

FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
DERECHO



THE SECURITY OF ELECTRONIC BANKING Y
LA DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO EN LA LEGISLACIÓN PERUANA Y
COLOMBIANA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

Milagros Maribel Rojas Blas

ASESOR TEMÁTICO

Dr. Carlos Rafael Velarde Aliaga

ASESOR METODOLÓGICO

Dr. Daniel Urquizo Maggia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Mercantil

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

*A Dios por mostrarnos día a día que con humildad,
paciencia y sabiduría todo es posible.
A mis padres y hermano quien con su amor,
apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre
en lo largo de nuestra vida estudiantil;
A mi hija Alexandra que con su ternura,
y amor me llena de energía para salir adelante
Y a mi novio Diego que día a día
Me apoya en este camino para ser cada día mejor.*

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis, Dr Rafael Velarde Aliaga por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis de Grado, Dr. Urquizo por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

PRESENTACIÓN

Tengo el honor de dirigirme a ustedes Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Derecho, a fin de hacerle llegar la presentación de este trabajo de investigación cuyo título central es ***“THE SECURITY OF ELECTRONIC BANKING Y LA DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LA LEGISLACIÓN PERUANA Y COLOMBIANA”***, a efectos de obtener el Título Profesional de Abogado, la misma que es una muestra del enorme esfuerzo y dedicación durante el transcurso del tiempo hasta la culminación exitosa de esta valiosa investigación, que estamos seguro será un aporte importante para el mejor desarrollo de nuestro sistema de protección al consumidor peruano.

La presente tesis se encuentra delimitado en cuatro capítulos, desarrollados de la siguiente forma:

En el primer capítulo titulado “Planteamiento del Problema”, presenta la descripción del tema, la formulación de los problemas, los objetivos que se busca, la justificación del trabajo, la delimitación de la investigación, y los objetivos de la presente investigación.

En el segundo capítulo titulado “Marco Teórico” realiza una descripción y análisis de las cuestiones doctrinarias involucradas al problema propuesto.

En el tercer capítulo, titulado Marco Metodológico, presenta las hipótesis y la operacionalización de las variables así como la metodología relacionada al diseño, tipo de estudio entre otros, la población, muestra y muestreo, los métodos de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el método de análisis de datos.

Y finalmente en el cuarto capítulo titulado “Resultados”, se tiene por objetivo comprobar y convalidar lo expuesto en la tesis, objetivo que se logra con los

instrumentos, como: la entrevista, la cual fue realizada a seis especialistas del tema, en donde se preguntó a personas de los distintos escenarios: dos, en representación del INDECOPI, que son asimismo profesores universitarios de la Universidad Cesar Vallejo; otros dos que pertenecen al área de Finanzas ya que uno de ellos es asesor del Banco Falabella y el otro un experto en materia de Derecho Financiero y Bancario, y por último los dos restantes pertenecen al campo informático de seguridad de redes, siendo uno de los entrevistados el Gerente General de la Empresa M&T, y el otro experto en seguridad de redes de SUNARP.

De la misma manera, se elabora cuestionarios a los usuarios de tarjetas de crédito y/o débito que realizan pagos electrónicos en el Home Banking del Banco, para identificar el nivel de conocimiento acerca de las medidas de seguridad de los bancos y los fraudes que operan en las entidades financieras.

ÍNDICE

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. El problema de investigación	12
1.1.1. Realidad Problemática	12
1.1.2. Formulación del Problema.....	13
1.1.3. Justificación	13
1.1.4. Antecedentes.....	126
1.1.5. Objetivos.....	24
1.2. Marco referencial	25
1.2.1. Marco Teórico	13
1.2.2. Marco Conceptual.....	13
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO	53
2.1. Hipótesis	253
2.2. Variables	53
2.2.1. Definición Conceptual.....	54
2.2.2. Definición Operacional.....	54
2.2.3. Indicadores.....	55
2.3. Metodología	55
2.3.1. Tipo de Estudio.....	55
2.3.2. Diseño de Estudio	55
2.4. Población, muestra y muestreo	56
2.5. Métodos de Investigación	56
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	577
2.7. Métodos de análisis de datos	57
2.8. Matriz de Operacionalización	569
CAPITULO III : RESULTADOS	53
3.1. Análisis de fuente documental.....	65
3.2. Entrevista de profundidad.....	71
3.3. Encuestas	71

3.4. Análisis de Marco Normativo.....	110
3.5. Análisis de Marco Comparado	112
4. Discusiones	1176
5. Conclusiones	117
6. Sugerencias (Propuesta lege ferenda)	119
7. Referencias bibliográficas	122
8. Anexos.	125
8.1. Matriz de Consistencia	
8.2. Ficha de Asesor Temático	
8.3. Ficha de Asesor Metodológico	
8.4. Entrevistas	
8.5. Encuestas	
8.6. Resolución N° 0905-2012/SC2-INDECOPI	
8.7. Resolución N° 0762-2010/SC2-INDECOPI	
8.8. Resolución Final N° 2088-2009/CPC	
8.9. Resolución Final N° 4649-2012/CPC	
8.10. Recurso de Casación Exp. 08-00123-0161-CA	

RESUMEN

La presente tesis realiza el análisis y evaluación de las decisiones del INDECOPI respecto a los sistemas de seguridad de los bancos en las transacciones financieras electrónicas que realiza el consumidor financiero y los riesgos que se originan justamente por la misma actividad bancaria. Así mismo, hace énfasis en la necesidad de contar con un mejor régimen responsabilidad, esto es, la responsabilidad objetiva financiera por el cual se atribuye de responsabilidad al banco porque éste se encuentra en una posición más privilegiada y por colocar el medio electrónico que genera riesgos deba asumir su responsabilidad.

Ello ha sido trabajado con herramientas metodológicas y técnicas de investigación confiables, presenta la hipótesis y operacionalización de variables que son objeto de estudio del presente trabajo, así como tipo, diseño y nivel de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En ese sentido, la presente investigación tiene como finalidad implementar mejores mecanismos de solución ante la vulnerabilidad de los sistemas informáticos de los bancos que ocasionan un daño a los usuarios por la intervención de un tercero (hacker) y ante la vulneración al derecho a la idoneidad de servicios financieros en la banca electrónica.

Palabras claves: bancos, riesgos, canales de distribución.

ABSTRACT

This research analyze the judgments of INDECOPI with regard to the security on line banking in the electronic funds transfer that finance consumer make and the risk in the finances.

Also, it's necessary a kind of responsibility that is attributed to the bank due to it is in a dominant position to place the electronic medium that causes risks should take responsibility.

This research has been written focused in the techniques of methodology and from the variety of theories to the risk versus the legal responsibility involved in this situations and in this way, being able to know whether it is the bank who must assume the responsibility to guarantee the rights from finance consumer.

The main objective of this thesis is to analyze and question the statutory scheme of rights from finance consumer in the electronic banking.

Key words: risk, bank, electronic banking.