



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios y el Derecho del Consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO**

AUTOR:

Carlos Enrique Campos Yarleque (ORCID: 0000-0002-1436-4740)

ASESOR:

Dr. Jose Jorge Rodriguez Figueroa (ORCID: 0000-0002-0265-9226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho familia, derechos reales, contratos y responsabilidad civil contractual y extracontractual y resolución de conflictos

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo de investigación para obtener el título de abogado se lo dedico a mis amados padres, hermano, y demás familiares que gracias a su apoyo moral me han sabido guiar por un buen camino.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por darme la vida y permitirme seguir logrando mis metas propuestas para llegar a ser un profesional exitoso. A la vez también agradecer a los docentes de mi carrera de derecho que gracias a sus conocimientos y experiencia nos forman con un gran coeficiente intelectual para ser cada día mejores.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Escenario de estudio.	25
2.3 Participantes.	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	26
2.5 Procedimiento.	28
2.6 Método de análisis de información.	28
2.7 Aspectos éticos.	29
III.- RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI.RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55
Anexo 1- Matriz de consistencia	55
Anexo 2. Certificado de validez	58
Anexo 3. Entrevista a especialistas del BCP y en derecho al consumidor	64

Resumen

La presente Tesis tiene la finalidad de Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018, y en virtud a tal objetivo que a lo largo de la presente investigación, se podrá evidenciar un amplio desarrollo en base al crédito bancario y el derecho del consumidor.

Para lograr nuestros objetivos, se entrevistó a 8 Abogados especializados en la rama de Derecho Civil y Financiero, los cuales brindaron información acerca de cómo los pagos por adelantado y el derecho del consumidor se ven vulnerados hoy en día en base a los créditos bancarios que un consumidor solicita a una entidad bancaria, su experiencia ha sido de mucha ayuda para poder resolver el objetivo general del presente trabajo de investigación. Los resultados obtenidos en las entrevistas fueron sustentados con nuestro análisis documental, así como, con los resultados obtenidos de las investigaciones (tesis, documentales y artículos), llegando a concluir que, si existe la vulneración de los derechos de un consumidor al momento de cancelar un servicio por una entidad bancaria. Un problema relevante que nos hizo ver la realidad en base a la vulneración de los derechos de un consumidor para realizar un pago por adelantado es la que emitió INDECOPI ante la entidad bancaria del BCP la cual es la siguiente: *Resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI, la SPC valido la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (CC3)*.

En esta resolución podremos tomar conocimiento de cómo una entidad bancaria se aprovecha de ciertos consumidores al no aceptarles un pago por adelantado, pero que después esta entidad les aceptaría pero haciéndoles pasar su pago como un adelanto de cuotas el cual cobra intereses, comisiones y garantías. La entidad bancaria cobro intereses indebidos y obtuvo ciertas ganancias las cuales no debía haberlas obtenido ya que al hacer un pago por adelantado un consumidor no debe pagar intereses, comisiones ni garantías conforme a ley de acuerdo al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Palabras claves: *Resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI, derechos del consumidor, entidad bancaria, pago por adelantado.*

Abstract

This Thesis is intended to analyze whether advance payments in Bank Credits violate the consumer's right. Banco de Credito del Perú, Cercado de Lima 2018, and by virtue of such an objective that throughout the present investigation, a wide development can be evidenced based on bank credit and consumer law.

In order to achieve our objectives, 8 lawyers specialized in the Civil and Financial Law branch were interviewed, who provided information on how advance payments and consumer law are violated today based on the bank credits that a Consumer requests from a bank, his experience has been very helpful in order to solve the general objective of this research work. The results obtained in the interviews were supported with our documentary analysis, as well as, with the results obtained from the investigations (thesis, documentaries and articles), concluding that, if there is a violation of the rights of a consumer at the time of canceling a service by a banking entity. A relevant problem that made us see the reality based on the violation of the rights of a consumer to make an advance payment is the one issued by INDECOPI before the BCP bank which is the following: Resolution No. 0094-2019 / SPC-INDECOPI, the SPC validated the decision of the Consumer Protection Commission N°. 3(CC3).

