo 25°, sobre los “Medios de comunicación a ser utilizados” precisa lo siguiente:

[...] Los medios de comunicación que sean utilizados por la empresa deberán permitir que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas. La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa, según lo establecido en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 28587. Para tal fin, la empresa deberá identificar los medios de comunicación que se podrán utilizar en función a la naturaleza de la operación. (Art. 25°).

## **Obligación de los proveedores**

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, establece sobre la obligación de los proveedores, es decir la entidad financiera debe realizar lo siguiente:

[...] El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos



y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda. (2010. Art. 19°)

### **Protección del consumidor**

La constitución política del Perú (1993). Título III del régimen económico, capítulo I señala los principios generales en el artículo 65° y desarrolla que el estado defiende la protección al consumidor de la siguiente manera:

[...] “el estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. (Art. 65°)

### **Tasa de intereses**

La Ley N° 26702 de Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, tipifica en su artículo 9° sobre la libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas de la siguiente manera:

[...] Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su ley orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243° del código civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera. (Art. 9)

### **Antecedentes del Derecho Civil de la República de Argentina:**

Mosset (2013). En su libro titulado “contratos” (como citó Segovia), indica que al lado del contrato encontramos, como fuente de obligaciones, otros “hechos, actos o relaciones jurídicas”, que tenían la perfecta y amplia concepción en el artículo 499° del código civil, siendo su propia opinión, consecuentemente de acuerdo al tema desarrollado en la presente investigación, lo siguiente:

- [...] 1. La ley, cuando actúa de modo inmediato, puesto que mediatamente es el derecho, y no la ley, fuente de todas las obligaciones; con esto nos hace entender que el derecho es una obligación, por lo cual el derecho del consumidor debe ser siempre prioridad por obligación para hacer prevalecer ante cualquier posible abuso de cualquiera que en su condición de superioridad quiera pasar por encima de uno, como el caso del Banco hacía el cliente consumidor del crédito.
2. la costumbre, “cuando las leyes se refieran a ellos (es decir a la costumbre y a los usos) o en situaciones no regladas legalmente” (art.17, cód. civ.); con ello se debe deducir que el banco al ser la empresa que crea el contrato tiene especialistas que entienden cada una de las cláusulas, es decir sus pro y sus contras, sin embargo, el consumidor financiero muchas veces es ignorante en temas de contratos, y solo acepta mediante una firma por la propia necesidad y urgencia que tiene para obtener el crédito financiero.
3. la equidad, en la hipótesis que la ley menciona (por ej. Art. 907°);
4. el ejercicio abusivo de los derechos (art. 1071°);
5. el contrato;
6. la declaración unilateral de voluntad, en los casos mencionados por la ley (por ej. en la oferta vinculante, art. 1150);
7. la gestión de negocios ajenos (art. 2288° y ss);
9. los actos ilícitos afilados o violaciones al deber jurídico de no dañar, comprensivos de los delitos y cuasidelitos (art. 1066 y ss.).

En cuanto a las “relaciones contractuales de hecho”, también denominadas “conductas social típica”, no constituyen una nueva fuente de obligaciones; tales supuestos (utilización de vehículos de transporte: ómnibus, balsas, etc.; transporte benévolo y otros) encuadran dentro de la figura del contrato, suficientemente maleable, o bien, sensible, como para adaptarse a las más variadas necesidades del hombre. (p. 18).

El Código Civil de la República Argentina (1871). La norma señala en el artículo 1137° y define el contrato “como el acuerdo de varias personas sobre una declaración de voluntad común destinada a reglar sus derechos, es una de las especies dentro del género acto o negocio jurídico”. Cabe decir que el código fue derogado el 1 de agosto de 2015 al entrar en vigencia el Código Civil y Comercial de la Nación.

## **Vigente Código Civil y Comercial de la Nación (2015)**

En el artículo 957° precisa el concepto de contrato de la siguiente manera “Contrato es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales”.

En el artículo 984° tipifica que: “el **contrato por adhesión** es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”.

En el artículo 988° define a las cláusulas abusivas detalladamente de la siguiente manera:

[...] En los contratos que se encuentran en esta Sección, se tienen por no escritas:

- a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente;
  - b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias;
  - c) las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles.
- (Sección 2° Art. 988°).

También tenemos en artículo 989° el tipo de control judicial de las cláusulas abusivas que existe en el ordenamiento jurídico: “La aceptación administrativa de las cláusulas generales no significa que desaprobe su control judicial. Si el juez expresa que el contrato es parcialmente nulo, paralelamente lo debe integrar, para que subsista y no se comprometa su propósito”. (Sección 2° Art. 989°).

## **PRINCIPIOS**

### **Principio de Corrección de la Asimetría**

Conforme el código de protección y defensa del consumidor – ley N° 29571 define en su Título Preliminar, sobre el Principio de Corrección de la Asimetría:

[...] “Las normas que protegen al consumidor están buscando corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la Asimetría Informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado”. (Art. V. Inc. 4)

## **Principio de Transparencia**

En La Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa en su Título Preliminar sobre el Principio de Transparencia: “En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código”. (Art. V. Inc. 3)

## **Principio de Transparencia de Información**

Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros - Ley No. 28587 tipifica en su artículo 3° que:

[...] Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, con la finalidad de que éstos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con las empresas.

Para efecto de dar cumplimiento a este principio, las empresas deberán observar lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor, la Ley N° 28587, las normas contenidas en el Reglamento, así como cualquier otra disposición que sobre la materia sea emitida por esta Superintendencia. (Art. 3°).

## **Principio de soberanía del consumidor**

El código de protección al consumidor en su título preliminar, presenta este principio en el artículo V, numeral 1: “las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos”.

## **Principio pro consumidor**

La Ley N° 29571 – código de protección y defensa del consumidor en su título preliminar establece lo siguiente:

“[...] En cualquier campo de su actuación, el estado ejerce acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”. (Art. V. núm. 2)

## **Principio de Igualdad**

Soto (2014). En su libro “transformación del derecho de contratos” señala que, de acuerdo a la ideología liberal de la revolución francesa, no estuvo referido a la igualdad social o económica de las personas, sino a la igualdad jurídica. Como tal, se declaró que los hombres eran libres e iguales ante la ley; por consiguiente, se encontraban jurídicamente en igualdad de condiciones para negociar y celebrar sus contratos.

También Soto nos habla sobre lo que se desarrolló con la revolución Francesa, aquel paradigma de la libertad de mercado y libertad de contratación. Así que, cualquier contrato que se haya celebrado libremente es un contrato equitativo. De acuerdo a esto, podemos explicar porque las personas (que por naturaleza son libres) al negociar y celebrar un contrato lo realizan porque realmente es su deseo, puesto que no están forzados a contratar, más bien sucede lo contrario: ya que ellos contratan porque así es su voluntad; es decir, que sabiendo que van a ser perjudicados, simplemente no concretarían la contratación. (p.82)

Empero, ¿se podrá decir de igual manera sobre un contrato que solo una de las partes transcribe de forma parcial o íntegramente, y de manera previa y unilateral, las condiciones del contrato, y la otra parte únicamente se adhiere al esquema contractual preestablecido? ¿Es probable que se pueda presentar –como de hecho ocurre- arbitrariedades por la parte contratante que es la que realizaría la redacción contractual? ¿Por qué función debería inclinarse el derecho en este modo de contratar?

Particularmente, creemos que el ordenamiento jurídico debe garantizar la libertad y la autonomía privada de las personas y, en consecuencia, respetar los contratos libremente celebrados, pero también es cierto que debe evitar el comportamiento abusivo de los contratantes que redactan unilateralmente el contrato mediante fórmulas que desincentiven tales conductas, en estos casos, podría sancionar a los contratantes que abusen de su posición jurídica de redactar el contrato en perjuicio de los contratantes más débiles. Así podría imponer a los predisponentes del esquema contractual la obligación de informar sobre el contenido y los alcances del contrato a los sujetos que van a adherir al contrato predispuesto. Es pues, una necesidad que el Estado tutele, cuando ello corresponda, a la parte jurídicamente más débil de una relación contractual. (p. 82).

Además menciona que los contratos celebrados entre sujetos con igual poder de negociación deben atenerse a la autonomía privada de los contratantes, al *pacta sunt servanda*, correspondiendo al Estado garantizar plenamente la libertad de contratación. (p. 83).

### **Principio de Corrección de la Asimetría**

Rodríguez. (23 de febrero. 2011). En la página web de la revista Los Andes, el reconocido abogado comentó que:

[...] Se puede decir, que el estado intento realizar correcciones de algunos errores que se dan de algún modo en el mercado, esto tendría un principal interés: proporcionar al consumidor el derecho a tener información adecuada para poder proteger sus intereses en el ámbito económico, pero para que se pueda aplicar esto, es necesario otorgar más instrumentos al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, puesto que el organismo regulador de las actividades comerciales y que se encarga de aplicar el

Código de Protección y Defensa del Consumidor en nuestra nación. (Las actividades comerciales no son perfectas, pero si perfectible).

Como bien señala el jefe de INDECOPI VRAEM, Rodríguez, que a pesar de hacer esfuerzos por lograr la eficacia de la asimetría en nuestro ordenamiento jurídico, hasta el momento no ha sido suficiente para que estas normas sean favorables para todos, es por ello que se debería promover más medios que permitan a INDECOPI lograr proteger de una manera más factible a clientes que podrían ser abusados de parte del que les brinden algún tipo de servicios.

Torres. (Martes, 17 de julio, de 2012). En el Diario “el Comercio”, en su artículo titulado “su punto de vista sobre el Principio de Corrección de la Asimetría como un investigación que exigen las nuevas formas y circunstancias que exigen la economía actual, por lo que las normas regulan este tipo de contrataciones para que de una manera más rápida existan tipos de comercializaciones para estar a la vanguardia del mundo capitalista en el que vivimos hoy, sin embargo, al tiempo que se acelera estos contratos, se está perdiendo la libre competencia, de lo que comúnmente se llama, oferta y demanda, trayendo libertad para la contratación, siendo el alcance de Carlos Valles Pinos, así como los otros, que eran considerados dentro de la estructura de la teoría general del contrato.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Problema General:**

¿Cuál es la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?

#### **Problema Específico 1:**

¿Cuál es la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de intereses en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?

#### **Problema Específico 2:**

¿Cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **Justificación Teórica**

En la justificación teórica tomaremos en cuenta la teoría explicativa acerca de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017; como sabemos, la SBS intenta proteger a los consumidores de las entidades financieras, asimismo, se puede llegar a pensar que cada nueva resolución no termina de satisfacer por completo a los usuarios de las tarjetas de créditos, además parece que las empresas están siguiendo las normas.

Sin embargo, al tener tantos asesores legales, muchas veces logran encontrar una salida que no está especificado en la ley, por ejemplo; en el reglamento de transparencia no prohíbe mantener la misma tasa de intereses con la que el cliente compro sus productos, solo obliga que la empresa cumpla con informar a sus clientes sobre esta variación unilateral de las tasa con una anticipación de 45 días.

Lamentablemente hasta el momento no se dieron cuenta de ello los encargados de hacer las normas, porque esto configura, en caso una persona tenga ya una deuda proyectada a pagar mensualmente, es decir, que hizo uso de su crédito de consumo por medio de su tarjeta de crédito, y le modifican la tasa, su pago proyectado mensualmente, estaría variando, ya se estaría generando un abuso por no respetar el costo que el cliente acepto pagar al momento de realizar sus compras, debido que en muchas oportunidades, el cliente llama para solicitar información al banco y así poder tomar una buena decisión antes de realizar su compra con la finalidad de poder cumplir con el pago sin excederse de sus gastos adicionales.

### **Justificación Metodológica**

De acuerdo a lo descrito, se realizará un análisis sobre este tema y la normativa vigente que permite que suceda este tipo de casos, si bien es cierto, el cliente fue responsable, porque al aceptar el contrato tal cual esta, tiene la confianza y la plena seguridad que la información que solicito antes de firmar el contrato por adhesión, es verídica,



En mi experiencia de un tiempo atrás, son muchas veces que las personas antes de realizar una compra se orientan, es decir, muestran responsabilidad, para que de esa manera puedan comprometerse en un pago mensual, y que después no tengan ningún inconveniente en realizar sus cuotas de pagos.

### **Justificación Práctica**

En la actualidad las cláusulas de contratos por adhesión en las tarjetas de créditos de los bancos se encuentran protegidos por normas reguladas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Existen normas que supuestamente que regulan las cláusulas de los contratos en general, así, también leyes que lejos de ayudar a solucionar cualquier arbitrariedad de parte de algunas entidades financieras, solo se limitan tipificar normas poco claras para los usuarios comunes de nuestra sociedad, pero que para las entidades financieras es fácil de encaminar de otra forma sus cláusulas, de modo que al momento de generar sus contratos, pueden vulnerar los derechos del consumidor de sus producto estrella, como es la tarjeta de crédito, sin que estos puedan darse cuenta de nada.

Clausulas como la exigencia del pago total de la deuda en el plazo de 45 días, y poner como condición que en caso el cliente no acepte la variación unilateral de la tasa de interés, puede dar por finalizado el contrato, no es tan sencillo como suena, porque si tiene pactado consumo con plazo largo y no vencido, va tener que pagar la totalidad de la deuda en esos 45 días, o en caso contrario al no cancelarlo, estaría aceptando la modificación de las nuevas tasas.

Esto puede repercutir muchas veces en factores no beneficiosos para los consumidores (clientes del banco), que al no existir especificación en las resoluciones emitidas por la SBS, las empresas financieras se podrían avalar en la misma norma, como es en los artículos 5° y 6° del Reglamento de Transparencia del Derecho al Consumidor Financiero.

## **Relevancia**

Considero que debe tomarse en cuenta, como algo importante, la variación unilateral de la tasa de interés en consumos con plazo no vencido, en contra de lo pactado al momento del consumo de un producto con la tarjeta de crédito estaría siendo cuestionada por clientes insatisfechos con el trato que se le viene brindando al momento de ya tener un financiamiento con el banco

Podemos apreciar como ejemplo, que el reglamento de transparencia en su artículo 5 y 6, lo único que regula como obligación al banco, es que, antes de cualquier modificación en la tasa de intereses, comisiones y gastos adicionales, se debe informar a los clientes que se verán afectados con el cambio de tarifas, con una anticipación de 45 días calendario como mínimo, mas no señala como requisito que debe preservarse el pago del consumo efectuado hasta que este se termine de pagar según lo pactado.

La pregunta que se hace todo usuario y consumidor de cualquier tarjeta de crédito, porque el ente regulador de todas las entidades financieras y bancos en el Perú al parecer no se ha dado cuenta que en algunos casos los contratos tienen cláusulas que no son favorables al usuario, es decir, son cláusulas abusivas.

También podemos deducir que son innumerables las quejas sobre modificaciones en los contratos ya firmados, y esto se debe que en las cláusulas de los contratos muchas veces dicen que el banco podrá modificar cuando desee el porcentaje de tasa de interés, comisiones, además de otros pagos adicionales en las tarjetas de créditos.

## **Contribución**

En el presente trabajo se pretende contribuir con la investigación de este tema, para buscar una solución óptima para aquellos consumidores de estos productos, no se vean perjudicados; y al mismo tiempo las entidades financieras puedan seguir con su expansión para el bien económico del país, porque reglas claras harán usuarios satisfechos por la transparencia y eficacia de realizar compras financiadas por medio del banco a través de su producto estrella, es decir, la tarjeta de crédito.

## **1.5. SUPUESTOS DE TRABAJO**

### **Supuesto General:**

La repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor sería en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

### **Supuesto Especifico 1:**

Los consumidores al aceptar la variación unilateral de tasa de interés debido que una cláusula en el contrato señala que si no manifiesta su voluntad para finalizar el contrato, el estaría aceptando las modificaciones, pero lo que comúnmente sucede es que cuentan con una deuda a plazo determinado.

### **Supuesto Especifico 2:**

El perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social, se puede dar cuando se realiza la variación unilateral de la tasa de interés, siendo que muchas personas no podrían pagar más de las cuotas pactadas al momento de realizar su consumo con la tarjeta de crédito, generando así deuda, morosidad y reportado en la central de riesgos financieros, por lo que se le cerraría puertas de próximos préstamos, e incluso en la actualidad para mantener puestos de trabajos o postular a nuevas oportunidades laborales, revisan el record financiero.

## **1.6. OBJETIVOS DE TRABAJO**

### **Objetivo General:**

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

**Objetivo Especifico 1:**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

**Objetivo Especifico 2:**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### **Tipo de Investigación**

La investigación es de enfoque Cualitativo, porque lo que se busca a través de la investigación científica es analizar la repercusión de la Variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017. Así lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), que este enfoque puede utilizar la recolecta datos para ser analizados y poder elaborar las preguntas para la investigación que se está desarrollando en el presente trabajo de investigación. (p. 7).

Esto es propio al Estudio básico descriptivo; debido que se escudriña y analizan doctrinas elaboradas a nivel internacional y nacional, con la única finalidad de lograr verificar la naturaleza jurídica de las cláusulas que pueden ser abusivas y que se encuentran en el contrato por adhesión, asimismo, de qué manera se regula su tratamiento normativo, que no estaría siendo los compatible con el principio de asimetría, y de qué forma se podría ayudar al consumidor financiero para que no se vea perjudicado al momento de generar la variación unilateral de la tasa de interés como de algún otro cargo generado una repercusión en su ámbito social y económico.

