

FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
DERECHO



HACIA UN SISTEMA DE PROTECCIÓN AL USUARIO  
FINANCIERO. NUEVOS DESAFIOS Y  
PERSPECTIVAS DEL DERECHO DEL CONSUMO A  
PARTIR DE LA TEORÍA DE LA PREVENCIÓN.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
ABOGADO

AUTOR:

Hans Saúl HUERTA SOLIS

ASESOR TEMÁTICO:

Henry ALONZO CHÁVEZ

ASESOR METODOLÓGICO:

Daniel Fernando, URQUIZO MAGGIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DERECHO CIVIL Y DERECHO DE CONSUMO

LIMA – PERÚ

2013

## DEDICATORIA

*Dedicado a mi Familia, amigos y todos a quienes contribuyeron con mi desarrollo personal y profesional.*

*A la Asociación Jurídica Erga Omnes*

## AGRADECIMIENTO

Esta investigación logró concluirse gracias al apoyo de varias personas, por ello es necesario hacer referencia algunas de ellas. En primer lugar, debo agradecer a mis padres, Cesar Huerta y Rocio Solis, por la inmensa paciencia y amor que me brindaron. Así como, su motivación que día a día me otorgó, para culminar este trabajo.

Por otro lado, quiero expresar mi agradecimiento a mi asesor temático al doctor Henry Alonzo Chavez, quien me brindó su tiempo, para apoyarme de forma incondicional, durante todo el proceso del trabajo, aludiendo a ello, sus correcciones, críticas, consejos y sugerencias, a fin de consolidar el objeto del mismo.

Asimismo, agradezco a mi asesor metodológico, el doctor Daniel Urquiza Maggia, por su revisión en el trabajo y consejos que me brindó, durante las múltiples sesiones.

También, deseo dar las gracias a la Asociación Jurídica Erga Omnes, por brindarme el apoyo para desarrollarme como profesional y permitirme afianzar el desarrollo de mi trabajo, los cuales fueron determinantes para la presentación del mismo.

## PRESENTACION

El crecimiento económico que viene pasando nuestro país, se puede ver reflejo en el incremento de las actividades de consumo (adquisición de productos y servicios) que desarrollan diariamente nuestros ciudadanos.

Cabe señalar que dicho fenómeno social se encuentra regulado en nuestra Constitución Política de 1993, en su artículo 65 el cual nos señala: *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.*

El enunciado normativo constitucional, *in fine*, a motivado al legislador a la regulación de normas en la materia “Derecho del Consumidor” para su protección y defensa, tal como se han legislado producido en otros países de la región latinoamericana, teniendo como antecedente el Código de Protección y Defensa del Consumidor Brasileño.

No obstante ello, en la constitución también nos encontramos con otros derechos constitucionales como la libertad de empresa y la libertad de contratación, que interactúan en las actividades del mercado y que se materializan en las diversas relaciones de consumo.

Sin embargo al analizar los mecanismos de tutela de protección al consumidor, podemos detectar que el consumidor o usuario financiero es el sector más factible de ser vulnerado, aun cuando el Estado a previsto de autoridades administrativas competentes para su protección *ex ante* como la “Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos Pensiones”- SBS, para aprobación de las clausulas generales de contratación y *ex post* como el “Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual” – INDECOPI en lo referido al respeto al derecho de información los consumidores y el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores respecto de los productos o servicios que ofrecen en mercado.

Por lo expuesto, la presente investigación tiene como finalidad realizar el estudio de los factores que producen la vulneración fáctica, jurídica y técnica en materia de protección al consumidor o usuario del sistema financiero frente a los contratos de adhesión que le son opuestos por los proveedores, debido a que, actualmente se viene generando polémica por el incremento de las denuncias presentadas por los consumidores en este sector del mercado por la insatisfacción con el servicio que le es brindado.

Por ello, señores miembros del jurado, en cumplimiento de las normas que rigen la obtención de grados y títulos de la Universidad Privada de César Vallejo, de esta ciudad, pongo a su criterio la siguiente tesis: ***Hacia un Sistema de Protección al Usuario Financiero. Nuevos desafíos y perspectivas del Derecho del Consumo a partir de la Teoría de la Prevención.*** El cual presento con la finalidad de obtener el Título de Abogado.

## INDICE GENERAL

### DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO  
PRESENTACIÓN  
RESUMEN  
ABSTRACT

### CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	10
<b>CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
Formulación del Problema .....	19
Justificación .....	20
Objetivos .....	23
MARCO REFERENCIAL .....	24
Antecedentes de la investigación .....	24
Marco Normativo .....	29
Bases Teóricas –doctrinarias .....	55
Marco conceptual o Glosario: .....	87
<b>CAPITULO II MARCO METODOLOGICO</b> .....	91
HIPÓTESIS .....	92
Hipótesis General .....	92
Hipótesis Específicas. ....	92
VARIABLES .....	92
Definición Conceptual. ....	93
Definición operacional. ....	94
METODOLOGÍA .....	97
Tipo de Estudio. ....	97
Población, Muestra y Muestreo. ....	98
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. ....	99
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	102
Métodos de análisis de datos .....	104

<b>CAPITULO III INTERPRETACION Y RESULTADOS</b> .....	105
<b>INTERPRETACION Y RESULTADOS</b> .....	106
Análisis de Contratos de Adhesión .....	107
Análisis de Fuente Documental .....	108
Entrevista de profundidad .....	110
Entrevistas Especializada .....	111
Marco Normativo .....	113
Cuadro de analisis de Derecho Comparada .....	117
<b>DISCUSIÓN</b> .....	130
<b>CONCLUSIONES</b> .....	134
<b>SUGERENCIAS (PROPUESTA LEGE FERENDA)</b> .....	137
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	139
<b>ANEXOS</b> .....	143

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad reconocer los factores que influyen en la vulneración jurídica, vulneración fáctica y vulneración técnica que generan la desprotección de los derechos de los consumidores en materia financiera. Con en el desarrollo de la investigación se puede apreciar los avances doctrinales y legislativos que se han desarrollando en los últimos años a nivel nacional e internacional.