In this resolution we will be able to learn how a banking entity takes advantage of certain consumers by not accepting a payment in advance, but then this entity would accept them but by passing them their payment as an advance payment of fees which charges interest, commissions and guarantees. The banking entity charged undue interest and obtained certain profits which it should not have obtained since, in making a payment in advance, a consumer must not pay interest, commissions or guarantees according to law according to article 86 of the Consumer Protection and Defense Code.

Keywords: Resolution No. 0094-2019 / SPC-INDECOPI, consumer rights, banking entity, payment in advance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Aproximación Temática

La presente investigación, preponderantemente acaece en la actualidad, como consecuencia de faltas graves que se cometen al no acatar debidamente el Código de Protección y Defensa del Consumidor ante los clientes, en el extremo relacionado a los Créditos Bancarios que los clientes suelen hacer ya sea para la compra de bienes muebles o bienes inmuebles. Por consiguiente, se busca determinar y analizar las concepciones y fundamentos desarrolladas por los legisladores, relacionadas a la Protección y Defensa del Consumidor.

Nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, es un cuerpo normativo que establece normas de amparo y resguardo en favor a los consumidores, como política social y económica del Estado, a efectos de protección de los derechos de los consumidores, en el marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, dispuesto en el Capítulo I del Título III del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú. Haciendo mención a lo anterior, en el Estado peruano hace cuatro años aproximadamente, los Pagos por adelantado en los Créditos Bancarios y el Derecho del Consumidor –Banco de Crédito del Perú–, viene desarrollándose con lentitud, con una gran inaplicabilidad respecto a la normativa mencionada, vulnerándose los derechos del cliente.

Es muy importante tener en cuenta la diferenciación entre el pago por adelantado y los pagos por anticipado. El primero, favorece a los consumidores porque disminuyen, a la fecha de pago, los conceptos de intereses, comisiones y gastos. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi resolvió, en última instancia administrativa, que el Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) transgredió el derecho de un grupo de consumidores al no querer aceptarles hacer un pago por adelantado del adeudo que tenían los consumidores con la entidad bancaria, señalando este a la vez que dicho pago era solo un abono como adelanto de cuotas la cual no disminuye los intereses, comisiones y gastos. Debemos tener conocimiento que, al realizar un pago por adelantado, el cliente debe solicitar que se le haga la deducción correspondiente de interés, comisiones y gastos en base a la fecha de pago.

Sin embargo; la entidad bancaria tomo al pago adelantado que hicieron los clientes como un pago anticipado el cual no disminuye interés, comisiones, gastos u otros puntos que integran la cuota.

En relación a lo anterior, por medio de la Resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI, la SPC valido lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3) que acredito que el BCP transgredió el derecho de treinta y tres consumidores en el mes de julio y septiembre de 2015, habiendo obtenido la entidad bancaria entre ese intervalo de tiempo una ganancia ilícita ascendente a cuarenta y seis mil ciento trece soles, este beneficio ilícito lo obtuvo el banco al realizar la reducción correspondiente de intereses, comisiones y garantías al momento que los clientes efectuaron su pago por adelantado. En efecto, la autoridad administrativa resolvió que el BCP quebranto los artículos 2º y 86º de la norma sustantiva, en el extremo a lo estipulado a la información relevante y al derecho de efectuar pagos anticipados, respectivamente, ordenándole el pago de la multa de ciento diez unidades impositivas tributarias, equivalentes a cuatrocientos sesenta y dos mil soles.

Asimismo, la SPC discutió la inscripción del BCP en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y que la Secretaría Técnica de la Sala comunique a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) esta decisión, a consecuencia de que esta entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

La SPC es un órgano que integra el área resolutive de la institución y está constituido por profesionales independientes que solucionan los casos según su conocimiento especializado y en virtud al marco legal vigente. Los órganos resolutivos del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus resoluciones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, en virtud del artículo 21º de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Por esa razón, Indecopi tomo la decisión de multar al BCP por haber vulnerado los derechos de varios clientes al momento de querer realizar sus pagos por adelantado. En tal sentido, abordaremos con las siguientes interrogantes orientadoras, las cuales nos permitirán tener una mejor comprensión y análisis en base a lo que abarca la presente tesis: ¿El estado está cumpliendo con las medidas de protección para garantizar el derecho de pagos por adelantado?; ¿Son eficaces las normas jurídicas que están plasmadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para que se respete el derecho del consumidor al momento de realizar pagos por adelantado?