Asimismo, analizaremos que causas permitan dar lugar a la existencia de las condiciones de este tipo de contrato que repercuten en perjuicio del consumidor del Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017, para poder comprobar si existe o no la protección correspondiente respecto a los derechos de los consumidores de la tarjeta de crédito en esta entidad bancaria.

### **Diseños Interpretativos**

El diseño interpretativo en el proyecto de investigación tiene una naturaleza de teoría fundamentada y de estudio de caso que se explicará a continuación:

**La Teoría Fundamentada** en el actual trabajo se encuentra fundamentado en normas y doctrinas nacionales e internacionales que respaldan la presente investigación, tomando como base la recopilación de los datos prácticos, desarrollar la repercusión de

la Variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017.

**El Estudio de Casos** que indaga los aspectos de un mismo fenómeno o entidad social, es decir, un fenómeno en específico como; un evento, un proceso, un programa, un grupo social o una institución, como en este trabajo sería el “Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017”.

## **2.2. MÉTODOS DE MUESTREO**

La presente investigación es un enfoque cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro titulado “metodología de la investigación” señala que en la investigación cualitativa las muestras son no probabilísticas, o también llamadas muestras dirigidas, ya que el investigador es quien dependerá de su criterio para elegir los casos. (p. 191). Asimismo, que “la investigación cualitativa debe ser enfocada para entender algún fenómeno, investigando a partir la perspectiva de los sujetos que participan en un ambiente natural y en relación con su argumento”. (p. 358).

En la investigación cualitativa se puede considerar:

### **Escenario de estudio**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), en la investigación se debe definir el ambiente donde se realizara el proyecto o escenario de estudio como: el lugar o espacio y tiempo. (p. 514). El escenario elegido para el desarrollo de esta investigación es el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017, siendo su ubicación exacta en la Av. Los Lirios N° 257, (Mall del Sur), en la planta baja, el ambiente es acogedor porque existen unos muebles que hacen más cómoda la espera de atención, es necesario indicar que la agencia bancaria podemos encontrar cajeros automáticos, así como teléfonos de atención al cliente directo con asesores que recogen nuestros reclamos y todo tipo de consultas, lo bueno es que al estar dentro de un centro comercial el horario es extensivo y de corrido, el rango es de 10:00am hasta las 09:00pm, de lunes a domingo, se puede

comprobar que tiene buena infraestructura, tanto en los ambientes exteriores e interiores, además cuentan con una organización de equipo, los trabajadores se dividen entre funcionarios del banco, se distinguen jefe del área, asesores de plataforma y asesores de tarjetas de créditos. Además, cuentan con baños altamente implementados que permiten a los empleados trabajar en un lugar seguro y cómodo, realizando cambios de acuerdo a las distintas necesidades del cliente y de los empleados, para lograr un mejor clima laboral y así mejorar la atención de los consumidores o usuarios de los distintos productos que ofrecen.

El motivo de la elección del Banco Falabella es debido que fui trabajadora de dicha entidad financiera, pudiendo darme cuenta que existen constantes reclamos por parte de los clientes, y en varias oportunidades no son atendidos a tiempo ni tampoco como ellos quisieran, sin embargo, no es por simple capricho del banco, más bien, lo que sucede es que se encuentran avalados por las normas establecidas por el ente regulador del sistema financiero, es por ello que el presente proyecto de investigación es el analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella en San Juan de Miraflores, 2017 para poder dar un aporte a los usuarios de este banco y clientes de cualquier entidad financiera en nuestro país.

### **Caracterización de sujetos**

Como indica la “Guía de productos observables de las experiencias curriculares de investigación de fin de carrera–UCV” (2018), explica que la categorización de sujetos vienen a ser personas que de alguna manera ayudarán de forma directa o indirecta con información al momento de realizar la respectiva entrevista, para sustentar la presente investigación (p. 37). El escenario de la investigación es el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, lugar donde por experiencia laboral se tomó en cuenta los diversos reclamos de los clientes consumidores de la tarjeta de crédito de la entidad bancaria y entrevistar a funcionarios del banco.

Los Sujetos que hemos seleccionado son: 1 Juez Superior de la Sala Civil Transitoria especialista en Derecho Civil y Comercial, 1 Juez del Juzgado de Paz Letrado de Tránsito y Seguridad Vial con Postgrado, Magister en Derecho de la empresa,



Diplomado en Derecho de la empresa, 1er lugar en la universidad, realizó su tesis y dos artículos sobre las cláusulas abusivas de contratos por adhesión, 1 especialista en Derecho Civil y Comercial, capacitaciones en Economía y Responsabilidad civil, entre otras, 3 funcionarios públicos con Capacitación en Economía y Responsabilidad civil, entre otras certificaciones, y 4 funcionarios bancarios, por su larga experiencia obtenida en su puesto de trabajo, también conocimientos por el grado de estudios obtenidos y capacitaciones constantes, tanto dentro de la institución financiera, como asistencia a las diversas actividades realizadas sobre Bancos, Economía, Finanzas, y otras fuera de la institución bancaria.

**Tabla 6: Lista de Entrevistados - Funcionarios Públicos**

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS            | PROFESIÓN Y CARGO   | INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECEN                         | OFICINA Y/O AREA                                     |
|----|--------------------------------|---|---|--|
| 1  | Ana Lucia Campos Flores        | Juez Superior de la Sala Civil Transitoria (Colegiatura N° 19556) | Poder judicial Corte Superior de Justicia de Lima Norte | Sala Civil Transitoria                               |
| 2  | Lucero Brigitte Loloy Llanto   | Abogada Secretaria General  | Corte Superior de Justicia de Lima Norte                | Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura |
| 3  | Deyber Ormachea Camargo        | Abogado Asistente de Jefatura                                     | Corte Superior de Justicia de Lima Norte                | Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura |
| 4  | Willy Fernando Marcos Chagray  | Abogado Asistente   | Corte Superior de Justicia de Lima Norte                | Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura |
| 5  | Pamela Beccabet Vallejo Huaman | Abogada Asistente Jurisdiccional                                  | Corte Superior de Justicia de Lima Norte                | Código Procesal Penal                                |

Fuente: Elaboración propia, Lima, 2018

**Tabla 7: Lista de Entrevistados – Funcionarios Privados**

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS            | PROFESIÓN Y CARGO   | INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECEN                       | OFICINA Y/O AREA  |
|----|--------------------------------|---|---|---|
| 6  | Rosa Mora                      | Bachiller en Ciencias Administrativas.<br>Asesor de Negocios                    | Entidad Financiera<br>Banco de Crédito del Perú - BCP | Canal de atención en el Banco de Crédito del Perú – BCP |
| 7  | Esthefany Villanueva           | Bachiller en Ciencias Contables Económicas y Financieras.<br>Asesor de Negocios | Entidad Financiera<br>Banco de Crédito del Perú - BCP | Canal de atención en el Banco de Crédito del Perú – BCP |
| 8  | Pilar Modesta Requena Palomino | Bachiller en Administración.<br>Asesor de Negocios                              | Entidad Financiera<br>Mibanco                         | Área de Operaciones Bancarias de Mibanco                |
| 9  | Dahna Milagros Pareja Esquivel | Bachiller en Contabilidad y Finanzas.<br>Asesor de Negocios                     | Entidad Financiera<br>Mibanco                         | Área de Operaciones Bancarias de Mibanco                |

Fuente: Elaboración propia, Lima, 2018

### **Plan de análisis o trayectoria metodológica**

El presente trabajo se ha sometido al debido procedimiento del método científico, siguiendo la guía de productos observables de las experiencias curriculares de investigación de fin de carrera, que parte desde la aproximación temática, marco teórico, formulación del problema general y dos problemas específicos, la justificación del estudio teórica, metodológica y práctica, continuando con el supuesto u objetivos del trabajo, cumpliendo con las características exigidas en la guía de productos observables de fin de carrera (2018), que son la relevancia y contribución en el ámbito económico – social, y sometido a un supuesto científico para luego pasar a una serie de resultados que estén acorde con nuestro enfoque cualitativo, y de acuerdo al diseño interpretativo, con la teoría fundamentada y de estudio de caso. (p. 12-17).

### **2.3. RIGOR CIENTÍFICO**

En la investigación cualitativa, se debe considerar que sea objetiva, metodológicamente demostrable mediante la verificación, validación y confiabilidad del instrumento, siendo solamente juicio de expertos.

**Validación** de los instrumentos con objetividad, coherencia, acertada, congruente, y todo de acuerdo a los objetivos planteados.

**Confiabilidad** para evidenciar los resultados mediante pruebas pilotos del instrumento de validación, y verificar si el plan de análisis está funcionando.

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

Para el presente desarrollo hemos empleado las siguientes técnicas de recolección de datos como entrevistas a especialistas en el tema relacionado de contratos por adhesión y derecho al consumidor, entre otros, funcionarios financieros que conocen las condiciones del contrato unilateral y desde el punto de vista como asesores son conscientes de lo que se dice al cliente, lo que se omite sobre los cargos de los contratos de la tarjeta de crédito, el análisis de fuente documental normativa, nos permitió comprobar que en otros países se exige con rigurosidad que los contratos de tarjetas de créditos sean mucha más sencillos de entender, además análisis del contrato unilateral de tarjeta de crédito del Banco Falabella.

### **Análisis de fuente documental normativa**

Mediante esta técnica hemos podido analizar la veracidad de los casos de desprotección de derechos de los consumidores bancarios a través de cláusulas generales de contratación calificadas como abusivas, y a la vez, hemos examinado el contrato del banco Falabella y nos damos cuenta que las personas se suscriben a un producto financiero sin saber entender de que se tratan las cláusulas generales de este tipo de contratación.

### **Técnicas:**

### **Análisis de Fuente Documental:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), es una fuente valiosa de recolección de datos cualitativos, puede ser documentos que nos permitan comprender el fenómeno central de estudio. (p. 415). Por lo consiguiente, para realizar el presente trabajo es necesario

tomar en cuenta fuentes normativas que han sido analizadas como antecedentes para realizar esta investigación científica.

### **Entrevistas:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (como dice Savin-Baden y Major, 2014, p. 403), la entrevista de enfoque cualitativo es íntima, flexible y abierta, que permite interactuar información entre el entrevistado y el investigador que entrevista. Para ellos estaremos realizando entrevistas a los especialistas y funcionarios del banco Falabella que tienen amplio conocimiento sobre casos de esta naturaleza jurídica, abordándoles con preguntas estructuradas de tipo abierto para ampliar la información sobre la problemática que aqueja a los usuarios de la tarjeta de crédito del Banco Falabella.

### **Los instrumentos:**

Para el presente trabajo de investigación utilizaremos los siguientes instrumentos:

1. Guía de entrevista.
2. Análisis de fuente documental normativa.

### **Validez del Instrumento**

La validez del Instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, quienes aplicando sus conocimientos y experiencias validaron la formulación de las preguntas desarrolladas en la guía de entrevista de la presente investigación.

Los profesionales a cargo de la validación de la guía de entrevista fueron:

**Tabla 8: Validez del instrumento**

| <b>Guía de entrevistas</b> |                               |                   |                                 |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| <b>Experto N°</b>          | <b>Validador</b>              | <b>Docente</b>    | <b>Promedio de Valorización</b> |
| 1°                         | Javier W. Lara Ortiz          | Asesor Temático   | 90%                             |
| 2°                         | Job Prieto Chávez             | Asesor Metodólogo | 95%                             |
| 3°                         | Jorge Rodríguez Figueroa      | Asesor Temático   | 95%                             |
| 4°                         | Liliam Lesly Castro Rodríguez | Asesor Metodólogo | 100%                            |
| 5°                         | Mariano R. Salas Quispe       | Asesor Temático   | 96%                             |

Fuente: Elaboración propia, Lima, 2018

**Tabla 9: Validez del instrumento**

| <b>Instrumento Análisis de Fuente Documental Normativa</b> |                                  |                   |                                 |
|--|----------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| <b>Experto N°</b>  | <b>Validador</b>                 | <b>Docente</b>    | <b>Promedio de Valorización</b> |
| 1°   | Javier W. Lara Ortiz             | Asesor Temático   | 90%                             |
| 2°   | Job Prieto Chávez                | Asesor Temático   | 95%                             |
| 3°   | Liliam Lesly Castro Rodríguez    | Asesor Metodólogo | 100%                            |
| 4°   | Ángel Fernando La Torre Guerrero | Asesor Temático   | 95%                             |

Fuente: Elaboración propia, Lima, 2018

## 2.4. ANALISIS CUALITATIVO DE DATOS

Según la investigación realiza se utilizan los siguientes métodos:

**Método hermenéutico:** se logra explicar e interpretar las distintas normas, doctrinas, jurisprudencias y casos que nos ayudan a tener una visión más clara para la realización de la presente investigación.

**Método Inductivo:** según Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisa que la creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo. Los nombres de las categorías y las reglas de clasificación deben ser claras para evitar reprocesos excesivos en la codificación. (p. 432)

### Unidad Temática y Categorización

En base a lo dicho, para efectos de esta investigación se establece las siguientes categorías:  
La unidad temática se desenvuelve en relación a lo siguiente:

**Tabla 10: Categorización**

| Categoría                                 | Definición   | Sub categoría                                     |
|---|--|---|
| Variación unilateral de tasa de intereses | Son las que permiten que una de las partes al tener un contrato por adhesión o también llamado contrato masivo, sean las que estipulen las clausulas y no permite la participación mutua de ambas partes al momento de elaborar el contrato                                | Aceptar Variación unilateral de tasa de intereses |
|   |  | Cancelar Deuda total antes de 45 días             |
| Perjuicio del Consumidor                  | Daño que es generado por el proveedor del bien o servicio hacia el usuario o consumidor del producto que este ofrece, que en el caso específico de consumidores bancarios sería sobre el perjuicio que causan las entidades bancarias a los consumidores de sus productos. | Económico   |
|   |  | Social  |

Fuente: Elaboración propia, Lima, 2018

## **2.5. ASPECTOS ÉTICOS**

La investigación se realiza en respeto de los derechos de autor citando las referencias bibliográficas empleadas bajo el estilo American Psychological Association (APA). Tomando en cuenta en primer lugar el derecho del consumidor financiero, teniendo su propia ley reguladora “Ley General Del Sistema Financiero y Del Sistema De Seguros N° 26702”, “Ley de Protección al Consumidor de servicios Financiero”, y la “Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros - Ley No. 28587” analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella en San Juan de Miraflores, 2017, en donde se realizan continuos reclamos de parte del usuario que el contrato por adhesión en muchos casos es excesiva. Además, tomando en cuenta el Código de ética Profesional respecto a la información obtenida de las resoluciones emitidas por Indecopi, siendo de acceso público a través de su portal web.

### **III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**



### 3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Conforme al trabajo previo realizado, se procede a describir y agrupar todas las respuestas obtenidas por la amabilidad de mis entrevistados que accedieron a concederme parte valiosa de su tiempo entre los meses de setiembre y octubre del presente año, recalcando que esta información recaudada se convierte en fuente primaria para poder consolidar lo expuesto en los supuestos específicos de mi proyecto de investigación, siendo que el Objetivo General está constituido por 3 preguntas, el Objetivo Específico 1 por 4 preguntas, y el Objetivo Específico 2 por 3 preguntas siendo en total 10 preguntas, que detallaremos a continuación:

- ✓ **Entrevista dirigida a funcionarios públicos, funcionarios de bancos privados, y abogados especializados en Derecho civil contratos, derecho del consumidor y protección intelectual, comercio internacional y contratos modernos, derecho bancario y financiero**

#### **Objetivo General:**

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

En cuanto al objetivo general se realizaron las siguientes preguntas:

#### **1.- Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?**

Campos (2018). De acuerdo a la pregunta planteada, la Juez manifiesta que variación unilateral de tasa de interés es cuando el banco realiza el cambio de la tasa de interés sin tener obligación de avisar al cliente para negociar, ya que se encuentran protegidos por las leyes reguladas por el ente regulador de los bancos y entidades financieras (SBS). Sin embargo, debe informar que se hará el aumento y que este puede decidir si desea continúa con el acuerdo contractual.

Vallejo (2018). La Doctora según entiende que; la variación del interés el cual este cambio lo hace la financiera son aplicadas muchas veces sin autorización del consumidor, sin poder

tener opción a reclamar, si bien es cierto, esta variación no es de manera constante, sin embargo, está causando indefensión al consumidor.

Loloy (2018). La secretaria general del poder judicial, precisa de acuerdo a la pregunta formulada, que es la modificación al interés crediticio que realiza el banco, sin aprobación o consulta del consumidor financiero. Es considerado como cláusula abusiva de constar en el contrato.

Por su parte el Doctor Ormachea (2018). Señaló que esto consiste en la modificación de la tasa de interés de los productos financieros del cual goza una persona sin su consentimiento.