Asimismo, advertimos como el Estado viene participando a través del INDECOPI en la protección y defensa del consumidor por medio de los procedimientos administrativos sumarísimos y ordinarios que desarrolla y son planteados como mecanismos *ex post* de la operación de consumo, mientras que por el contrario la SBS aportaría en este sistema de protección al encargarse de la aprobación de las cláusulas generales de contratación, labor *ex ante* de la operación de consumo.

Sin embargo, de una rápida revisión del estado de la situación podemos advertir que la SBS no cumple una eficientemente labor de control y verificación de las cláusulas generales de contratación que suelen aplicarse en los contratos de consumo financieros, siendo que, esto se pueda ver reflejado en el importante porcentaje del número anual de denuncias en este sector del mercado que se presentan ante el INDECOPI, lo cual, nos permite considerar que los consumidores presentan una alta vulnerabilidad respecto a la afectación de sus derechos como consumidores..

En estos tiempos actuales los contratos de consumo financiero son contratos de adhesión en los cuales se somete al consumidor a aceptar o rechazar la oferta; siendo que dentro de su contenido se establecen un número de cláusulas que pueden afectar los derechos de los consumidores y que puedan consideras como cláusulas vejatorias al sacar indebidamente una ventaja sobre el consumidor. Este desequilibrio contractual entre los sujetos de



la relación de consumo es lo que justifica la intervención del Estado a fin de evitar la arbitrariedad.

Finalmente señalamos los derechos del consumidor financiero requieren de una tutela efectiva de sus derechos la cual se debe ser basada en una política nacional que apoye los mecanismo de prevención y no solo de resultado, consolidando así la autonomía del Derecho del Consumidor.

Todo ello nos permite arribar a la conclusión de que es necesario un sistema de protección al consumidor financiero capas de aprobar, verificar, controlar y certificar los contratos de las entidades financieras que ofrecen a los usuarios antes de su salida al mercado, en la búsqueda de una contratación digna que respete la integridad y bienestar del consumidor.

## ABSTRACT

This research aims to recognize the factors that influence the legal breach, violation factual and technical violations that generate the failure to protect consumer rights in financial matters. With the development of research can be seen doctrinal and legislative developments that have been developed in recent years nationally and internationally.

We also observed as the state comes through INDECOPI participating in the protection and consumer protection through administrative procedures and ordinary martial develops and mechanisms are proposed as ex post consumer operation, while on the contrary the SBS in this system would provide protection to take charge of the approval of the general provisions of contract, work ex ante consumer operation.

However, a quick review of the state of affairs SBS warn that not meet one work efficiently control and verification of the general contract clauses that are often applied to financial consumer contracts, being that, this can be reflected significant percentage of the annual number of complaints in this sector of the market that come before the INDECOPI, which allows us to consider that consumers have a high vulnerability to the effect on their consumer rights ..

In these current times of financial consumer contracts are contracts of adhesion in which the consumer is subjected to accept or reject the offer, being that within your content are set a number of terms which may affect the rights of consumers and can regard as vexatious clauses to take unfair advantage over the consumer. This contractual imbalance between the subjects of the consumer relationship is what justifies state intervention in order to avoid arbitrariness.

Finally we note financial consumer rights require effective protection of their rights which must be based on a national policy that supports

prevention mechanism and not just result, consolidating autonomy Consumer Law.

This allows us to arrive at the conclusion that we need a system of consumer financial protection layers to approve, check, check and certify the contracts of financial institutions that offer users before its release, in the search for recruitment dignified respect the integrity and welfare of the consumer

# INTRODUCCION

Hablar en la actualidad del derecho del consumidor es orientarnos al siglo XX, donde el desarrollo económico y la competitividad empresarial, trajo consigo esta nueva especialidad jurídica, con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de un sector excluido durante mucho tiempo por los grupos económicos y la indiferencia por parte del Estado. Para iniciar la realidad del problema de investigación, primero determinaremos la importancia que hoy por hoy tiene el derecho del consumidor, asimismo poder determinar cuáles son las deficiencias normativas, doctrinales y prácticas que en la actualidad se vienen dando en los derechos de protección y la defensa del consumidor en materia financiera.

En efecto, la evolución socio – económica de los últimos años, ha generado que el derecho de consumidor ostente un protagonismo e interés en nuestro sistema jurídico. Desde un enfoque económico la protección de los consumidores es un elemento esencial para lograr mercados competitivos y dinámicos, debido a que vivimos en una sociedad globalizada en el que consumo se ha convertido en el motor de la economía; motivo por cual entro en vigencia en el año 2010 el Código de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante CPDC) trayendo consigo una serie innovaciones normativas y derogándose el TUO Decreto Legislativo 1045 (en adelante D. Leg. N° 1045)

Aun con la vigencia del CPDC y regulación de una serie de normas en la protección y la defensa del usuario financiero, se puede demostrar con la presente investigación a través de los dispositivos emitidos por la SBS, se puede demostrar con lo desarrollado en la presente investigación que las normas antes referidas no han logrado una protección efectiva a los usuarios financieros, lo cual puede constatarse con el porcentaje de denuncias y reclamos presentadas por los consumidores de acuerdo a los indicadores de los informes del INDECOPI. Esto nos demuestra que el consumidor o usuario financiero es un sector muy vulnerable y afectado dentro de los consumidores, debido a factores jurídicos, técnicos y facticos que a continuación desarrollaremos.