Es por ese motivo que la presente investigación sostendrá como objetivo, Identificar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del consumidor, ello a través de la legislación que el estado ha ejecutado y establecido, para respaldar dicho derecho, y si las mencionadas medidas son efectivas para que los clientes puedan realizar pagos por adelantado.

Ahora para profundizar el tema de investigación daremos a conocer algunos autores tanto nacionales como internacionales que hubiesen realizado investigaciones respecto a los pagos por adelantado en los créditos bancarios y el derecho del consumidor, en los siguientes párrafos haremos un pequeño resumen de lo que nos dan a conocer cada autor respecto al tema. Iniciaremos por las investigaciones de los autores nacionales entre los cuales tenemos a:

Neciosup (2018), en su tesis titulada: “Determinantes del crédito en moneda nacional en el Perú durante el periodo 2002 – 2017”, en esta investigación el autor nos da a conocer que se puede esperar un acrecentamiento de la demanda de crédito y viceversa, dado que busca determinar aumento o disminución del producto. Así también, si la demanda de crédito desciende o asciende en la tasa de interés activa reflejado en la moneda nacional.

Iglesias (2017), en su tesis titulada: “Efectos jurídicos en los contratos de créditos con tasas de interés no regulada por el Estado peruano y las controversias con la constitución política del Perú, año 2015”, en esta investigación se advierte que como propuesta de solución a fin de que se cumpla la seguridad jurídica de los usuarios, establecida en nuestra Carta Magna, aplicándose las teorías de mesetas de la oferta y demanda a las elevadas tasas de intereses, ello en los contratos de

créditos, coadyubando en la economía y crecimiento del mismo en el Estado, si bien esta tasa debería de fijarse en la normativa, en mérito de evitar la configuración del delito de usura.

Rodríguez (2015), nos da a conocer en su artículo titulado “El Crédito Bancario”, que el banco es quien autoriza los créditos, así posterior a cumplirse los requisitos, esto es, condiciones y garantías establecidas, se procede con el abono del dinero, además, el usuario podrá ser una persona natural o jurídica. Por lo tanto, una vez que se proporcione el crédito, el banco carecerá de obligaciones respecto a ello.

León (2011), en su artículo titulado “El Derecho al Pago Anticipado de créditos en la normativa sobre Protección al Consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales”. Nos advierte que la vigente Ley N° 29571 (en adelante, el Código de Consumo), también ha previsto una norma expresa sobre el derecho en cuestión, ello se evidencia en el artículo 1° de la norma mencionada (derechos de los consumidores).

Asimismo, antecedentes internacionales, siendo los siguientes:

Barragán (2018), en su tesis titulada: “Análisis comparativo de los créditos privados vs. públicos en Ecuador 2012–2016. Beneficios y rentabilidad”, En esta tesis nos da a comprender sobre los créditos, y que la oferta de los mismo no establece una demanda, dado que están definidos por default, y quien podría verse perjudicado es el microempresario, por los niveles de riesgos elevados. Entonces, así se ha evidenciado un déficit para una población determinada que podría ocasionar un desbalance en la economía, por lo que, es necesario realizar mecanismo para menguar las tasas que quebrantan y van contra la economía.

La Revista Española Moneda (2017), nos señala que el Banco de España (BdE) entiende a los créditos como una “categoría”, estos integran los préstamos personales que son “productos bancarios”, en los cuales los usuarios obtienen una cantidad de dinero, como capital, bajo el deber de “reintegrar”, ello conjuntamente con los intereses que se acuerden, a través de cuotas establecidas.

Por otro lado, lo primordial de estos préstamos personales es su relación con las hipotecas, lo mismo que sobrepasa los intereses, dado que la devolución no siempre está avalada con algún bien inmueble, sino con bienes actuales y/o futuros.

ECURED (Enciclopedia Cubana), en cuanto al crédito bancario debemos aclarar que al momento que se otorga un crédito, el usuario es quien suministrará el dinero que se le otorga del crédito, así como la devolución del mismo. Por lo tanto, los créditos pueden ser cancelados en cuotas o en su totalidad, asimismo, es importante la fecha límite que se otorga, con ello se evita el vencimiento del crédito, esto tiene una vinculación que podrá beneficiar o afectar en el pago de los intereses del crédito.