Marcos (2018). Especialista en lo civil, acotó que la variación unilateral de tasa de interés se refiere a las constantes modificaciones que existen en la tasa de interés, que son realizadas por las entidades financieras conforme dictan las normas que se encuentran reguladas por la SBS, que es el ente regulador de los bancos y entidades financieras en nuestro país.

Para Mora (2018). Bachiller en Ciencias Administrativas expresa de acuerdo a su conocimiento que entiende que se trata de la modificación de la tasa de interés que hace el banco unilateralmente cuando tienen un contrato por adhesión, lo cual se encuentran regulado y tipificado en el artículo 1390° del Código Civil Peruano.

Villanueva (2018). Bachiller en Ciencias Contables Económicas y Financieras, considera que variación unilateral de tasa de interés, se refiere a las modificaciones que existen en la tasa de interés solo por parte de la entidad financiera, ya que solo ellos se encargan de hacer los contratos sin que el cliente tenga la oportunidad de incluir alguna condición en la redacción del contrato.

Requena (2018). Bachiller en Administración, y con larga experiencia en distintas entidades financieras, con respecto de la pregunta en cuestión como funcionaria bancaria, entiende por variación unilateral a las diversas tasas de intereses que una entidad financiera ofrece según el tipo de crédito a otorgar, como en el caso de Mibanco.

Aunado a lo expuesto, Pareja (2018). Bachiller en Contabilidad y Finanzas, desde su punto de vista por su experiencia laboral manifiesta que la variación unilateral de tasa de interés se refiere al incremento de la tasa de interés en la compra de productos mediante tarjetas de crédito cuando ya tienen una cuota pactada

**2.- ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?**

Campos (2018). A esta respuesta la juez indica que; no siempre sucede en la realidad; porque si bien las entidades financieras están obligadas a cumplir con todo lo ofrecido al consumidor, de manera efectiva, apropiada, oportuna, y logrando colmar sus expectativas que le hicieron creer al cliente financiero, lograr la Idoneidad como lo indica el artículo 18° del Código de protección y defensa del consumidor, no siempre es cumplida de acuerdo a la calidad de servicio o producto ofrecida por parte del proveedor, es decir; lo que le correspondería recibir al consumidor, lo que el espera recibir, y lo que se le hubiera prometido. Pero en el último párrafo también señalan que los proveedores asumen responsabilidad frente a los consumidores por la idoneidad y calidad de los servicios.

La Abogada Vallejo (2018) opina que por supuesto que no, toda vez que si bien firmamos un contrato por Adhesión las cuales no podemos negociar, sin embargo, debería estar regulado por la SBS cautelando que no haya ninguna irregularidad, lo cual en la realidad no es así, porque existen cambios en la tasa de interés en transcurso de la permanencia vulnerando el derecho del consumidor.

Loloy (2018). En muchos casos sí. Son pocos los casos en que el banco incumple con este deber, ya que solo la SBS vigila sus cumplimientos, así también Indecopi debería hacerlo.

Pareja (2018). La funcionaria financiera, nos habla sobre el deber de idoneidad, y explica que esto se refiere al incremento de la tasa de interés en la compra de productos mediante tarjetas de crédito sin previo aviso a los clientes, o en caso contrario por más que avisen no estarían dando la información exacta, incumpliendo el deber de idoneidad como lo indica el Código de Protección al Consumidor.

Marcos (2018). El doctor de la Corte Superior de Lima Norte considera que en su mayoría no se cumple con el deber de Idoneidad, porque esta se daría si el consumidor tendría las mismas condiciones sobre la información, las condiciones o las características del contrato, pues debería ser más clara y transparente las cláusulas que se encuentran en el contrato, para que el cliente se encuentre satisfecho, no solo al momento que aceptan su solicitud de crédito financiero, sino también a lo largo de su experiencia con el banco. Para cual, el Estado debe comprometerse a garantizar la transparencia de la información, siendo muy parecido a lo acotó la licenciada Requena.

Requena (2018). Asesora y funcionaria de negocios en Mibanco, nos indica que desde su punto de vista, algunos bancos no cumplen, ya que en base a su experiencia en otras entidades financieras como en la actual, considera que las tasas de interés son muy elevadas de la tarjeta de crédito a diferencia de un préstamo de crédito en efectivo.

Mora (2018). Desde la perspectiva de la asesora de ventas de productos financieros del BCP, considera que algunos si, ya que en algunos bancos se recibe la capacitación necesaria para no solo ofrecer productos o servicios del banco, sino también a brindar información verídica a los clientes y personas que vienen a solicitar información. Sin embargo, sabemos que en toda empresa existen malos y buenos trabajadores, mientras unos realizan su trabajo como debe ser, otros posiblemente no tienen ese compromiso de cumplir con sus funciones de manera fehaciente.

Villanueva (2018). La asesora de ventas de productos financieros, dice que depende, porque es como en todos los trabajos, por más que los jefes de cargo superior capacitan a los asesores de bancos, son estos quienes tienen el trato directo con el consumidor, y no siempre dan la información idónea y transparente al consumidor, es decir, que en parte si y en parte no se está cumpliendo con el deber de idoneidad.

Ormachea (2018). El doctor acotó una opinión distinta a la de los demás entrevistados, precisando que el contrato de tarjeta de crédito es un contrato de adhesión, por sus mismas características uno de los contratos se somete a los condicionan del otro contratante (en este caso del banco) de modo que una de las condiciones establecida por el Banco es la variación

unilateral de la tasa de interés de la tarjeta de crédito, bajo estas circunstancias podemos decir que si se cumple con el deber de idoneidad, ya que se cumple con el deber de idoneidad, ya que se cumple con la entrega del producto con las características ofrecidas.

**3.- ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?**

Respecto de la presente interrogante, es menester acotar que las entrevistadas Vallejo, Requena y Pareja (2018) conjuntamente señalan que la iniquidad se da al momento de firmar el contrato, las cuales muchas veces los consumidores al no tener conocimiento al respecto, no se dan cuenta y firman el contrato de adhesión aceptando por desconocimiento los términos y condiciones del contrato, considerando que al momento de tener contacto con el asesor comercial le realizan las consultas, ya que es quien debe informar las condiciones y consecuencias del contrato.

Loloy (2018). Asimismo, la especialista agregó que, cuando el banco establece cláusulas abusivas en sus contratos, otorgándose facultades exorbitantes, o existe exigencia de sobre-garantías, cuando decide resolver el contrato por motivos insignificantes.

Marcos (2018). De acuerdo a mi conocimiento, la iniquidad se refiere a la injusticia contractual, esta se advierte en el momento que las entidades financieras generan el contrato unilateral con cláusulas no siempre permitidas por el estado, y como en la gran mayoría los clientes se acercan a solicitar el crédito, ya sea de consumo o dinero en efectivo, lo hacen por necesidad, sin previo conocimiento de las consecuencias que este tipo de contratos puede acarrearle más adelante, esto sucede porque muchas veces hay palabras demasiado técnicas y poco entendibles para los usuarios, es ahí que los bancos se aprovechan de esta desigualdad de información, ya que el ente regulador del estado no contaría con el personal suficiente para poder hacer una investigación exhaustiva en cada una de las entidades reguladas por la SBS, en mi experiencia pude ser testigo que la SBS solo viene una vez al año y escoge al azar unos cuantos reclamos, sin embargo; considero que se debería tomar las medidas necesarias para que exista un personal determinando que realice este tipo de controles cada mes.

Villanueva (2018). Señala que, de acuerdo a mi experiencia laboral en distintos bancos y áreas en las que fui asignada, pude darme cuenta que la injusticia sucede cuando los clientes firman el contrato de las tarjetas de créditos sin entender que nosotros como bancos tomamos todas las decisiones, y si bien en el BCP se trata de asesorar al cliente por medios masivos para que el consumidor pueda informarse (ABC de la Banca), no sería suficiente para que todos estén informados sobre el manejo correcto de créditos de consumos.

Mora (2018). Esto sucede cuando se informa al cliente el cambio en la tasa de interés de su tarjeta de crédito, porque a diferencia de los créditos efectivos, en la tarjeta de crédito afecta a la cuota del mes, ya que aumentaría el porcentaje de pago mensual, pero en los créditos efectivos no he visto que suceda eso, si hay alguna variación es en el siguiente crédito. A su parecer se estaría cometiendo una injusticia, porque no se respeta las cuotas pactadas de acuerdo a la fecha en que fue utilizada la tarjeta de crédito a diferencia de lo que sucede con los créditos en efectivos que no varían a excepción de futuros créditos.

Campos (2018). La juez debido a su gran conocimiento en el tema. Práctica y teóricamente, siempre existe una desigualdad entre el proveedor y el consumidor, desde el momento en que celebra el contrato, porque los bancos tienen ventajas, como por ejemplo que son ellos quienes realizan todas las condiciones del contrato, sin negociar ninguna cláusula, y las entidades financieras aprovechando que tienen un gran asesoramiento jurídico (staff de abogados), colocan palabras técnicas dentro del contrato que son poco claras para el entendimiento de las personas naturales, que en su mayoría no cuentan con el dinero suficiente para absolver un gasto y por ello acuden a las tarjetas de crédito.

También es importante el aporte del Dr. Ormachea (2018) quien considera que la iniquidad contractual se refleja en la falta de información otorgado por la institución financiera respecto al cobro y asignación, o variación de intereses al potencial consumidor, ya que la información solo se dirige al uso y beneficios del producto financiero, mas no se otorga información respecto a disposiciones unilaterales del banco, lo cual constituye asimetría de información en perjuicio del consumidor, más aun si no se otorga el tiempo adecuado al cliente a leer el íntegro del contrato previo a su firma.

## **Objetivo Específico I:**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

Respecto al objetivo específico I se plantearon las siguientes interrogantes:

### **4.- ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?**

Campos (2018). Indica que sería de manera económica, porque si varía la tasa de interés, subiría los precios de la cuota mensual que ya había pactado el consumidor, y en consecuencia de esto, al consumidor obtendría un impacto social, debido que si no pagara la cuota del mes sería reportado a la central de riesgos por deudas, viéndose perjudicado para la adquisición de algún otro producto financiero.

Loloy, Vallejo y Ormachea (2018). Los entrevistados coinciden que el perjuicio en caso se genere la variación unilateral de intereses es evidentemente o netamente económico, toda vez que esta variación no es consultada con el consumidor, solo es comunicada y aplicada, siendo respaldado por la SBS. Y esto genera perjuicio económico, puesto que las cuotas pactadas serían elevadas. Es decir, desequilibra la economía del consumidor financiero.

Sin embargo, el doctor Ormachea, agrega a su respuesta que si bien es cierto, ello se origina por la asimetría en la información, el consumidor también contribuye a ello al no investigar respecto a toda la información en relación de los productos financieros.

Marcos (2018). Basado en su experiencia, señala que el perjuicio sería financiero, debido que he visto casos que al haber variación en la tasa de interés, ha ocasionado retrasos en las cuotas mensuales de los clientes, quienes se ven obligados a generar en muchos casos el pago mínimo, lo cual alarga el tiempo en el que terminará de pagar, generando más intereses, otros casos al pagar con un día de atraso genera penalidades, que en muchas oportunidades lo paga al mes siguiente, pero casi a los pocos días se vienen más pagos, con más intereses, que en ocasiones se les hace imposible pagar, entonces, como resultado terminan

endeudándose y siendo reportados a la central de riesgos, por lo cual ya no pueden acceder a ningún tipo de créditos.

Por otra parte, Requena y Pareja (2018). Asesores financieros, complementan que en caso se genere la variación unilateral de interés, ocasionaría que el consumidor no desee pagar la cuota elevada, y por ende perjudicarse en el sistema financiero dañando su historial crediticio, ya que sería reportado con una mala calificación crediticia.

Villanueva (2018). Acotó que el perjuicio sería económico, porque al variar la tasa de interés, también estaría variando el pago mensual que el consumidor se comprometió pagar al momento de realizar su compra o crédito en cuotas.

Mora (2018). Expreso que, sin duda sería perjudicado personalmente, porque he visto casos en el que el cliente se ve perjudicado en su economía, lo cual le afecta emocionalmente, porque muchas veces no le alcanza para pagar la deuda, y si quieren cancelar la tarjeta no pueden debido que su deuda todavía está vigente.

##### **5.- ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?**

De forma conjunta Vallejo, Requena y Pareja (2018) afirman que no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor porque buscan su propio beneficio y al considerar que estos tipos de contratos no se puede negociar, solo queda aceptar con todas sus cláusulas las cuales ahí establece la posibilidad del aumento de la tasa de interés, quedando en total indefensión del consumidor y creando un abuso de estas entidades bancarias, generando sus propios intereses, esto debido a que ponen en primer lugar su beneficio económico, alterando algunos ordenamientos de protección al consumidor al no brindar la información correcta a los clientes y usuarios.

Loloy (2018). Expresa de manera categórica que, los bancos tienden a ganar, es poco probable que un banco ingrese al sistema financiero para recibir o ganar pocas sumas de dinero, siempre quieren sacar el mayor provecho.



Marcos (2018). Precisa que, simplemente porque no existe suficiente control de parte del ente regulador del sistema financiero, tal vez falta de personal, falta de capacidad, o falta de compromiso con los consumidores financieros que no mueven grandes cantidades monetarias, pero que muchas veces son ellos quienes pagan intereses más altos, generándole mayor ganancia a los bancos, porque son buenos pagadores, sin embargo, al no conocer el manejo del sistema financiero y no tener un asesoramiento adecuado por los funcionarios del banco, terminan perjudicándose, claro que siempre hay excepciones, no todos los funcionarios son así, pero en su mayoría obvian realizar algunas explicaciones que son de suma importancia para un buen manejo del crédito por parte consumidor.

Por otro lado, Ormachea (2018). Considera que los contratos por adhesión si cumplen con el ordenamiento jurídico, el problema se origina en la información previa no otorgado en su totalidad al consumidor, quien al no estar debidamente informado se somete a firmar el contrato por adhesión.

Campos (2018). Esto se debe a la globalización que existe hoy en día para optimizar y agilizar la negociación, al querer lograr una mayor producción y maximizar las contrataciones en masa, lo que se busca es la simplificación de un contrato que tenga ciertas cláusulas que puedan ser aplicadas a todo tipo de clientes, sin embargo, en otros países como España, Argentina, Chile se han modificado ciertos artículos con la finalidad de proteger ante todo a los consumidores, separando lo que viene a ser contratos por adhesión de contratos de consumo.

Villanueva (2018). Considera que esto se debe a la falta de compromiso con su labor como funcionarios del banco, porque si bien la SBS es el ente regulador de las entidades financieras, no realiza la su función correctamente, considero que cada asesor como trabajador de un banco debe tener el don de servicio, y el compromiso de informar a los usuarios de los puntos relevantes del contrato, lo cual no todos lo realizan.

Mora (2018). Asimismo, señalo que, se debe a que las entidades encargadas de controlar que las leyes dictadas sean cumplidas, no se dan abasto para realizar un control exhaustivo

a las entidades financieras a nivel nacional, y por ello se aprovechan de la supremacía que tienen sobre los consumidores.

**6.- ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?**

La juez Campos (2018). De acuerdo al Código de protección y defensa del consumidor, artículo V del Título Preliminar donde tipifica el Principio de Pro Consumidor, señala que en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor. Sin embargo, en el artículo 48° sobre los requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión indica que los contratos deben ser concretos, claros y sencillos en la redacción, de forma que el consumidor pueda entenderlo de manera directa, pero de nada sirve que este tipificada en la norma si no existe la verdadera protección de los derechos del consumidor al momento de la práctica legal.

Marcos (2018). Indica que, lamentablemente no, porque a pesar que existen estas leyes que señalan los deberes y obligaciones de los proveedores hacia el consumidor de todo tipo, incluyendo a los usuarios de tarjetas de créditos, no son suficientes para lograr que en realidad sean cumplidas, por lo cual considero que se debería implementar un mayor control de parte del ente regulador, y realizar algunos cambios en nuestro Código de protección y defensa del consumidor porque se contradice en los artículos 48° que considera “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”, es decir, estaría siendo contradictorio con el Título preliminar la asimetría informativa art. IV núm. 7° protege al proveedor, señalando que tiene mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores. Por ello, es necesario lograr la igualdad de leyes, y tal vez hacer modificaciones en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

Las entrevistadas Vallejo, Loloy, Requena y Pareja (2018). En cuanto a esta pregunta han coincidido en su opinión respecto a la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, señalando que no es suficiente, además la realidad va cambiando y esto lo justifica estas entidades bancarias, por otro lado, es evidente la falta de protección de los consumidores por la SBS, cuando cambian los intereses, que sin previa autorización aplican. Además deberían ser más transparentes con la información brindada al cliente con respecto a la variación de las tasas de interés que provocan el incremento de sus cuotas que nos son, es decir, informar la información real lo que el cliente concebiría no sorprendiéndose.

Asimismo, a lo antes mencionado, Loloy (2018), acotó que, si bien las leyes regulan en parte los términos en que se regulan los contratos, aún existe un gran número de perjuicio que se generan al refinanciar las deudas bancarias, lo al consumidor solo le queda cumplir.

Desde otra perspectiva tenemos la opinión del Doctor Ormachea (2018) que considera que si es suficiente la regulación existente que protege los derechos de los consumidores financieros, mencionando que el problema radica en que las personas, por un lado no conocen sus derechos como consumidor, y por otro lado no tienen una cultura de investigación, se conforman con la poca información que les otorga la institución financiera, ni siquiera leen los contratos una vez otorgado el producto.

Villanueva y Mora (2018). Considera que no es suficiente, porque si el banco realiza algún acto unilateral, es porque la ley le permite ciertas atribuciones, para ello considero que los órganos pertinentes deberían evaluar las normas necesarias para que pueda existir mayor protección al consumidor financiero. Porque el Código de protección y defensa del consumidor en su artículos 48° nos dice que son 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, al contrario del artículo IV numeral 7° que blinda al que redacta el contrato, afirmando que tiene mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores, es decir, tendría ventaja sobre el consumidor.

**7.- ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?**

A juicio de los expertos en temas financieros, como Vallejo, Requena y Pareja (2018) coinciden que no se está cumpliendo, más bien sería todo lo contrario porque están generando muchos abusos contra los consumidores, toda vez que estas entidades bancarias hacen ver los consumidores la necesidad de que obtengan las tarjetas para comprar sus productos y con el alza y variación de interés causa indefensión y perjuicio al consumidor, no siendo transparente en sus contratos, debido que no brindan la información correspondiente.

Asimismo, la funcionaria Requena (2018) adicionó que efectivamente no son transparentes y claros con la información, como deberían de ser, ya que el léxico utilizado no es idóneo para los clientes.

Loloy (2018). Acotó algo importante que viene ocurriendo concerniente a las deudas financieras que de alguna manera incrementan los interés en vez de disminuirlos, Señaló que el refinanciamiento de las deudas es lo que más perjuicio causa a los consumidores, porque el interés es mayor, lo cual advierte que no se está cumpliendo con ello (sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia).

Mientras que el doctor Ormachea (2018) nos indica una posición algo distinta, a diferencia de los demás, expresó que los bancos si cumplen con el Principio de la transparencia, en la medida que otorgan información básica del producto financiero, sin embargo, depende del consumidor averiguar toda la información posible a fin de quedar satisfecho con todas las características, deberes, derechos y riesgos del producto, disipando todos las dudas y así lograr encontrarse seguro antes de adquirir el producto.

Marcos (2018). A mi juicio considero que algunos bancos no cumplen del todo con el principio de transparencia, porque siempre omiten información necesaria e importante al consumidor, y solo brindan la información que ellos como proveedores consideran

conveniente, o simplemente aprovechan la existencia de normas que le permiten tener cierta ventaja sobre los consumidores, porque son los bancos quienes realizan las condiciones y cláusulas de los contratos, a los cuales el consumidor solo se adhiere, aceptándolos tal cual están escritos, porque si no la aceptan, no podrían acceder al crédito que por alguna necesidad solicitaron.

Campos (2018). En la práctica no se estaría cumpliendo con el principio de transparencia como lo señala el artículo V del Título Preliminar del Código de protección y defensa del consumidor, numeral 3, en el que precisa que los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código, pero lamentablemente se siguen dando contratos con palabras técnicas que no son de fácil entendimiento para el ciudadano que no tienen conocimientos jurídicos.

Villanueva (2018). Considera que en su mayoría no, debido que muchos de los asesores solo piensan en los números de clientes captados durante el día, y si se les brinda más información tiene miedo al rechazo lógico de los consumidores, pero esto está cambiando, debido que si es detectado por los jefes, puede costarnos hasta el puesto, por mi parte siempre doy la información a mis clientes, además, les digo que lean el contrato y si tienen alguna duda, que se comuniquen conmigo para poder ayudarles, sin embargo, otros colegas solo desean aumentar su producción, obviando información necesaria de indicar.

Mora (2018). Opinó que algunos puede ser que sí, y otros no, porque existen bancos que por su larga trayectoria se cuidan mucho para poder seguir siendo catalogados como los mejores, sin embargo, financieras que se convierten en bancos, todavía están en proceso de poder cumplir con sus obligaciones, siendo una de ellas el principio de transparencia, porque tienen la idea de captar clientes, omitiendo explicaciones necesarias del contrato que firmará.

Las interrogantes propuestas para el siguiente objetivo son las que se detallan a continuación:

## **Objetivo Específico II:**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

### **8.- En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?**

Sobre la presente pregunta, los entrevistados Vallejo, Loloy, Requena y Pareja (2018) en conjunto, estuvieron de acuerdo, que efectivamente son perjudicados, al generar el perjuicio económico lo cual hacen que los pagos que están presupuestados por el consumidor se vea alterado, generando en muchos casos el atraso en los pagos, generando intereses moratorios, siendo perjudiciales hasta que quedan registrados en Infocorp, y dañan al consumidor debido a que escapa de sus presupuestos planificados, pues incrementa su capacidad de pago y esto genera que no puedan realizar el pago afectando con una mala calificación en la central de riesgos o historial crediticio. Asimismo, Loloy (2018). Agregó, toda vez que la variación a la tasa de interés es considerada una cláusula abusiva.

Campos (2018). Sí, porque al generarse la variación unilateral de tasa de interés afectaría en la cuota mensual que iba a pagar, viéndose perjudicado monetaria y socialmente, sin embargo, sería una responsabilidad que tendría que asumirla, porque al momento de firmar el contrato se entiende que el consumidor acepto que el banco en el momento que considere conveniente pueda hacer dicha modificación de la tasa de interés.

Marcos (2018). Por supuesto que sí, debido que muchas veces cuando se realiza la variación unilateral de la tasa de interés perjudica al consumidor en su proyección de gastos mensuales que el habría calculado pagar mensualmente, porque al ser modificada la tasa de interés afectaría el pago pactado en cuotas del crédito de consumo que realizó, por lo cual, si genera el pago total, probablemente deje de lado algo prioritario para su bienestar, y si no paga, se vería dañado en su aspecto social, ya que al tener retrasos, sería reportado a la central de riesgos, cerrando todas las posibles puertas de créditos de cualquier tipo financiero para cualquier eventualidad en su proyecto de vida, siendo calificado como moroso.

Por su parte el doctor Ormachea (2018) indica que no, porque al firmar el contrato por adhesión se somete a las condiciones del banco y como tal a la posible variación unilateral de la tasa de interés.

Villanueva (2018). En mi opinión considero que sí, porque al variar unilateralmente la tasa de interés de la tarjeta de crédito, si el cliente tiene pagos pendientes de consumos realizados antes de la modificación, se vería perjudicado, porque su cuota ya no sería la misma que él había calculado pagar mensualmente al momento de hacer el uso del crédito facilitado. Entonces, si paga por miedo a ser reportado en la central de riesgos, puede que deje de lado algo importante para su vida cotidiana; y si decide no pagar, inmediatamente es reportado a la SBS, siendo perjudicado para cualquier solicitud de crédito.

Mora (2018). Claro, porque al haber variación unilateral de tasa de interés su pago mensual aumentaría, ocasionándole gastos adicionales que no había planificado, generándole problemas económicos, y si no realiza el pago, estaría en la lista de cuentas castigadas, reportado en la central de riesgos, de esa manera no podría acceder por mucho tiempo a ningún tipo de crédito.

### **9.- En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?**

Respecto de la pregunta en cuestión la abogada Vallejo y Loloy (2018). Enfatizan que debe ser bastante, al ser los consumidores vulnerables más aun cuando nos enfrentamos a estos contratos por adhesión, si la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP no regula y más bien protege los derechos del consumidor frente a los abusos de estas financieras, los bancos seguirán violando los derechos de los consumidores. Sucedería porque el banco debe generar confianza en el consumidor, y ello implica actuar de buena fe. La fe contractual es la mejor manera de protección al consumidor.

Marcos (2018). En base a su conocimiento, ha podido apreciar que si bien la SBS ha emitido ciertas normas que protegen al consumidor financiero, no han sido suficientes para lograr la idoneidad al consumidor. Además, todo proveedor debería preocuparse con respecto a satisfacer a sus consumidores. Asimismo, considero que sería bueno dentro del

“Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero” debería exigirse que el lenguaje usado en estos contratos por adhesión de las tarjetas de créditos sea de fácil entendimiento y no de manera técnica como normalmente son realizados.

Campos (2018). Considera, que debería ser de manera idónea para el consumidor, garantizando plenamente que se cumpla el deber de toda entidad financiera con respecto a la transparencia de la información, por lo que tanto Indecopi y la SBS deben tener un mayor control a los bancos, con la finalidad de proteger al consumidor y usuario final de los productos financieros y de consumo masivo.

Villanueva y Mora (2018). Coinciden que debería ser totalmente significativo, porque los consumidores financieros toman un rol muy importante para nuestro sistema económico, y si le damos una buena información, ese cliente estará feliz y regresara, recomendará a sus amigos, familia o cualquier otro conocido. Por lo tanto, la protección al consumidor debería ser más exhaustiva por parte de las entidades financieras, debido que muchas veces son los mismos asesores que no dan la información adecuada a los consumidores, generando dudas no solo contra el asesor, sino también malestar con el banco. Entonces, los bancos deberían monitorear constantemente a los funcionarios que tienen trato directo con los clientes.

Mientras las funcionarias Requena y Pareja (2018) expresaron que el consumidor debería de contar con agentes que controlen los reglamentos que les de protección como clientes financieros.

Un panorama no tan similar al escrito por las anteriores entrevistadas, es la que menciona el Doctor Ormachea (2018), dado que manifiesta que el banco solo velará por sus propios intereses, del mismo modo el consumidor debe velar por sus propios intereses informándose sobre los productos a adquirir. Por lo tanto, considera que para los bancos no es significativo la protección al consumidor.



**10.- ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?**

Vallejo (2018) menciona que, los contratos tienen que estar sujetos a la norma que regula la SBS, por los que tienen que ser revisados y de ser el caso deben poner penalidades correspondientes si cometen abuso alguno.

Marcos (2018) sugirió que los contratos sean más sencillos y fáciles de entender para cualquier tipo de personas, debido que muchos de los que adquieren este tipo de créditos, son personas que poco entienden de contratos, y hasta en ocasiones preguntan varias cosas, pero los funcionarios saben cómo convencerlos, no necesariamente engañándolos, pero si omitiendo cierta información que el consumidor no conoce por ser términos legales, y en nuestro país lamentablemente no hay un consumo responsable, porque no existe cultura financiera, que a mi parecer, debería ser fomentada desde las escuelas, para que uno sea consiente antes de realizar un gasto, y de las consecuencias que traerá en caso no se cumpliera con lo pactado en un contrato no estudiado.

Campos (2018) señaló lo siguiente; considera que debería variar la cláusula que permite estas modificaciones en la tasa se den mientras el cliente mantenga una deuda, si bien el banco debe seguir realizando las cláusulas de los contratos para poder tener el control de acuerdo a la coyuntura nacional, estos deberían prever que más adelante se dé la variación unilateral de tasa de interés, que debería ser aplicada en nuevos consumos mas no cambiar las cuotas ya pactadas al momento de hacer el consumo a crédito, tal cual sucede con los créditos efectivos, que siempre se respetan las cuotas pactadas hasta que finalice el pago total de la deuda, solo siendo modificada de haber retraso en los días de pago.

Por su parte Ormachea (2018), el especialista en materia de contratos comerciales y civil, considera que la variación unilateral de las tasas de intereses se encuentra regulada y facultado por la Superintendencia de Banco, Seguros y AFP y como tal, debe regularse la limitación de dicha facultad, hecho que en su opinión personal es imposible.

Mientras que Requena y Pareja (2018), las asesoras financieras de acuerdo a su experiencia indican unas sugerencias para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS, refiriendo que los contratos deben ser más claros, concisos y deben contener solo lo necesario, todo de manera entendible.

Asimismo, Requena (2018), la ejecutiva bancaria conforme a su trayectoria profesional en entidades financieras, agregó que, no se debería abusar de la vulnerabilidad del consumidor.

Villanueva (2018) refiere que los contratos sean redactados de una forma sencilla y concisa, para que el consumidor pueda comprender las condiciones del contrato, y de esa manera pueda hacer valer sus derechos en caso sienta que no se están respetando.

Mora (2018) menciona que exista mayor compromiso por parte de los funcionarios de los bancos regulados por la SBS, para brindar información verdadera y entendible a los consumidores financieros.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el trabajo de investigación realizado, existieron algunas controversias en la que se muestran diferentes perspectivas de cada entrevistado, debido a su trayectoria académica teórica y científica, o en algunos casos por experiencia laboral práctica, y también por diversas especializaciones en el ámbito jurídico.

De acuerdo a la guía de productos observables (2018). Las experiencias curriculares de investigación de fin de carrera de la Universidad César Vallejo, hemos tomado en cuenta nuestra opinión sobre la validez de los resultados, conforme las técnicas de instrumentos utilizadas. (p. 40).

|   |
|---|
| <b>OBJETIVO GENERAL</b>   |
| Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.                            |
| <b>SUPUESTO GENERAL</b>   |
| La repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor sería en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017. |

Respecto a la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor, se basa en los resultados obtenidos a nuestros entrevistados considerándose los aspectos más importantes y relevantes de la presente investigación, podemos decir que, se necesita un mayor control por parte de las entidades encargadas de velar por la protección del consumidor, asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos de los entrevistados, Vallejo y Pareja, señalan que no se estaría cumpliendo con el deber de idoneidad con respecto al consumidor financiero, debido que no se les está dando la correcta información de manera clara y transparente a los clientes de las tarjetas de crédito de las distintas entidades financieras, a pesar que muchas veces los clientes realizan preguntas, no reciben una respuesta de claro entendimiento para personas naturales que no conocen el lenguaje corporativo o jurídico de un funcionario bancario, que previamente ha sido capacitado en materia financiera.

Figuerola (2014). En su artículo sobre contrato financiero y protección del consumidor señala que algunas condiciones frecuentes al momento de la contratación, permiten de algún modo que acontezca abusos e inestabilidades en el contrato que vulnera la relación contractual del cliente, que viene a ser el más perjudicado, porque para defenderse casi siempre no puede sustentarlo, como lo haría una entidad bancaria. (p.179).

Asimismo, Loloy, Marcos, Villanueva, Requena y Mora indican que a veces se cumple y otras veces no, tomando en cuenta que como en todo trabajo existen empleados eficientes y otros que muchas veces caen en la desesperación por cerrar una venta, terminan omitiendo información básica y necesaria para que el cliente pueda tomar una decisión que le favorezca. Del mismo modo, los especialistas Campos y Ormachea, consideran que si se estaría cumpliendo con el deber de Idoneidad porque se sobreentiende que los consumidores al momento de firmar los contratos por adhesión han leído y entendido plenamente todas las cláusulas y condiciones que están en él, por lo cual significa que si está de acuerdo con dicho contrato, la entidad financiera fue clara al momento de explicarle las condiciones que existían, y sabían conscientemente que estos se sometían a cualquier tipo de variación que pueda realizarse mientras existe la vinculación entre ambos.

Soto (2004). En su libro que se llama Contratación Masiva y la Crisis de la Teoría Clásica del Contrato, señala que los contratos de adhesión se generan por la necesidad de estandarizar la industria, y en estos casos, estandarizar los contratos para lograr una equidad, no siendo necesario estructuras estáticas, es decir, todo contrato debe favorecer a ambas partes por iguales, sin que una tenga algún favorecimiento. (p.86)

Podemos decir que los resultados obtenidos se encuentran relacionados con teorías que están basadas en nuestro ámbito nacional e internacional, sobre todo cuando se habla de las cláusulas de los contratos por adhesión o llamados también contratos masivos, deben cumplir con el deber de idoneidad, como lo indica el artículo conforme al artículo 18° del Código de protección y defensa del consumidor especifica que todo contrato por “idoneidad un consumidor espera que se le brinde el producto o servicio sea efectivo, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio”, y al haber la variación en la tasa de interés el sentiría que no se le está respetando,

sin embargo, el mis artículo continua diciendo que “entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”, dejando la oportunidad abierta que dependerá de otras condiciones, abriendo la oportunidad que los bancos que como sabemos firman contratos por adhesión siendo ellos quienes las redactan, puedan hacerlo a su favor para que puedan hacer y deshacer cuando deseen el contrato, pudiendo realizar modificaciones de acuerdo a su propia conveniencia.

De acuerdo a nuestra opinión, podemos analizar e interpretar los resultados sobre la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor, señalando que las normas existentes son insuficientes para lograr el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de los bancos regulados por la SBS, por lo que a pesar de ser supervisados no estarían logrando el objetivo principal que debe ofrecer el proveedor al consumidor, causando repercusión y perjuicio al consumidor en el ámbito económico y social.

Igualmente, se pudo encontrar que los entrevistados tienen una respuesta similar, en ella declaran estar de acuerdo que los bancos pueden hacer las modificaciones sin necesidad de consultar a los clientes, porque al firmar el contrato por adhesión, aceptan toda las estipulaciones de dicho acuerdo y entre ellas que el banco pueda realizar la variación unilateral esté o no de acuerdo el cliente financiero.