En ese sentido, por los créditos se van a retribuir aquellos intereses del capital utilizado, los mismo que se acordaron al establecer el crédito, además, el dinero restante estará a disposición del usuario, otro punto, es que no se deberán pagar los intereses en caso no se utilicen créditos, por ello se solicitan estos cuando es necesario la liquidez para cubrir un gasto. Por último, se pueden solicitar por una cuenta de crédito o por una tarjeta.

La Revista ELSEVIER (2013), esta revista mexicana nos hace mención que para impulsar la concesión de un crédito productivo en el país hace falta elevar la pugna en el sector bancario no sólo a través de políticas que sancionen las prácticas monopólicas, que son engorrosas de constatar, sino a través de una mayor colaboración de la banca de desarrollo, la cual no debe anteponer únicamente su función de segundo piso sino aprovechar la infraestructura con la que cuenta en todo el país para fomentar el otorgamiento de créditos a los diferentes sectores productivos del país.

Ahora después de haber dado a conocer las preguntas, los objetivos, los supuestos, la justificación de la investigación y antecedentes, pasaremos a exponer algunas **teorías** muy importantes sobre los pagos por adelantado en los créditos bancarios y el derecho del consumidor. Dentro del **marco teórico** encontramos en los párrafos siguientes que se dará una breve exposición sobre el tema materia de investigación, como son los pagos por adelantado en los créditos bancarios y el derecho del consumidor.

Créditos Bancarios

Señala que los créditos bancarios son concedidos a distintos clientes de la con la finalidad de poder obtener diferentes productos: a las empresas para poder aumentar su capacidad de producción, a los negociantes para poder adquirir artículos y equipos de distribución para así poder facilitar sus actividades. El

crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa, ya que es de mucha utilidad para que el cliente satisfaga sus necesidades. (Arturo Morales).

Según el autor, define los créditos bancarios como aquella opción que les presta una entidad bancaria a todas aquellas personas que lo adquieren en base a ciertos requisitos que deben cumplir para poder obtenerlo. Por ende, las entidades bancarias cuando otorgan un crédito bancario al cliente, este debe prestar la información necesaria y adecuada para que así el cliente pueda analizar y llegar a tomar una decisión. Como bien se señala en los párrafos anteriores el crédito bancario es un préstamo de suma importancia para los clientes ya que depende de ellos llegar a un acuerdo y cumplir con los requisitos necesarios para poder ser obtenido.

En otros términos, en base al crédito bancario es muy importante resaltar que el cliente puede obtener diferentes tipos de créditos, pero debe pagar el interés correspondiente de acuerdo a lo establecido por la entidad bancaria. Por parte del cliente este debe decidir qué tipo de crédito bancario necesita y así asumir la responsabilidad que le generaría este crédito bancario. (Huerta De Soto).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado por parte del autor este nos da conocer que el cliente que solicite un crédito bancario debe asumir cierta responsabilidad al momento de hacer sus pagos, ya que al momento de pagar el crédito solicitado a la entidad bancaria debe tener en cuenta que hay diferentes formas de pago. Una de ellas es el pago por adelantado, el pago por anticipado y el pago total.

Basándonos en el crédito bancario este se ha diversificado en productos y mercados lo cual hace que la institución bancaria al momento de conceder un crédito al cliente, este escoja una de las alternativas que mejor le convenga. Hay que tener en cuenta que también la tecnología ha avanzado y de acuerdo a ello también hay medios de pago los cuales hace que el cliente cancele sus créditos de acuerdo al que haya solicitado. (Joaquín López).

En la información anteriormente mencionada queda claro que el crédito bancario tiene diferentes tipos de pago y medios de pago, pero cabe señalar que el cliente debe ser informado antes de que solicite un crédito bancario para así poder tomar una decisión y ver qué tipo de pago le conviene. Debemos tener en cuenta que de acuerdo al pago que realice el cliente este debe tener cierto tipo de reducción de

intereses, comisión y garantías.