A continuación como hemos logrado comprobar nuestro supuesto general y también el objetivo general, seguidamente comenzaremos con la discusión del objetivo específico I, de la siguiente forma:

|  |
|--|
| <b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>   |
| Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.  |
| <b>SUPUESTO ESPECIFICO 1</b>   |
| Los consumidores al aceptar la variación unilateral de tasa de interés debido que una cláusula en el contrato señala que si no manifiesta su voluntad para finalizar el contrato, el estaría aceptando las modificaciones, pero lo que comúnmente sucede es que al contar con una deuda a plazo determinado, quedando solo como única opción el aceptar la variación unilateral de la tasa de interés. |

En cuanto a la repercusión que existe por firmar un contrato que dentro de sus cláusulas contiene la aceptación de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor, de acuerdo a lo acotado por los entrevistados y además corroborados por los análisis documentales que se realizaron a lo largo de ejecución del presente proyecto de investigación, se consiguió obtener lo siguiente:

Los especialistas Loloy, Vallejo, Marcos, Pareja y Requena (2018) indican que los consumidores si bien en algunos caso no conocen del todo sus derechos, ni obligaciones, también es cierto que otros tantos a pesar de no saber mucho interpretar cláusulas que se encuentran en el contrato, sucede que por la necesidad que tienen de adquirir ciertos créditos, terminan aceptando el contrato tal como está establecido, pero es porque no tienen otra opción de negociar para poder obtener el crédito deseado, Como se corrobora mediante la Resolución de la SBS 3274-2017 que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, en su artículo 31° indica como es la manera en la que deben proceder los bancos regulados por la SBS, respecto a la modificación de las tasas de intereses y sobre la tipificaciones correctas en un contrato por adhesión de tarjetas de créditos, además, como las entidades financieras tienen que incorporar una cláusula de manera obligatoria en su contrato, en ella se debe especificar que los bancos antes de modificar las tasas de interés en contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, en forma previa, cuando se trate de incrementos en el caso de los productos activos y reducciones en el caso de las productos pasivos, deben ser informadas a sus clientes con una anticipación de 45 días como mínimo, para que el usuario pueda decidir si continua con el contrato o en caso contrario proceda a rechazar la nuevas condiciones del contrato, sin embargo, esto lejos de proteger idóneamente al consumidor financiero, protege a los bancos, porque si en caso el cliente no genera la resolución del contrato, se da por entendido que está conforme con las nuevas condiciones del contrato, pero en la realidad sucede que cuando solicitan terminar la relación contractual, se dan con la sorpresa que mientras mantengan una deuda no pueden cancelar dicho contrato, por lo que le dan 45 días para que puedan realizar la cancelación total de su deuda que financio en cuotas, para que pueda rechazar el contrato con sus nuevas condiciones.

Herrera (2015), en su tesis titulada Análisis Jurídico de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Consumo acotó que este fenómeno de la adhesión contractual, merece una forma de control muy peculiar a los negocios jurídicos, pero a la vez un control distinto, y puede ser de manera básica porque las estipulaciones dentro del contexto del contrato por adhesión tenga cláusulas poco claras u oscuras por lo que se podría necesitar de un método especial para que pueda ser interpretado, que en muchas oportunidades, solo es necesario utilizar de manera exclusiva con razonamientos hermenéuticos tradicionales emanados de forma oportuna en el Código Civil y de la teoría de la prueba; también, se sabe que de manera habitual las condiciones o estipulaciones de los contratos por adhesión, a modo de resultado pueden caer en el abuso del derecho al respecto de la relación del dominio, y de esa manera originar cláusulas que pueden ser abusivas, además, de una forma radical desnaturalizan en una mayor medida a esta clase de contratos predispuestos” (p. 56).

Mientras Villanueva, Mora, Ormachea y Campos (2018). Señalan que; si bien es cierto una vez de firmado el contrato los consumidores se ven obligados a cumplir con las cláusula señaladas en el contrato debido que se encuentran formalmente aceptadas, también es bueno recalcar que este tipo de contrato no es abusivo, porque se encuentran respaldado por nuestra leyes, empezando por el Código Civil Peruano que en su artículo 1390° conceptualiza que son los contratos por adhesión, luego la existencia de un Código de protección y defensa del consumidor que nos habla de la Asimetría Informativa, y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero R. SBS 3274-2017, donde podemos apreciar que existen normas elaboradas con la finalidad de proteger a los consumidores, incluyendo a los usuarios financieros, con normas específicas, sin embargo, también permite que una de las partes, en este caso específico, permite que el proveedor sea quien tenga la mayor y mejor información de los servicios o productos que se están aceptando.

Salas y Barrantes (1998). En su libro titulado la Cláusula de Intereses en un Contrato de Tarjeta de Crédito - *private*, señala que la protección hacia el contratante débil, donde la autonomía de la voluntad de este se ve totalmente reducida, es la representación de la corriente legislativa como consecuencia de la globalización económica y los instrumentos suscritos, por ser estos imprevisibles, incontrolables, desarrollados vertiginosamente, por lo que, de acuerdo a la legislación Española, el contrato pasó a ser una institución social y la sociedad representada por el Estado asumió el control de los contratos en masa, operando



como auto control de la economía en lo que interesa, en la contratación adhesiva. En el caso de la cláusula de interés en contratos de tarjeta de crédito el interés variable debe alcanzar tasas razonables, no usurarias, y una solución podría ser incluir en el contrato índices objetivos en la aplicación de este tipo de interés, además debe ser comunicado al usuario. (p. 73).

Podemos deducir que, según lo investigado se considera que si existe más de una repercusión a los consumidores financieros al generarse la variación unilateral de la tasa de interés, porque al generarse esta variación afectaría el pago de la cuota mensual pactada al momento de realizar el consumo, específicamente hablando de la tarjeta de crédito, por consiguiente, si el cliente no está de acuerdo con la nueva cuota elevada, y no realiza el pago, ya sea porque no cuenta con el dinero suficiente o porque simplemente no desea pagar algo que no le parece justo, este sería reportado inmediatamente a la central de riesgos crediticios, perjudicando su historial crediticio para futuros créditos que la persona quisiera solicitar, y si genera el pago se ve perjudicado en lo económico, porque muchas personas que acceden a las tarjetas de crédito son aquellas que por lo general no tienen los ingresos suficientes para realizar gastos adicionales, entonces tienen proyectado cuanto van a gastar en algo de recreación o algo necesario que no podría adquirir sino fuera por medio de un crédito o préstamo, y como le dan la facilidad de financiar en cuotas con la tarjeta de crédito, terminan aceptando los contratos sin leerlos o sin entenderlos.

En consecuencia, la normativa vigente si bien trata de proteger al consumidor financiero, no logra su objetivo, porque en la realidad no está cumpliendo con reglas básicas, puesto que si bien dice que las cláusulas de los contratos por adhesión deben ser redactadas de manera sencilla para el fácil entendimiento de los consumidores, y ser acompañadas de una buena calidad de servicios, no se estaría cumpliendo, porque los asesores de los bancos al querer captar mayor cantidad de clientes, solo se preocupan de informar los beneficios de tener una tarjeta de crédito, pero no se toman el tiempo necesario de explicar al cliente que debe hacer para tener un consumo responsable y de esa manera, no se vea perjudicado posteriormente por alguna supuesta injusticia o abuso de parte de los proveedores.

|   |
|---|
| <b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>  |
| Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017  |
| <b>SUPUESTO ESPECIFICO 2</b>  |
| El perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social, se puede dar cuando se realiza la variación unilateral de la tasa de interés, siendo que muchas personas no podrían pagar más de las cuotas pactadas al momento de realizar su consumo con la tarjeta de crédito, generando así deuda, morosidad y reporte en la central de riesgos financieros, por lo que se le cerraría puertas de próximos préstamos, e incluso en la actualidad para mantener puestos de trabajos o postular a nuevas oportunidades laborales como asensos profesionales, revisan el record financiero. |

Sobre el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social y su relación con la variación unilateral de tasa de interés, es necesario mencionar que Loloy, Vallejo, Marcos, Pareja y Requena, mientras Villanueva y Mora (2018) de los entrevistados refieren que si se estaría generando perjuicio en el ámbito económico, porque cuando varía la tasa de interés también estaría siendo modificada la cuota mensual que se había proyectado el consumidor al momento de realizar su compra con la tarjeta de crédito, ya que comúnmente esto sucede con dicha modalidad de pago, adicionalmente afectaría sus pagos, ya que en muchas ocasiones se hace difícil pagar una cuota mensual más elevada, siendo que en su mayoría las personas que acceden a tarjetas de créditos no son de condición alta y es por ello que ven una buena oportunidad de realizar compras con facilidades de pago, sin embargo, esto traería como consecuencia retrasos en sus pagos, cuando varía la tasa de interés, y si realiza el pago total, probablemente tenga que abstenerse de realizar algo de lo que ya había planificado como parte de su proyecto de vida, es decir, gastar algo no planificado.

También señalaron que se ven afectados socialmente, cuando no realizan sus pagos completos, de acuerdo a los tiempos que señala el banco, ellos procederían a sumarle más intereses, comisiones y penalidades, incrementando así su deuda, convirtiéndola cada más en algo muy difícil de pagar, y en algunos casos hasta imposible, lo cual traería como consecuencia ser reportados en la central de riesgos financieros, causando un daño social, porque debemos tener en cuenta que hoy en día todos en absoluto somos juzgados por el tipo

de historial crediticio que tengamos, y actualmente no solo para brindar préstamos o cualquier tipo de crédito miran tu capacidad de sobreendeudamiento, sino que hasta para lograr un puesto laboral, o tal vez aspirar a algún ascenso en el trabajo están viendo cómo te encuentras en la central de riesgos financieros, y se debería respetar y proteger los derechos de los intereses económicos de los consumidores, siendo tratados de manera equitativa y justa en cualquier transacción comercial, y la protección contra métodos comerciales coercitivos que no den información clara y veraz. (Inc. d.; art. 5; DL. N° 716 Ley de Sistema de Protección del Consumidor).

Belén (2015). En su tesis titulada “sobreendeudamiento del consumidor” enfatizó que, el endeudamiento deja de ser una práctica regular que propicia el acceso a los bienes de consumo para convertirse en una situación no deseada, pernicioso para el propio deudor y para el sistema. “Más allá de los reclamos sociales y de la opinión de la doctrina, una vez asumida la necesidad de la regulación de la problemática, será el legislador el que delimite los contornos de las soluciones ofrecidas.” Concluyó que, debido a la disminución de trabajos en el territorio español, muchas personas se ven afectadas en su economía diaria, y los que se endeudaron antes de la llamada crisis española, lamentablemente no pudieron cumplir con pagos que se comprometieron al hacer solo de sus créditos en general. (p.11, 15 y 190).

Tenemos de especialistas Ormachea y Campos (2018), que si bien están de acuerdo con la existencia de un perjuicio económico y social, indican que si esto sucede es porque el ente regulador de la banca, seguros y AFP's no está ejerciendo su labor con la efectividad que se requiere.

Uno de los entrevistados discrepa con los demás abogados, debido que considera que los consumidores no son perjudicados de manera económico-social, porque desde el momento de firmar el contrato por adhesión, estaría confirmado su aceptación de todas las cláusulas existentes en dicho contrato.

Salas y Barrantes (1998). Nos indica sobre los derechos de los consumidores, si la libertad fue el valor guía de los derechos de la primera generación, como lo fue la igualdad para los derechos de signo económico, social y cultural, actualmente, estos derechos tienen como

principal valor de referencia a la consumidores, derechos que por su contenido, parece más adecuado integrarlos en el ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales que configuran la actual generación. En definitiva, la tercera generación de derechos humanos ha contribuido a redimensionar la propia imagen del hombre en cuanto sujeto de derechos. (p. 4).

Por lo tanto, si bien el usuario es responsable al dar su aceptación que el banco pueda hacer modificaciones o deshacer el contrato pactado de acuerdo a su conveniencia, eso no estaría quitando el perjuicio que tendría de manera económica y socialmente hablando, porque su economía se vería seriamente afectada en caso no genere los pagos modificados, puesto que la sociedad la vería como una persona irresponsable para el cumplimiento de cualquier tipo de compromiso, afectándole incluso laboralmente. Por lo que consideramos que, debe existir una transparencia total al momento de brindar la información del producto o servicio que se le va entregar al consumidor, para ello es necesario que la SBS en conjunto con Indecopi se preocupen más en realizar los controles pertinentes para lograr la efectividad del cumplimiento con la protección al consumidor, debido que en la realidad serían insuficientes, porque no existe un control eficiente por parte de las entidades encargadas de hacer cumplir los reglamentos.

## **V. CONCLUSIONES**

Las conclusiones que a continuación se presentan, son expuestas de acuerdo a cada uno de los objetivos que se han establecido en la presente tesis y que, a la misma vez, brindan respuesta a las preguntas formuladas de investigación, cuyas conclusiones se han determinado en base a las entrevistas, análisis documental, y revisión de los antecedentes expuestos en la presente tesis, las cuales se mencionan a continuación:

1. Se concluye que la repercusión en perjuicio del consumidor financiero en su mayoría es por la variación unilateral de la tasa de interés, esto se debe a la existencia de la asimetría informativa que no permite el cumplimiento del deber de idoneidad, por lo que a pesar de ser supervisados no se estaría logrando el objetivo principal que debe ofrecer el proveedor al consumidor, de acuerdo al principio de corrección de asimetría, causando repercusión en perjuicio al consumidor en el ámbito económico y social.
2. Se concluye que el contrato al ser por adhesión, a pesar de no obligar a la otra parte aceptar la variación unilateral de la tasa de interés, si esta es modificada mientras mantengan la relación contractual, sin embargo, el consumidor tendrá la opción de aceptar o rechazar las condiciones predispuestas en el contrato por adhesión, y avalándose en el artículo 31° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, sino está de acuerdo con alguna de las variaciones que se realicen de la tasa de interés, comisiones, gastos, entre otros, el banco le dirá al consumidor que puede finalizar el contrato, pero si mantiene deuda activa, deberá cancelarla en su totalidad, y siendo en su mayoría las personas acceden a este tipo de créditos no contarían con efectivo, su única opción sería no cancelar el contrato así no esté de acuerdo con las modificaciones, por lo que al no realizar el pago total de su deuda, estaría aceptando tácitamente los cambios.
3. Se concluye que el perjuicio del consumidor se daría en el ámbito económico-social, cuando no podría pagar más de las cuotas pactadas al momento de realizar su consumo con la tarjeta de crédito, generando deuda, morosidad y reporte en la central de riesgos financieros, por lo que se le cerraría puertas de próximos préstamos, e incluso nuevas oportunidades laborales o ascensos profesionales, debido que las empresas hoy en día revisan el record financiero del postulante.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de haber expuesto nuestras conclusiones, surge la necesidad de formular las siguientes recomendaciones:

1. Recomendamos que al momento de generarse la variación unilateral de tasa de interés de una tarjeta de crédito, debe respetarse la cuota pactada al momento de realizar el consumo, y que en el artículo 31 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero se debería agregar que dicha variación unilateral se daría en sus nuevos consumos con la tarjeta de crédito, de esta manera se evitaría el atraso de los pagos de muchos clientes que ya hicieron cálculos para poder pagar una cuota mensual, y al ser modificada alteraría su planificación financiera que hubiese realizado, del mismo modo la lista de clientes castigados disminuiría teniendo los bancos una mayor efectividad de pagos.
2. Recomendamos que el Estado debe proteger a todos los ciudadanos, preocupándose por lograr la efectividad de las normas, que no solo sean leyes escritas, sino que las autoridades se encarguen de verificar que estas sean cumplidas para alcanzar justicia, porque la cláusula que permite la variación unilateral de la tasa de interés, está protegida por el artículo 31° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, sin embargo, los consumidores no tienen conocimiento que en el Código de protección y defensa del consumidor en el Título Preliminar, artículo V, numeral 2, el Principio Pro Consumidor señala que, los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
3. Recomendamos que el Estado debería de concientizar y fomentar la educación financiera en nuestros ciudadanos desde pequeños, porque en la actualidad hay mucha necesidad de crecimiento y expansión tanto para negociantes y personas naturales que al tener un trabajo seguro o ser comerciantes, desean tener la oportunidad de acceder a un crédito financiero o de consumo para lograr alcanzar sus sueños, de una casa propia, o tener su negocio propio, y al obligarlos a pagar una tasa distinta a la pactada al momento del consumo, se le estaría perjudicando si la persona no podría pagar la nueva cuota que se le estaría generando. esto pasa por la falta de políticas financieras.



## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA TEMÁTICA

- Anticona, B. (2017). Ampliación de la noción de consumidor para el giro de negocio de las microempresas. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). Recuperada de
- Arana, M. (junio, 2018). Contrato de consumo: cláusula abusiva. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual*. Recuperada de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/77/75>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2006). Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2006/Concurso-Escolar-2006-Material-4.pdf>
- Banco de Bilbao Vizcaya Argentaria de España. (2015). Recuperado de <https://www.bbva.com/es/modificacion-unilateral-de-los-contratos-bancarios/>
- Belén, M. (2015). Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación (Tesis doctoral). Recuperada de [https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128453/1/DDP\\_JapazeMB\\_Sobreendeudamientoconsumidor.pdf](https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128453/1/DDP_JapazeMB_Sobreendeudamientoconsumidor.pdf)
- Castro, J. (2010). *Manual de Contratos Civiles, Comerciales y Empresariales*. (.ª ed.). Lima: Juristas editores
- Código Civil Peruano. (25 de julio de 1984). Lima – Perú.
- Córdova, Y. (2012). Las clausulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor. (Tesis para optar el grado académico de magister con mención en derecho civil y comercial). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1185/Cordova\\_cy.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1185/Cordova_cy.pdf?sequence=1)
- De La Puente, M. (2017). *El contrato en general: Comentarios a la Sección Primera del Libro VII del Código Civil*. (Tomo I). (2.ª ed.). Lima: Palestra Editores.
- Drucaroff, A. (octubre, 2009). La responsabilidad en el derecho bancario y el código civil y comercial. *Revista electrónica de derecho concursal – Nbr. 54*. Recuperado de <http://vlex.com/vid/responsabilidad-derecho-bancario-72377170>

- Espinoza, J. (2005). *Los principios contenidos en el Título Preliminar del Código Civil peruano de 1984*. (2.<sup>a</sup> ed.) Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fernandes, R. (2011). Alteración de las circunstancias y revisión contractual (Tesis doctoral). Recuperado de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/121147/1/DDP\\_FernandesdeAlmeidaRoberto\\_Tesis.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/121147/1/DDP_FernandesdeAlmeidaRoberto_Tesis.pdf)
- Figuroa, H. (2004). Contrato Financieros y Protección del Consumidor. *Revista jurídica docencia et investigatio. U.N.M.S.M.* Recuperada de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/view/10546/9742>
- Geldres, R. (abril, 2016). El contrato asimétrico: Presupuestos y consecuencias de un nuevo paradigma contractual en el derecho italiano. *Revista Actualidad Civil*. Recuperada de [http://works.bepress.com/ricardo\\_geldres/26](http://works.bepress.com/ricardo_geldres/26)
- Gerscovich, C. (2011). *Consumidores bancarios: Derechos económicos de los bancos y sus clientes*. (1.<sup>a</sup> ed.) Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Gherzi, C., Weingarten, C. (2017). *Manual de contratos civiles, comerciales y de consumo*. (2.<sup>a</sup> ed.) Buenos Aires: La Ley
- Herrera, J. (2015). Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo (Tesis para optar el título de Abogado). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2210/DEhepajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huayanay, H. et al. (2010). *Contratos Civiles y Modernos de Empresa. Volumen II*. (3.<sup>a</sup> ed.) Lima: MFC Editores EIRL.
- López, E. (2006). *Teoría de la responsabilidad civil*. (1.<sup>a</sup> ed.) Buenos Aires, Argentina: Lexis Nexis.
- Mosset, J. (2010). *Contratos*. (1.<sup>a</sup> ed.) (5.<sup>a</sup> reimp.) Buenos Aires: Rubinzal – Culzoni Editores.
- Moreno, M. (2014). *Control de Cláusulas Abusivas en el Contrato de Adhesión con el Consumidor*. Ensayo: Universidad Estudio de Bogotá.
- Ospina, J. (2015). *Pacta Sunt Servanda Rebus Sic Stantibus*. La crisis presente, la autonomía de la voluntad y la operatividad de la cláusula rebus sic stantibus (Trabajo de fin de grado de derecho). Recuperado de

- <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/17905/Jorge%20Eliecer%2C%20Santa%20Ospina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Petit, E. (2007). Tratado elemental de derecho romano. (23.<sup>a</sup> ed.) México D.F.: Editorial Porrúa S.A.
- Rezzónico, J. (2011). Principios fundamentales de los contratos. (1.<sup>a</sup> ed.). Argentina: Astrea
- Saieh, C. (15 de mayo de 2013). La muerte de las asimetrías de información. Diario Financiero de Chile. Recuperado de <https://www.df.cl/noticias/opinion/columnistas/cristian-saieh/la-muerte-de-las-asimetrias-de-informacion-en-el-comercio/2013-05-14/194754.html>.
- Salas, E; Barrantes, J. (1998). La cláusula de intereses en un contrato de tarjeta de crédito – Private. (1.<sup>a</sup> ed.). España: Mundo Gráfico S.A.
- Sánchez-Calero, J. (2005). Tarjetas de crédito y tutela del consumidor. *Revista de derecho bancario y bursátil* 98. Recuperado de [http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta\\_cr%C3%A9dito .pdf](http://eprints.ucm.es/5975/1/Tarjeta_cr%C3%A9dito.pdf)
- Soto, C. (julio, 2004). Anuario de Derecho Civil. La Contratación Masiva y la Crisis de la Teoría Clásica del Contrato. *Libros – Revista vlex Núm. LVII-3*. Recuperada en <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/masiva-crisis-teoria-clasica-contrato-372701>
- Soto, C. (2005). Transformación del Derecho de Contratos. (1.<sup>a</sup> ed.). Lima: Editorial Jurídica Grijley
- Súmar, O. (2011). Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. (1<sup>o</sup> ed.) Lima: Universidad Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A. (2009). Contratación masiva. Protección al consumidor. (1.<sup>a</sup> ed.) Lima: Editorial Motivensa E.I.R.L.
- Torres, M. (2011). Las cláusulas abusivas en el nuevo código de defensa y protección del consumidor. *Revista Gaceta jurídica. N° 348.21/ T73*. Lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Tafur, K. (2012). La desprotección del consumidor frente a las ventas agresivas, la imitación insuficiente de la normativa europea. (Tesis para optar el grado académico de magister en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia) Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4452/TAFUR\\_ASEN\\_JO\\_KARINA\\_CONSUMIDOR\\_EUROPEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4452/TAFUR_ASEN_JO_KARINA_CONSUMIDOR_EUROPEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Viguria, C. (2012). El consumidor financiero: necesidades de su Implementación en el sistema nacional de protección al Consumidor (Tesis para optar el título de Abogado). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1679/VIGURIA\\_CHAVEZ\\_CARLOS\\_CONSUMIDOR\\_PROTECCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1679/VIGURIA_CHAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley N° 26702. Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (09 de diciembre de 1996) Lima.
- Ley N° 28587. Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (19 de julio de 2005)
- Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. (02 de setiembre de 2010)
- Resolución SBS N° 6523-2013. Reglamento de Tarjetas de Créditos y Débito. (02 de noviembre de 2013). Diario Oficial del Bicentenario: El Peruano
- Resolución SBS N° 8181-2012. (25 de octubre del 2012). Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero. Modificada por Resolución SBS N° 4461-2016 (17 de agosto de 2016). Diario Oficial del Bicentenario: El Peruano
- Resolución SBS N° 8163-2014. Cláusulas de Contratos aprobados por la SBS. Diario Oficial del Bicentenario: El Peruano.
- Resolución SBS N° 3274-2017. (21 de agosto, 2017) Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Diario Oficial del Bicentenario: El Peruano.
- Resolución de la presidencia del consejo directivo del Indecopi N° 42-2017-INDECOPI/COD. (Sábado, 11 de marzo de 2017). Diario Oficial del Bicentenario: El Peruano.
- Rodríguez, R. (enero, 2014). Tutela del consumidor contra las cláusulas abusivas. *Revista Oficial del Poder Judicial: Año 6 - 7, N° 8 y N° 9*. Recuperado de [https://www.derechocambiosocial.com/revista035/TUTELA\\_DEL\\_CONSUMIDOR\\_CONTRA\\_CLAUSULAS\\_ABUSIVAS.pdf](https://www.derechocambiosocial.com/revista035/TUTELA_DEL_CONSUMIDOR_CONTRA_CLAUSULAS_ABUSIVAS.pdf)
- Rodríguez, G. (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor”. *Revista Foro Jurídico N° 8 de la Asociación Civil de la P.U.C.P.* Recuperada de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500/18740>

Rodríguez, C. (22 de febrero de 2011). Lima. Recuperado en <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20110223/46697.html>) El mercado, la asimetría informativa y el consumidor

## **BIBLIOGRAFÍA METODOLÓGICA**

- Álvarez-Gayou, J. (2009). Como hacer investigación cualitativa. (1.<sup>a</sup> ed.) México D.F.: Paidós Mexicana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.) Mexico D.F.: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Sierra, R. (2001). Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios. (14.<sup>a</sup> ed.) Madrid: Paraninfo.
- Vasilachis, I., Ameigeiras, A., Chernobilsky, L., Giménez, V., Mallimaci, F., Mendizábal, N., Neiman, G., Quaranta, G. y Soneira, A. (2006). Estrategias de Investigación Cualitativa. Barcelona – España. Primera Edición. Editorial Gedisa S.A.

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: MEDINA JAPAN, ERIKA NOEMI

FACULTAD/ESCUELA: DERECHO

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017  |
| PROBLEMA GENERAL                    | ¿Cuál es la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?  |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS               | <p><b>Problema Específico 1:</b></p> <p>¿Cuál es la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de intereses en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?</p> <p><b>Problema Específico 2:</b></p> <p>¿Cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017?</p>      |
| OBJETIVO GENERAL                    | Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS               | <p><b>Objetivo Específico 1:</b></p> <p>Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico 2:</b></p> <p>Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.</p> |
| HIPÓTESIS (SUPUESTOS)               | La repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor sería en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.   |
| HIPOTESIS (SUPUESTOS ESPECIFICOS)   | <p><b>Supuesto específico 1</b></p> <p>Los consumidores al aceptar la variación unilateral de tasa de interés debido que una cláusula en el contrato señala que si no</p>   |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>manifiesta su voluntad para finalizar el contrato, el estaría aceptando las modificaciones, pero lo que comúnmente sucede es que al contar con una deuda a plazo determinado, quedando solo como única opción el aceptar la variación unilateral de la tasa de interés.</p> <p><b>Supuesto específico 2</b></p> <p>El perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social, se puede dar cuando se realiza la variación unilateral de la tasa de interés, siendo que muchas personas no podrían pagar más de las cuotas pactadas al momento de realizar su consumo con la tarjeta de crédito, generando así deuda, morosidad y reporte en la central de riesgos financieros, por lo que se le cerraría puertas de próximos préstamos, e incluso en la actualidad para mantener puestos de trabajos o postular a nuevas oportunidades laborales como ascensos profesionales, revisan el record financiero.</p> |
| DISEÑO DEL ESTUDIO                               | Enfoque Cualitativo – Diseño Interpretativo/ Teoría fundamentada, estudio de casos.  |
| POBLACIÓN Y MUESTRA (CARACTERIZACIÓN DE SUJETOS) | Funcionarios de Bancos privados en Lima, funcionarios públicos, Abogados Especializados en lo Civil, Comercial y Derechos del Consumidor, y Consumidores de la tarjeta de crédito del Banco Falabella.   |
| VARIABLES (CATEGORIZACIÓN)                       | <p>Categoría 1: Variación unilateral de tasa de intereses</p> <p>Subcategorías 1: Aceptar Variación unilateral de tasa de intereses.</p> <p>Subcategorías 2: Cancelar Deuda total antes de 45 días.</p> <p>Categoría 2: Perjuicio del Consumidor</p> <p>Subcategorías 1: Económico</p> <p>Subcategorías 2: Social</p>  |
| MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS                     | Investigación básica descriptiva, diseño interpretativo y teoría fundamentada.   |

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TÍTULO: Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017**

**Entrevistado:** .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** .....

**Institución:** .....

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

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

¿Describa Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

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

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

¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

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

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

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

¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

.....

.....

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

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

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

En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

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

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

¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

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

.....

**Sello**

.....

**Apellidos y Nombres**

**FIRMA**

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: LARA ORTIZ, JAVIER W.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Erken Naomi Medina Japon

#### 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      | Esta 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. METODOLOGÍA     | 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

|      |
|------|
| Si ✓ |
|      |

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 13 de julio del 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 17851191 Telf. 975779758

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Lilian Lesly Castro Rodríguez  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Eske Naomi Medina Jarama

#### 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.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

|    |
|----|
| Si |
|    |

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %

Lima, 6 de Octubre del 2018

  
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**  
 C.A.L. N° 43282

DNI No..... Telf:.....



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y Nombres: Risto Chay Jb  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UCV - Lima Norte  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuía de entrevista  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Esther Quispe, Mercedes Jarama

**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.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

|    |
|----|
| SI |
| —  |

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :**

95 %

Lima, 18 de junio del 2018

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 4617553 Telf: —

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Madriguez, Figueroa y Jara  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UCV Lima Norte  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Esther Naomi Medina Jarama

#### 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.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓  |     |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

|    |
|----|
| Si |
|    |

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

96 %

Lima, 18 de junio del 2018

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI NO: 107281602 Telf: .....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y Nombres: Solis Quispe, Mariano Rodolfo  
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.P.-UCV  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Erika Yasumi Medina Japan

**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      | Esta 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. METODOLOGÍA     | 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

|    |
|----|
| 51 |
|    |

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :**

|      |
|------|
| 95 % |
|------|

Lima, 18 de junio del 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 05989925    Tel.: 953535951

## ANEXO 4: INSTRUMENTO DE GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL NORMATIVA

### TÍTULO:

Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el  
Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017

### OBJETIVO JURÍDICO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

### LEGISLACION PERUANA

**LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ** en su artículo 65° respecto a los consumidores y usuarios, tipifica lo siguiente:

[...] “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. (1993, Art. 65°).

**Análisis:** Podemos interpretar que la constitución que es la norma por sobre todas las leyes que puedan existir dentro de nuestro territorio patrio, en el artículo mencionado se confirma que los derechos del consumidor y usuario son protegidos por el Estado peruano.

Además, con el argumento de este artículo se deduce que, es deber del Estado velar por la salud y seguridad de la población, es decir, preocuparse para que ningún ciudadano se vea perjudicado por algún daño que pueda causarle alguna repercusión, en este caso directamente

al consumidor al ser perjudicado económicamente por la variación unilateral de la tasa de interés.

**LA LEY N° 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, en el artículo VI del Título Preliminar, nos da información de quiénes son llamados consumidores o usuarios los cuales deben ser protegidos para no ser perjudicados:

[...] 1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (2010. Art. VI, núm. 1).

**Análisis:** Se puede deducir que el consumidor tiene sus derechos como tal constituidos en el Código de protección y defensa del consumidor, sin embargo, muchas veces no saben o no comprenden las normas que en ella se encuentran, pero incluso al revisarlas nos damos cuenta que primero es entender que es un consumidor para luego poder reclamar nuestros derechos como lo establece nuestro ordenamiento jurídico.

## **LEGISLACIÓN COLOMBIANA**

**LEY N° 1329 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (15 de Julio, 2009)**, en el Título I Del régimen de protección al consumidor financiero, Capítulo II indica los Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros, en su artículo 5° nos señala lo siguiente:

[...] “**Artículo 5°. Derechos de los consumidores financieros:** Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigente, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. (...);
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia”. (2009, Art. 5°).

**Análisis:** Podemos apreciar que la legislación colombiana también protege al consumidor financiero con la ley N° 1329, donde de una manera sencilla explica sobre los derechos del cliente, explicando que toda la información que se le pueda brindar al usuario, debe ser de manera transparente para que estos puedan tener la fácil comprensión de las normativas vigentes y de esa manera puedan ser de beneficio y no en perjuicio del consumidor financiero.

## **OBJETIVO JURÍDICO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

## **LEGISLACION PERUANA**

**EL CÓDIGO CIVIL PERUANO**, en el Libro VII, Título II, artículo 1390° precisa lo siguiente: “el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”

Asimismo, el artículo 1392°, respecto a las cláusulas generales de contratación señala lo siguiente: “Son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos”.

**Análisis:** Podemos apreciar que de acuerdo a nuestro objetivo específico N°1, no existe obligación de aceptar por parte de la persona que no realice el contrato, pero también es cierto, de acuerdo a la experiencia adquirida no solo como consumidor, sino también como funcionaria del banco, los usuarios se ven en la obligación de adquirir ciertos productos, debido que es una manera de hacerse un historial crediticio que beneficia a la persona para distintos créditos a futuro, viéndose prácticamente comprometidas a aceptar un contrato que a veces no están completamente de acuerdo.

**LA LEY N° 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, en el artículo 48° indica de la obligación que tienen los proveedores; es decir; en este caso específico, sería a la entidad financiera que debe realizar lo siguiente:

[...] En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran 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. (2010, Art. 48°).

**Análisis:** Como se puede apreciar en este artículo ponen claramente que cualquier entidad financiera tiene la obligación de realizar cláusulas generales que estén de acuerdo a las

normativas vigentes, y que no debe haber ventaja de parte de estas que coloque a los usuarios en una desigualdad que termine anulando completamente sus derechos como consumidores financieros.

## **LEGISLACIÓN COLOMBIANA**

**LEY N° 1329 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (15 de Julio, 2009)**, en el artículo 2°, inciso f) del Título I Del régimen de protección al consumidor financiero, en su capítulo I, sobre los Aspectos Generales nos habla de los contratos por adhesión que son unilaterales y que logran si desea el cliente puede decir si acepta o rechaza la oferta.

[...] Los contratos de adhesión son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. (2009, Art. 2 inc. f).