En base a lo mencionado anteriormente Huerta De Soto nos señala que mediante el derecho, el crédito bancario se obtiene siempre y cuando el consumidor cumpla con los requisitos plasmados en el contrato por la entidad bancaria. Con respecto al tema de los

Créditos Bancarios debemos tener en cuenta que si solo nos basamos en un análisis del costo del crédito este sería incompleto ya que nada más se enfocaría en la tasa de interés cobrada, pero debemos tener en cuenta que también existen los valores agregados como las comisiones y gastos, que pueden acrecentar significativamente el costo efectivo para el cliente.

Para realizar el cómputo final anteriormente mencionado se ha empleado la metodología de la Tasa Interna de Retorno (TIR), el cual tiene en cuenta el flujo de caja de los créditos, manifestándose casos en los que existe una gran disparidad entre la tasa de interés anunciada y el costo efectivo del crédito, información que debería ser de conocimiento de los deudores para una apta toma de decisiones.

Una de las características que representa al crédito bancario es satisfacer las necesidades económicas que los clientes tienen, además este debe tener en cuenta que la devolución del crédito bancario se deberá hacer con los respectivos intereses plasmados por el tipo de crédito que se ha solicitado. Pero tenemos que tener en cuenta los tipos de pago y los medios de pago que hay para cancelar el crédito bancario.

Por otra parte, las figuras de créditos bancarios de mayor importancia y demanda son los créditos de consumo, comerciales e hipotecarios. El primero es un préstamo concedido por una institución crediticia a personas naturales o jurídicas para la adquisición de bienes muebles o pago de servicios. Destinado en su gran mayoría a compras de bienes comunes para el hogar o familia, viajes o algún gasto imprevisible. Comúnmente suelen ser convenidos hacer pagados en el corto o mediano plazo.

Los bienes muebles son aquellos bienes, de carácter tangible, que por sus características se puedan desplazar de un lugar a otro fácilmente sin perder su entereza. Por ende, los bienes muebles se pueden trasladar de su lugar de origen a otro distinto y en ambos lugares tendrán el mismo beneficio. La utilidad o el uso

de un bien mueble no depende del lugar donde esté situado, sino de sus innatas características.

Se debe tener en cuenta que los bienes muebles son elementos destinados a satisfacer las necesidades de los clientes o grupo de consumidores que lo demandan, además los bienes muebles deben ser tangibles es decir se pueden ver y tocar. Su principal característica de este bien es su movilidad. Cabe destacar que los bienes muebles son menos seguros de dar en garantía a disimilitud de los bienes inmuebles, además los bienes muebles tienen un costo establecido de antemano los cuales se pueden permutar o comercializar con ellos.

El segundo, es un crédito concedido por una entidad crediticia a diversas tipologías de empresas con respecto a su tamaño, con la finalidad de cumplir con necesidades de capital de trabajo, pago de servicios orientados a la operación de la empresa, adquisición de maquinarias u otros bienes, pago a proveedores, etc. La empresa deberá suministrar a la institución crediticia información con respecto a sus operaciones, los flujos de ingresos y gastos, garantías de pago, entre otros documentos. Por lo regular suelen ser subvencionados en un plan de pago de corto o mediano plazo. Una de las grandes distinciones en relación a los créditos de consumo es la ductilidad de pago, permitiendo prorrogar el pago de cuotas y utilizar fondos para actividades propias de la empresa.

El tercero es un préstamo otorgado para la compra de bienes inmuebles, terrenos o en otros casos, para la edificación o reforma de viviendas, oficinas, entre otros bienes. Debemos tener en cuenta que las propiedades inmuebles son aquellos bienes que no puede trasladarse de un lugar a otro debido a sus características. Comúnmente este tipo de crédito es adjudicado con garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o por edificar. El plazo del préstamo suele ser de mediano o largo plazo.

En ese contexto en base al crédito bancario, cuando se realiza un pago anticipado, este te acepta pagar el capital que requiriste en el préstamo. La cancelación puede ser total o parcial, y en el segundo supuesto, se puede decidir por adelantar el plazo original del crédito. En esta circunstancia, la entidad incrementará el monto de las cuotas restantes, a un importe semejante al originalmente cancelado. Como se puede observar, es notable la diferencia del pago anticipado y el pago por adelantado de cuotas.