**Análisis:** En este artículo nos precisa que los contratos por adhesión son unilaterales y no son negociables, así que el usuario solo tendría dos opciones, la de aceptar tal cual está elaborado el contrato o simplemente no aceptarlo y rechazar en su totalidad las condiciones de este, sin embargo, en muchas ocasiones es necesario aceptarlo por cuestión de necesidad de generarse un historial crediticio, viéndose perjudicados en muchas ocasiones ya que existen cláusulas que en muchas ocasiones son abusivas.

### **OBJETIVO JURÍDICO ESPECÍFICO 2**

|   |
|---|
| Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017. |
|---|



## **LEGISLACIÓN PERUANA**

**EL CÓDIGO CIVIL PERUANO**, en su artículo 1362° respecto a los Efectos del contrato señala que “Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes”.

**Análisis:** Tomando en cuenta este artículo del código civil se puede decir que efectivamente, el consumidor al momento de aceptar las cláusulas de un contrato por adhesión de una tarjeta de crédito, confía en la buena fe de su proveedor y también en la buena fe del estado para proteger sus derechos para que no ocurra algún perjuicio en su contra.

**LEY N° 26702 - LA LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS**, artículo 349° establece las atribuciones del Superintendente, y en el inciso 2) señala:

“Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y toda otra disposición que rige al Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, ejerciendo para ello, el más amplio y absoluto control sobre todas las operaciones, negocios y en general cualquier acto jurídico que las empresas que los integran realicen”. (Art. 349°, inc. 2).

**Análisis:** Por ultimo cabe señalar que la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros amplia información de lo que debe realizar el superintendente para que se logre un cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y cualquier tipo de disposición que permite una correcta administración del sistema financiero en nuestro país, para que el usuario se sienta protegido por su Estado en todo momento.

## **LEGISLACIÓN ARGENTINA**

**CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN (2015)**, en el artículo 984° tipifica que: “el **contrato por adhesión** es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a

cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”.

**Análisis:** Al igual que en nuestra normativa jurídica, la legislación Argentina precisa al contrato por adhesión como un contrato que tiene cláusulas unilaterales predispuestas por una de las partes, y que la otra parte solo acepta sin poder hacer algún tipo de negociación.

## **LEGISLACIÓN COLOMBIANA**

**LEY N° 1329 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (15 de Julio, 2009)**, en el Título I Del régimen de protección al consumidor financiero, en su capítulo I, en los Aspectos Generales señala lo siguiente:

[...] El presente regimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que complementen medidas e instrumentos especiales de protección.

Para los efectos del presente título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurados y del mercado de valores. (Cap. I, art. 1).

**Análisis:** Efectivamente, toda norma se rige bajo principios y reglas para proteger al consumidor y en este caso al consumidor financiero, para que las entidades financieras no les causen perjuicio, debido que cualquier tipo de modificación puede causar una perjuicio económico que a la vez repercute en lo social, ya al tener deuda sería reportado a la central de riesgos y no podría acceder a créditos en el sistema financiero.

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL NORMATIVA



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: LARA ORTIZ, JAVIER W.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Análisis Documental  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Enka Noemi Medina Japan

#### 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      | Esta 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. METODOLOGÍA     | 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

SI ✓

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 13 de julio del 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 17351191 Telf. 975779758

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Pieter Ching Jda  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UCV  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Análisis Documental  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Hedina Jagan

#### 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.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |     |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

|    |
|----|
| Si |
| No |

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 27 de noviembre de 2018

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 865138 Telf:.....

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Lilian Lesly Castro Rodríguez  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Análisis Documental  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Carla Noemí Medina Japen

#### 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.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | ✓   |

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

|    |
|----|
| Si |
|    |

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100 %

Lima, 6 de Octubre del 2018

  
**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**  
 C.A.L. N° 43282

DNI No. .... Telf.: .....



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: La Torre Guerrero Angel Fernando  
 1.2. Cargo e institución donde labora: UCV Edu. P. Lima Norte  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Sus. de Analisis Documental  
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Carla Noemi Medina Japan

**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.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | U  |     |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | U   |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    |    | ✓   |

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

|    |
|----|
| Si |
|    |

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :**

95 %

Lima, 27 de noviembre de 2018

Carla  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 9861844 Tel.: 980758244

## ANEXO 6: ENTREVISTAS

### GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:** Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017

**Entrevistado:** ..... Ana Lucía Jarama Flores

**Cargo/Profesión/Grado académico:** ..... Juez Civil

**Institución:** ..... Poder Judicial - ESTEN

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

Es la variación que hace el banco de manera voluntaria, sin comunicación al usuario de dicha modificación, independientemente la tasa de interés fijada por el BCER, lo que sí puede hacer pero con comunicación previa al usuario, cuando es en contra.

Pero si es a favor del usuario no es necesario.

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

Sí, porque la solicitud del crédito y el contrato de la tarjeta de crédito, contiene todas las cláusulas que van a regir para el cumplimiento de las obligaciones que origina.

.....  
.....  
.....  
.....  
3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Pienso que no hay iniquidad contractual porque ambas partes conocen el contenido de las cláusulas estipuladas; si bien el consumidor acepta los ya establecidos por los bancos, es quien luego de leerlos y acorde a sus necesidades y conveniencia, los acepta. Sin embargo, los contratos de adhesión o con CGC no pueden ser negociados por lo tanto, pueden existir cláusulas abusivas ante las cuales el consumidor debe ser protegido, en tanto sean complejas.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Existe un perjuicio económico cuando la variación unilateral va en aumento, porque aún cuando se les comunica de lo mismo 45 días antes de aplicar el incremento, el consumidor es afectado en la misma aún cuando se opone y quiere o concele su contrato.

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



5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Porque al no tratarse de un consenso, sino que obedecen a la impresión de cláusulas por los bancos, al que el consumidor tiene que adherirse, éste se encuentra en situación de desventaja ante la imposibilidad de cambio de las condiciones o cláusulas impuestas por las partes.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

Ninguna ley es suficiente cuando las relaciones jurídicas se innovan, se desarrollan o evolucionan, la ley es perfecta. Algunas regulaciones sirven para proteger al consumidor por ejemplo se ha eliminado el crédito renovable. Las regulaciones no son de crecimiento de los consumidores por eso que no pueden o no se exigen a sus depósitos.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

Si, con el hecho de comunicar la variación unilateral está siendo transparente.

rente, pero no necesariamente deja de ser arbitrario pues desde ya impone sus condiciones y luego puede variar en contra del consumidor.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Si, sin perjudicados en el caso de la variación de la tasa, contra el consumidor, es decir, cuando aumenta, pues aún cuando no este de acuerdo y concluye el contrato, la variación se aplica a los intereses que aún no se han pagado.

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

Debe ser muy significativa, se ha mejorado pero aún no es óptimo ante los innumerables recursos y procesos judiciales debido a las operaciones que existen en el sector financiero, la SBS e INDECOPI deben articular y coordinar sus gestiones así como informar adecuadamente al consumidor.

respecto a los efectos legales que se producen al contratar con los bancos.

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

La legislación debe prohibir la variación unilateral, pues al tratarse de contratos de adhesión las cláusulas aceptadas por el consumidor y que han sido impuestas, no deben modificarse pues ocasiona inequidad contractual.

 PODER JUDICIAL  
ANA LUCIA CAMPOS FLORES  
JUEZ  
SEGUNDO JUZGADO ESPECIALIZADO CIVIL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

Sello

Ana Lucia Campos Flores  


Apellidos y Nombres

FIRMA



## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:** Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017

**Entrevistado:** .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** .....

**Institución:** .....

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

*Es la modificación al interés crediticio que realiza el banco sin la aprobación o consulta del consumidor financiero. Es considerado como cláusula abusiva de constar en el contrato.*

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

*En muchos casos sí. Son pocos los casos en que el banco incumple con este deber, ya que no sólo la SBS vigila su cumplimiento, sino también Judecop.*

.....  
.....  
.....  
.....  
3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

- cuando el banco establece cláusulas abusivas en sus contratos, otorgando facultades exorbitantes, o existe exigencia de pregarantías, cuando decide resolver el contrato por motivos insignificantes.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Se genera perjuicio económico, puesto que los montos pactados serían elevados, Desequilibra la economía del consumidor financiero.

5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Los bancos tienden a ganar, es poco probable que un banco ingrese al sistema financiero para recibir o ganar pocas sumas de dinero, siempre quieren sacar el mayor provecho.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

No, si bien las leyes regulan en parte los términos en que se regulan los contratos, aún existe un gran número de perjuicios que se generan al refinanciar las deudas bancarias, lo cual al consumidor sólo le queda cumplir.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

El refinanciamiento de las deudas es lo que más perjuicio causa, porque el interés es

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


10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

- El desconocimiento en los consumidores se genera debido a que no tienen tiempo para leer todas las hojas del contrato, por lo que, debería ser más corto, con las palabras precisas, y las cláusulas con un tamaño de letra y resaltada para poder leer las cosas significativas.

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

PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
LUCERO BRIGITTE COLLO LLANTO  
SECRETARÍA GENERAL (e)  
OFICINA DEL LITIGANTE DEL CENTRO DE LA MAGISTRATURA  
CORTE SUPLENTE DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

Sello



Apellidos y Nombres  
FIRMA



**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TÍTULO: Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017**

**Entrevistado:** *REYSEL ORMACHEA CAMARGO* .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** *ABOGADO* .....

**Institución:** *Corte Superior de Justicia de Lima Norte* .....

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

*Comite en la modificación de la tasa de interés de los productos financieros de cada goza una persona, sea su consentimiento.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿Describa Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

*El contrato de tarjeta de credito es un contrato de adhesión, por sus mismas características uno de los contratantes se somete a las condiciones de otro contratante (en este caso del Banco) de modo que una de las condiciones establecidas por el Banco es la*

.....



variación unilateral de la tasa de interés de la tarjeta de crédito, bajo estas circunstancias podemos decir que sí se cumple con el deber de idoneidad, ya que se cumple con la entrega del producto con las características ofrecidas.

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Considero que la iniquidad contractual se refleja en la falta de información otorgada por la institución financiera respecto al cobro y asignación o variación de intereses al potencial consumidor. Ya que la información solo se dirige al uso y beneficio del producto financiero, mas no se otorga información respecto a disposiciones unilaterales de Bancos, lo cual contribuye a una asimetría de información en perjuicio del consumidor, mas aun si no se otorga el tiempo adecuado al cliente a leer el íntegro del contrato previo a su firma.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

El perjuicio es netamente económico; sin embargo, si bien es cierto ello se origina por asimetría en la información, el consumidor también contribuye a ello al no investigar respecto a toda la información respecto al producto financiero.

5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Considero que los contratos por adhesión si cumplen con el ordenamiento jurídico, el problema se origina en la información previa no otorgada en su totalidad al consumidor, quien al no estar debidamente informado se somete e firma el contrato por adhesión.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

Considero que si es suficiente la regulación existente; el problema radica en que las personas por un lado no conocen sus derechos como consumidores y por otro lado no tienen una cultura de investigación, se conforman con lo poca información que les otorga la institución financiera, ni siquiera leen los contratos una vez otorgado el producto.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

Los bancos cumplen con el principio de la transparencia en la medida que otorgan información básica de producto financiero, sin

embargo, depende del consumidor requerir toda la información posible a fin de poder satisfacer con todas sus características, deberes, derechos y riesgos de producto, dirigiendo todos los datos y este según de adquirir el producto.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

No, porque al firmar el contrato por adhesión se someten a las condiciones de Banco y como tal a la variación unilateral de la tasa de interés

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

El banco solo vela por sus intereses, del mismo modo el consumidor debe velar por sus propios intereses informándose sobre los productos a adquirir. Por lo tanto, lo mismo que por los bancos no es significativo la protección al consumidor



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

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

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

La variación unilateral de las tasas de interés se encuentra regulado y facultado por la Superintendencia de Banca y Seguros y como tal, debe regularse ~~de~~ la limitación de dicha facultad, hecho que en opinión personal es imposible.

PODER JUDICIAL  
*Peyster Camargo*  
Tribunal de Apelaciones de Lima  
Módulo de Referencia  
Calle de Comercio 440 - Lima 1  
.....  
**Sello**

*Peyster Ormaeas Camargo*  
.....  
**Apellidos y Nombres**  
**FIRMA**

## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:** Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017

**Entrevistado:** *Willy Fernando Marcos Chacay*

**Cargo/Profesión/Grado académico:** *Asistente / Abogado / Licenciado*

**Institución:** *Poder Judicial - CSJLN.*

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

*La variación unilateral de tasa de interés se refiere a las constantes modificaciones que existen en las tasa de interés, que son realizadas por las entidades financieras. Conforme dictan las normas que se encuentran reguladas por la SBS, que es el ente regulador de los bancos y entidades financieras.*

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

*Considero que en su mayoría no cumplen, porque la idoneidad se da si el consumidor tendría las mismas condiciones sobre la información, las condiciones y las características del contrato, que deberían ser*

más clara y transparente las cláusulas que se encuentran en el contrato, pero el cliente se encuentra satisfecho, en solo el momento que aceptan la solicitud del crédito financiero, si no a lo largo de su experiencia con el banco a pesar de que el Estado debe comprometerse a garantizar la transparencia de la información.

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

La iniquidad se refiere a la injusticia contractual, esto se advierte en el momento en que las entidades financieras generan el contrato unilateral con cláusulas no siempre previstas por el cliente y como ley en materia se aplica en el momento de la caída de la suma o divisa en efectiva por un crédito, firma sin previa como acuerdo de las condiciones de este tipo de contratos, habiendo una de siguelidad de información que no está este siendo detectado por la SBS.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Es financiero, debido que en estos casos que al haber variación en la tasa de interés, ocasionando retrasos en los costos mensuales de los clientes, quienes se van abogando a generar en muchos casos el pago mensual, lo cual alarga el tiempo en el que se va a pagar, generando más problemas. El resultado son deudas imposibles de pagar, reportes al central de riesgos.



5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Siempre por no existir suficiente control de parte del ente regulador del sistema financiero, tal vez por falta de personal, falta de capacidad o falta de competencias en los consumidores por veces que no reciben grandes cantidades de dinero, pero que muchas veces son ellos quienes pagan intereses más el top, generando una gran deuda a los bancos, porque son buenos pagadores, sin embargo, el no tener conocimiento del sistema financiero por parte de los consumidores.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

La ley en sí misma no protege a los consumidores, existen leyes que señalan los deberes y obligaciones de los proveedores, pero con suficiente poder legal. Se debería hacer un convenio, a la Ley de Protección y Defensa del Consumidor se debería el artículo 40 sobre cláusulas abusivas, con el artículo III número 7 que protege al proveedor y no existe igualdad, por ello es necesario legislarlo, y tal vez hacer modificaciones en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

En algunos casos no cumplen del todo con el principio de transparencia, lo que siempre existen informaciones ocultas.

... es importante el consumidor, y solo basados en la  
información que ellos consideran conveniente  
aprovechando la existencia de normas que le permitan  
tener una ventaja sobre los consumidores,  
porque son los bancos quienes realizan los créditos  
y cláusulas de los contratos, e los antes el  
consumidor solo se adherir.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el  
Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS  
son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Por supuesto, debido que muchas veces cuando se realiza la  
variación unilateral perjudica al consumidor en su proyección  
de gastos mensuales que había calculado al mes,  
afectando al pago pactado en cuotas del crédito de  
consumo que realizó, por lo cual, si se genera el pago total  
probablemente deje de haber algún pendiente para su  
planes, y si no paga se verá afectado solamente  
por que al tener retrasos, se la afectado en la cantidad  
de intereses, cuando todas las puertas o futuros créditos

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de  
los bancos regulados por la SBS?

La SBS ha emitido normas que protegen al consumidor  
financiero, pero me han sido bastante por  
lo que la idoneidad del consumidor. Con el deseo  
que en el Reglamento de Transparencia de Información  
y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero  
debería exigirse que el lenguaje usado en estas





## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO: Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017**

**Entrevistado:** Pamela B. Vallejo Huamán

**Cargo/Profesión/Grado académico:** Abogada / Asistente Jurisdiccional

**Institución:** Corte Superior de Justicia de Lima Norte

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

La variación del interés el cual este cambio lo hace la financiera son aplicadas muchas veces sin autorización del consumidor, sin poder reclamar, esta variación si bien es cierto no es de manera constante, sin embargo, causa indigencia al consumidor.

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

Por supuesto que no, toda vez que si bien firmamos un contrato de Adhesión las cuales no podemos negociar, sin embargo debe estar regulado por la ses tutelando

que no haya ninguna irregularidad, la cual en la realidad no es así, por que existen cambios en la tasa de interes en transcurso de la permanencia vulnerando el derecho del consumidor.

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Al momento de firmar el contrato, las cuales muchas veces los consumidores, al no tener conocimiento al respecto, no se dan cuenta y firman el contrato de adhesión aceptando por desconocimiento los terminos y condiciones del contrato

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Siendo el consumidor perjudicado, toda vez que esta variación no es consultada pto es comunicada y aplicada y el perjuicio evidentemente es económico, no siendo respaldado por la SBS.