Es por ello que en las siguientes líneas daremos a conocer de acuerdo a ley mediante la Resolución S.B.S. N° 1801-2014, todo lo referido a los pagos por adelantado y las diferencias que hay entre los demás tipos de pago. De acuerdo al artículo 22 de la Resolución anteriormente mencionada las diferencias que hay entre un pago anticipado, adelanto de cuotas y un pago adelantado son las siguientes:

El artículo 22 contextualiza los extremos referidos al pago anticipado y al adelanto de cuotas, este señala que el usuario tiene derecho a realizar un pago sobre la cuota que es exigible en el periodo, llevando por lo consiguiente a un efecto los cuales son:

- ✓ No se le debe establecer limitaciones o supeditaciones para el ejercicio de su derecho.
- ✓ No se debe aplicar comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
- ✓ Se le debe informar al cliente al instante de realizar la operación, del monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- ✓ Los usuarios pueden realizar los pagos en cualquier oficina de atención al público de la empresa en las cuales se pueden realizar operaciones de pagos y desembolsos.

Este artículo también nos señala que los créditos realizados por sobre la cuota exigible en el periodo, en el caso de los préstamos realizados bajo el sistema de cuotas, se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ Pago anticipado, el cual trae como resultado el empleo del monto al capital del crédito con la consecuente disminución de intereses, comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales, en el extremo del día de pago.
- ✓ Adelanto de cuotas, este pago trae como efecto el adelantamiento de las cuotas ulteriores a la exigible en el periodo, pero este no produce ningún tipo de decrecimiento de intereses, ni comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

Los pagos que realiza un cliente y que son mayores a dos cuotas se le considera como pago anticipado, y aquellos pagos que son minusculos o iguales al equivalente de dos cuotas se les considera como adelanto de cuota.

Cuando el cliente realiza un pago total en el caso de obligaciones bajo el sistema

resolvente, para tal efecto aquí se le considera un decrecimiento de intereses, comisiones y los gastos obtenidos de las cláusulas contractuales en caso corresponda. Como clientes usuarios tenemos derecho a pedir la información al momento de contratar con cualquier empresa ya sea pública o privada, esta deberá informarnos la diferencia que hay entre un pago adelantado y un pago anticipado.

Aunado a ello, se tendrá que advertir a los clientes con los que se conservan una relación contractual, en el extremo de las disposiciones garantizadas en el artículo 22° del Reglamento, a través de su página web, oficinas de atención al público junto a sus tarifarios y otro medio que establezcan las empresas y que sea sencillamente alcanzable a los clientes. Una constancia de la ejecución de este deber, tendrá que mantenerse a disposición de la Superintendencia.

Considerando lo anteriormente mencionado los clientes deben ser informados por las estructuras financieras al momento de pretender aspirar a un crédito bancario. Y es por ello que de acuerdo a ley el cliente está en todo su derecho de presentar un reclamo o denunciar a la entidad bancaria que haya transgredido su derecho.

Derecho del Consumidor

Se entiende que la mayoría de personas tiene sensaciones encontradas sobre los contratos bancarios y muchas veces suelen sufrir por diferentes situaciones que a la vez parecen un abuso. Esto se debe a los diferentes tipos de crédito que las entidades bancarias prestan a los clientes pero que no suelen darles la información suficiente para que puedan tomar una decisión correcta en base al crédito solicitado. (Gabriel A. Stiglitz)

En base a lo mencionado por el autor tenemos que resaltar que el derecho al consumidor es esencial ya que el cliente está en la facultad de reclamar cuando se le hace un daño o no se le cumple con lo establecido. Cabe resaltar que existen las normas correspondientes para hacer valer su derecho y entidades las cuales puede recurrir para denunciar el abuso de su derecho.

Advirtiendo la novicicia del derecho fundamental a una buena Administración Pública, se entera que corresponde al derecho de los usuarios a buenos servicios públicos y a buenos servicios de interés social. En particular, los usuarios deben hacer respetar su derecho como consumidor y pedir una atención adecuada la cual no vulnere su integridad como usuario. (Jorge Mosset)

El usuario debe tener en cuenta que cuando usa los servicios públicos o privados estos deben prestarle una adecuada atención para así no generar situaciones agravantes como pueden ser la transgresión del derecho al consumidor debido a que no satisficieron su necesidad. Y esto lleva consigo a la violación del derecho del consumidor ya que no se le respeto ni cumplió con la adecuada forma.