5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Por que buscan su beneficio y al considerar que estos tipos de contratos no se puede negociar solo queda aceptar con todas sus cláusulas las cuales ahí establece la posibilidad del aumento de la tasa de interes quedando en total independencia del consumidor y cuando un abuso de estas entidades bancarias.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

No es suficiente, además la realidad va cambiando y esto lo justica estas entidades bancarias, por otro lado, es evidente la falta de protección de los consumidores por el SBS, cuando cambian los interes, que sin previa autorización aplican.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

No, todo lo contrario estan generando muchos

abusos contra los consumidores toda vez que estas entidades bancarias hacen ver a los consumidores la necesidad de que opten por las tarjetas para comprar sus productos y con el alza y variación de interés causan independencia y perjuicio al consumidor, no siendo transparente en sus contratos

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Efectivamente, al generar el perjuicio económico lo cual hacen que los pagos que están presupuestados por el consumidor se vea alterado, generando en muchos casos el atraso en los pagos, generando intereses moratorios, siendo perjudiciales hasta que quedan registrados en Incocor.

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

Bastante, al ser los consumidores vulnerables mas aún cuando nos enfrentamos a estos contratos de adhesión, si la SBS no regula y protege los derechos del consumidor frente a los abusos de estas financieras, los bancos

Seguirán violando los derechos de los  
consumidores.

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

Que, los contratos, tienen que estar sujetos a la norma que regula la SBS, por los que tienen que ser revisados y poner penalidades correspondientes si cometen abuso alguno.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
PANELA BECSABET VALLEJO HUAMAN  
ASISTENTE JURISDICCION AL  
CODIGO PROCESAL PENAL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

VALLEJO HUAMAN PAMELA BECSABET

Sello

Apellidos y Nombres

FIRMA



## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:** Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017

Entrevistado: ..... *Rosa Mora* .....

Cargo/Profesión/Grado académico: ..... *Asesora de Ventas y Servicios* .....

Institución: ..... *BCP* .....

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

..... *Entiendo que se trata de la modificación de la tasa de interés que hace el banco unilateralmente cuando tienen un contrato por adhesión, lo cual es perfectamente admirable, porque dicho concepto se encuentra regulado y tipificado en el artículo 1390° del Código Civil Peruano.* .....

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

..... *Algunos sí, ya que en algunos bancos se recibe la capacitación necesaria para no solo ofrecer productos o servicios del banco, sino también a brindar información verídica a los clientes y personas que vienen a solicitar información.* .....

Sin embargo, sabemos que en toda empresa existen malos y buenos trabajadores, mientras uno realiza su trabajo como debe ser, otros posiblemente no tienen ese compromiso de cumplir con sus funciones de manera fehaciente.

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Esto sucede cuando se informa al cliente el cambio en la tasa de interés de su tarjeta de crédito, porque a diferencia de los créditos efectivos, en la tarjeta de crédito afecta a la cuota del mes, ya que aumentaría el porcentaje de pago mensual, pero en los créditos efectivos no he visto que suceda eso, si hay alguna variación es en el siguiente crédito. A mi parecer se estaría cometiendo una injusticia, porque no se respeta las cuotas pactadas de acuerdo a la fecha en que fue utilizada la tarjeta de consumo.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Sin duda sería perjudicado personalmente, porque he visto casos en el que el cliente se ve perjudicado en su economía, lo cual le afecta emocionalmente, porque muchas veces no le alcanza para pagar la deuda, y si quieren cancelar la tarjeta no pueden debido que su deuda todavía esta vigente.



5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Se debe a que las entidades encargadas de controlar que las leyes dictadas sean cumplidas, no se dan abasto para realizar un control exhaustivo a las entidades financieras a nivel nacional, y por ello se aprovechan de la supremacía que tienen sobre los consumidores.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

No, porque el Código de protección y defensa del consumidor en su artículo 78 no dice que son inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociables individualmente, que, en contra de las exigencias de la buena fe, colocan al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad, al contrario del artículo IV numeral 7° que blinda al que redacta el contrato, afirmando que tiene mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores, es decir, tendría ventaja sobre el consumidor.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

Opino que algunos puede ser que sí, y otros no, porque existen bancos que por su larga trayectoria se cuidan

mucho para poder seguir siendo catalogados como los mejores, sin embargo, financieras que se convierten en bancos, todavía están en proceso de poder cumplir con sus obligaciones, siendo una de ellas el principio de transparencia, porque tienen la idea de captar clientes, obviando explicaciones necesarias del contrato que firmará.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Claro, porque al haber variación unilateral de tasa de interés su pago mensual aumentaría, ~~ocasionalmente~~ ocasionándoles gastos adicionales que no había planificado, generándoles problemas económicos, y si no realiza el pago, estaría en la lista de cuentas castigadas, reportado en la Central de riesgos, de esa manera no podría acceder por mucho tiempo a ningún tipo de crédito.

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

La protección al consumidor debería ser más exhaustiva por parte de las entidades financieras, debido que muchas veces son los mismos asesores que no dan la información adecuada a los consumidores, generando dudas no solo contra el asesor, sino también malestar con el banco. Entonces, los bancos deberían monitorear constantemente a los funcionarios que

.....  
 tienen trato directo con los clientes.  
 .....  
 .....

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

.....  
 Que exista mayor compromiso por parte de los  
 funcionarios de los bancos regulados por la SBS,  
 para brindar información verdadera y entendible  
 a los consumidores financieros.  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

.....

.....

Sello

Apellidos y Nombres

FIRMA



## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO: Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017**

**Entrevistado:** ..... Esthefany Villanueva .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** ..... Asesor de ventas y servicios/ Bachiller en Ciencias Contables Económicas y Financieras .....

**Institución:** ..... Banco de Crédito .....

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

.....  
Entiendo que, son las modificaciones que existen en la tasa de interés por parte de la entidad financiera, ya que solo ellos se encargan de hacer los contratos sin que el cliente tenga la oportunidad de incluir alguna condición en la redacción del contrato.  
.....  
.....  
.....

2. ¿Describa Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

.....  
Depende, porque es como en todos los trabajos, por más que los jefes de cargo superior capacitan a los asesores de bancos, son estos quienes tienen el trato directo con el consumidor, y no siempre dan la información idónea y transparente al consumidor, es decir, que en parte sí y en parte no se está cumpliendo con el deber de idoneidad.  
.....

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

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

.....  
De acuerdo a mi experiencia laboral en distintos bancos y áreas en las que fui asignada, pude darme cuenta que la injusticia sucede cuando los clientes firman el contrato de las tarjetas de créditos sin entender que nosotros como bancos tomamos todas las decisiones, y si bien en el BCP se trata de asesorar al cliente por medios masivos para que el consumidor pueda informarse (ABC de la Banca), no sería suficiente para que todos estén informados sobre el manejo correcto de créditos de consumos.  
.....  
.....

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

.....  
El perjuicio sería económico, porque al variar la tasa de interés, también estaría variando el pago mensual que el consumidor se comprometió pagar al momento de realizar su compra o crédito en cuotas.  
.....  
.....  
.....

5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

.....  
Se debe a la falta de compromiso con su labor como funcionarios del banco, porque si bien la SBS es el ente regulador de las entidades financieras, no realiza la su función correctamente, considero que cada asesor como trabajador de un banco debe tener el don de servicio, y el compromiso de informar a los usuarios de los puntos relevantes del contrato, lo cual no todos lo realizan.  
.....  
.....  
.....

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

.....  
No es suficiente, porque si el banco realiza algún acto unilateral, es porque la ley le permite ciertas atribuciones, para ello considero que los órganos pertinentes deberían evaluar las normas necesarias para que pueda existir mayor protección al consumidor financiero.  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

.....  
.....



.....  
..... Considero que en su mayoría no, debido que muchos de los asesores solo piensan en los  
..... números de clientes captados durante el día, y si se les brinda más información tiene  
..... miedo al rechazo lógico de los consumidores, pero esto está cambiando, debido que si es  
..... detectado por los jefes, puede costarnos hasta el puesto, por mi parte siempre doy la  
..... información a mis clientes, además, les digo que lean el contrato y si tienen alguna duda,  
..... que se comuniquen conmigo para poder ayudarles, sin embargo, otros colegas solo desean  
..... aumentar su producción, obviando información necesaria de indicar.  
.....

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el  
Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

.....  
..... En mi opinión considero que sí, porque al variar unilateralmente la tasa de interés de  
..... la tarjeta de crédito, si el cliente tiene pagos pendientes de consumos realizados  
..... antes de la modificación, se vería perjudicado, porque su cuota ya no sería la misma  
..... que él había calculado pagar mensualmente al momento de hacer el uso del crédito  
..... facilitado. Entonces, si paga por miedo a ser reportado en la central de riesgos,  
..... puede que deje de lado algo importante para su vida cotidiana; y si decide no pagar,  
..... inmediatamente es reportado a la SBS, siendo perjudicado para cualquier solicitud  
..... de crédito.  
.....

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

.....  
..... Debería ser totalmente significativo, porque los consumidores financieros toman un rol  
..... muy importante para nuestro sistema económico, y si le damos una buena información,  
..... ese cliente estará feliz y regresara, recomendará a su amigo, familia o cualquier otro  
..... conocido.  
.....

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

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

**Que los contratos sean redactados de una forma sencilla y concisa, para que el consumidor pueda comprender las condiciones del contrato, y de esa manera pueda hacer valer sus derechos en caso sienta que no se están respetando.**

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

**Esthefany Villanueva V.**  
Asesor de Ventas y Servicios  
DNI 77334404 / MAT 544229  
División de Canales de Atención

.....

.....

Sello

Apellidos y Nombres

FIRMA



**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TÍTULO: Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017**

**Entrevistado:** ..... *Pilar Requena* .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** ..... *ASESOR DE NEGOCIOS* .....

**Institución:** ..... *HIBANCO* .....

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

..... *ENTIENDO POR VARIACION UNILATERAL A LOS DIVERSOS* .....  
..... *TASAS DE INTERES QUE UNO ENTIDAD FINANCIERA OFRECE* .....  
..... *SEGUN EL TIPO DE CREDITO A OTORGAR, COMO EN EL* .....  
..... *COSO DE HIBANCO,* .....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

..... *DESDE MI PUNTO DE VISTA NO CUMPLEN YA,* .....  
..... *QUE EN BASE A MI EXPERIENCIA LAS TASAS DE INTERES* .....  
..... *SON MUY ELEVADAS. AL PODER HACER UNA DISPOSICION DE* .....  
..... *EFFECTIVO,* .....

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

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Al momento de tener contacto con el  
asesor comercial, ya que es quien informa  
los condiciones del contrato  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Que el consumidor no desee pagar la cuota elevada  
y por ende perjudicarse en el sistema financiero  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Las entidades financieras ponen en primer lugar su beneficio económico, alterando algunos ordenamientos de protección al consumidor.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

No es suficiente, deberían de ser transparentes con la información brindada al cliente con respecto a la variación de las tasas de interés que provocan el incremento de sus cuotas.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

No las cumplen, porque no son transparentes y claros con la información, ya que, el léxico...



utilizado no es idoneo para los clientes.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Si. Son perjudicados, debido a que escapan de sus presupuestos planificados y esto les conlleva a una mala calificación en la central de riesgos.

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?

El consumidor debería de contar con agentes que controlen los reglamentos que los protegen.

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

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

los contratos deben ser claros y concisos.  
no se debería abusar de la vulnerabilidad del  
consumidor.

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

Pilar Modesta Requena Polomino  
Asesor de Negocios  
Sello  
mitbanco

  
Pilar Requena Polomino

**Apellidos y Nombres**  
**FIRMA**

## GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:** Análisis de la Variación Unilateral de Tasa de Interés en Perjuicio del Consumidor en el Banco Falabella, San Juan De Miraflores, 2017

**Entrevistado:** ..... Danna Milagros Parga Esquivel .....

**Cargo/Profesión/Grado académico:** ..... Asesor de Negocios 3 .....

**Institución:** ..... Mibanco .....

### OBJETIVO GENERAL

Analizar la repercusión de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

1. Explique Usted ¿Qué entiende por variación unilateral de tasa de interés de producto financiero en los bancos regulados por la SBS?

Se refiere al incremento de la tasa de interés en la compra de productos mediante tarjetas de crédito.

2. ¿Describe Usted si los contratos de las tarjetas de créditos en los bancos regulados por la SBS, cumplen con el deber de idoneidad con respecto al Consumidor Financiero?

No cumplen, ya que te ponen seguros, además un ejemplo en los rapicash te dicen una cuota y al final te cobran comisiones de más.

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

3. ¿De acuerdo a su conocimiento práctico y teórico, en que aspectos se advierte la iniquidad contractual de la relación entre el Consumidor y los bancos regulados por la SBS?

Al momento de firmar consulto con el asesor sobre el contrato y sus condiciones.

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

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Conocer la repercusión de aceptar la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del consumidor en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

4. ¿Explique Usted cuál sería el perjuicio del consumidor en caso se genere la variación unilateral de interés en los bancos regulados por la SBS?

Que el consumidor no desee pagar la cuota y este dañe su historial crediticio, ya que se reporta con una mala calificación.

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



5. ¿A qué se debe que las cláusulas de los contratos por adhesión en los bancos regulados por la SBS, no cumplen con lo establecido en el ordenamiento jurídico para proteger al consumidor?

Las entidades financieras generan sus propios intereses, alterando la información de protección a los clientes y usuarios.

6. ¿Es suficiente la regulación que protege los derechos de los consumidores financieros, es decir, la Ley General del Sistema Financiero y el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al contrato de la tarjeta de crédito de los bancos regulados por la SBS?

Debería haber más transparencia, ya que se le debería informar al cliente lo real, lo que el cliente cancelará, no sorprendiendo con cuotas que no son.

7. ¿A su juicio considera que los bancos regulados por la SBS, está cumpliendo con sus obligaciones financieras sin perjudicar a los usuarios como lo señala el principio de transparencia?

No las cumplen, pues no las cumplen ya que no son transparentes en brindar.



la información a los clientes.

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cuál es el perjuicio del consumidor en el ámbito económico-social en el Banco Falabella de San Juan de Miraflores, 2017.

8. En su opinión ¿Ud. considera que el Consumidor de los bancos regulados por la SBS son perjudicados de manera económico-social por la variación unilateral de tasa de interés?

Si, dañan al consumidor, pues incrementa su capacidad de pago esto genera que no puedan pagar afectando su historial crediticio.

9. En su experiencia ¿Cuán significativo debe ser la protección al consumidor por parte de los bancos regulados por la SBS?


Deben haber personal que controle los reglamentos de protección al cliente.

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

10. ¿De acuerdo a su conocimiento, que ideas sugiere para que no se vulneren los Derechos del Consumidor Financiero con respecto a la variación unilateral de tasa de interés, en las cláusulas de los contratos de tarjetas de créditos de los bancos regulados por la SBS?

Los contratos deben ser claros,  
contener lo necesario, todo en letras  
grandes no pequeñas

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



.....

**Sello**



.....

**Apellidos y Nombres**  
**FIRMA**

Yo, **Liliam Lesly Castro Rodríguez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

**“ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN UNILATERAL DE TASA DE INTERÉS EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR EN EL BANCO FALABELLA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2017”**, del estudiante **ERIKA NOEMI MEDINA JAPAN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 08 de febrero de 2019




---

**Firma**  
**Liliam Lesly Castro Rodríguez**  
**DNI: 42977746**

|         |                            |        |                    |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|

Resumen de coincidencias

21 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

"Análisis de la vulneración ambiental de los derechos en el periodo del  
consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017"

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

**AUTORES:**  
Erika Noveri Victoria Rojas

**ASESORES:**  
Mg. César Rodríguez Luján  
Mg. La Torre Guerrero, Miguel Porceda  
Dr. Pedro Chaves, Rivas - Jib

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Docentes De Familia, Derecho Bancario, Consumidor y Responsabil. Lin. Unit  
Contractual y Económico-social y Resolución De Conflictos

**LIMA - PERÚ**  
2018

- 1 cybertesis unmsm.edu... 2 %  
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Pontificia... 2 %  
Trabajo del estudiante
- 3 www.uf.gob.pe 1 %  
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida... 1 %  
Trabajo del estudiante
- 5 www.scribd.com 1 %  
Fuente de Internet
- 6 estudianteroadriaguez bl... 1 %  
Fuente de Internet
- 7 docplayer.es 1 %  
Fuente de Internet





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **ERIKA NOEMI MEDINA JAPAN**, identificado con DNI N° **40975520**,  
egresado de la Escuela Profesional de **Derecho** de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" **Análisis de la variación unilateral de tasa de interés en perjuicio del  
consumidor en el Banco Falabella, San Juan de Miraflores, 2017** "; en el  
Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art.  
23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FIRMA

DNI: **40975520**.....

FECHA: **08** de **Febrero** de 201**9**.

|         |                            |        |                    |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POREL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE DERECHO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ERIKA NOEMI MEDINA JAPAN

INFORME TÍTULADO:

ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN UNILATERAL DE TASA DE INTERÉS EN PERJUICIO DEL CONSUMIDOR EN EL BANCO FALABELLA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: ABOGADO

SUSTENTADO EN FECHA: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
MAGDA GELINHA MEJIA BARTOLO