El consumidor financiero deberá ser protegido. Según el documento conceptual de la Superintendencia Financiera sobre gobierno corporativo, hay un grupo especial que son los consumidores financieros, que son los últimos receptores de la actividad por es razón y aunado a ser considerado como el sector más frágil dentro de las relacionen, se tendrá que estas instituciones deben ser el centro de atención y requieren de protección e instrumentos normativos, políticas internas de estas empresas y el cumplimiento de documentos internacionales sobre la materia. (Betty Martínez)

En el párrafo citado anteriormente se señala que las diferentes entidades que defienden el derecho del consumidor deben preocuparse más en el desarrollo por hacer cumplir las normas debido a que la mayoría de consumidores son ignorados no solo en el campo financiero sino también en los diferentes servicios que le presta una entidad pública o privada al consumidor.

En base a los diferentes conceptos mencionados anteriormente Gabriel A. Stiglits, nos dice que los derechos del consumidor en el siglo XX, es la inclusión de los titulares de derecho generando así a que los usuarios tengan una generosa participación en el campo desarrollo de la economía. En el derecho al consumidor para lo cual también han de juzgar las garantías no de manera formal o virtual, sino de modo similar con que las ejerce y goza el poderoso económico financiero.

Como bien sabemos el consumo es un acto de sociabilidad estructural, complejo y dinámico, que más allá de reconocimientos del poder formal que es importante y trascendente necesita imprescindiblemente de políticas económicas interactivas, con participación estatal, acción directa y controles.

Para dar solución a este problema de los abusos contra el derecho del consumidor cabe resaltar que las entidades bancarias han expandido su mercado con estrategias que hacen que el consumidor satisfaga sus necesidades pero con un aumento de

interés innecesario lo cual hace que el usuario no se percate al momento de usar ciertos medios de pago entre los cuales encontramos a las tarjetas de crédito. Para este tipo de circunstancias debemos recurrir a las normas correspondientes y hacer que se respete nuestro derecho de consumidor y que debemos ser informados antes de obtener cualquier medio de pago.

Una de las características que diferencia a los medios de pago y tipos de pago son las formas en que estas cumplen su función, ya que el primero es en base a una tarjeta de crédito mediante la cual un usuario puede pagar un servicio a una determinada persona pública o privada y el segundo se basa en un tipo de pago es decir cómo va a realizar el pago del monto crediticio solicitado.

Dentro de nuestra legislación peruana tenemos plasmado en nuestro Código de Protección y Defensa del consumidor ciertos artículos que preservan los derechos de los consumidores los cuales daremos a conocer en las siguientes líneas:

El artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor nos da a conocer una importante información la cual nos dice que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los

productos o servicios. La advertencia que se le brinda al consumidor debe ser de la siguiente manera:

- ✓ La información ofrecida al consumidor tiene que ser veraz, idónea, de fácil comprensión, oportuna y sencillamente asequible, debiendo ser ofrecida en idioma castellano.
- ✓ Se debe indagar si la información ofrecida al consumidor, toda vez que si se le ha omitido este desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

Al evaluarse la información, se debe examinar los problemas de confusión que le produciría al consumidor, el abastecimiento de información desmesurada o sumamente engorrosa, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Otro de los artículos que nos hace referencia acerca de los derechos del consumidor es el artículo 86, el cual nos señala como es que se deben efectuar los pagos

anticipados. Los consumidores al momento de realizar un pago en una entidad bancaria pueden hacerlo de dos formas, la primera a plazos bajo el sistema de cuotas o efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, teniendo en cuenta que se le debe hacer una disminución de los intereses compensatorios producidos al día de pago y liquidación de comisiones y gastos procedentes de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

Por otro lado, tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), cuenta con un módulo de atención al ciudadano el cual es el (SAC), cuya finalidad es ofrecerles a los clientes una orientación sobre los procedimientos, servicios y trámites a seguir. El servicio de atención al ciudadano (SAC) les recuerda que como consumidor tiene derecho a:

- ✓ Ser informados en base al producto o servicio, esto es para que así haga una mejor alternativa y un apropiado uso de consumo.
- ✓ Ser escuchado, no solo en la oportunidad que el consumidor presente un reclamo sino también para dar solución a su duda que presente en cuanto al servicio que va a adquirir.
- ✓ A elegir de manera opcional por parte del consumidor.
- ✓ Obtener un acuerdo razonable y justo. Además, ningún consumidor puede ser diferenciado por su origen, raza, sexo, idioma, creencias, religiones, etc.
- ✓ Que se le brinde protección a su salud y su seguridad.
- ✓ A realizar un pago anticipado, ya que el pago del crédito materializa el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos con la respectiva disminución de intereses, cuotas y los gastos que esto motive.

Dentro del derecho tenemos filósofos que dan su aporte desde el punto filosófico. **En el marco filosófico** encontramos a Hutt (1940a, p. 260) quien nos hace conocer que hay actuaciones estatales o de las asociaciones de productores que pueden perjudicar el libre flujo de bienes y servicios en el mercado.

El filósofo anteriormente mencionado también nos dice que la producción es un mecanismo para obtener un fin, es decir la satisfacción de necesidades del consumidor. En tal sentido, la función de producción se encuentra supeditada a la disciplina de mercado sugestionada por la competencia y las preferencias de los consumidores, que son los que en última instancia definen la participación y

estructura de la oferta de bienes y servicios.

Basándome en el pensamiento del autor Hutt, el derecho del consumidor es básicamente fundamental para poder satisfacer sus necesidades. De la misma manera podemos dar a conocer que cuando hay cierta deficiencia o escases de producción el cliente o consumidor, busca tener una solución para así poder solucionar su problema. Hay diferentes tipos de necesidades que el consumidor tiene, pero deben ser cautelosos al momento de satisfacerla ya que los servicios que presta el estado o una empresa tienen diferentes requisitos.

Para poder determinar los procesos dentro de nuestro **marco legal**, tenemos a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi quien resolvió en última instancia administrativa, que el Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) vulneró el derecho de un grupo de consumidores al querer realizar un pago por adelantado de sus deudas, pues el banco considero dichos abonos únicamente como adelanto de cuotas, sin mermar intereses, comisiones y gastos (Resolución N.º 0094- 2019/SPC-INDECOPI)

Tomando en cuenta lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi sobre la protección del derecho del consumidor, este sanciona a la entidad financiera Banco de Crédito del Perú debido a no haber aceptado el pago por adelantado de un grupo de personas, ocasionando así una vulneración del

derecho al pago por adelantado el cual está plasmado en el artículo 2 y 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Igualmente se toma en consideración que debe haber un control sobre aquellos problemas que causen una transgresión al derecho del pago por adelantado y sobre el derecho del consumidor para que se protejan y se apliquen de la mejor manera corroborando su eficacia por las autoridades competentes como es el caso del Poder Ejecutivo.

Como aporte a mi investigación en el **marco conceptual** podemos determinar que dentro de nuestro ordenamiento jurídico hay leyes que defienden los derechos del consumidor pero lamentablemente estas no son aplicadas adecuadamente.

De acuerdo a la Constitución Política del Perú en su artículo 65, se señala que el Estado ampara el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto protege

el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran dentro del mercado, asimismo se protege en particular por la salud y la seguridad de la población.

Derecho al pago por adelantado:

(Vento 2004) la variedad de clases de crédito, las distintas unidades monetarias en las que se puede alcanzar un crédito (Nuevos Soles, Dólares, Euros, Yenes, etc.), los efectos tributarios, los mecanismos adicionales, incorporados en los préstamos (retenciones, comisiones, pagos por adelantado, etc.) hacen engorrosas las tareas para la empresa para poder determinar la oportunidad de tomar un crédito y por tanto lo de medir sus bondades para el logro de su objetivo fundamental.

Derecho del Consumidor:

(Biguria 2019) el establecimiento de la protección al consumidor a través de los años está vinculado a la vital participación de diversos grupos de ciudadanos que aspiraban que sus respectivos gobiernos el tratamiento justo y adecuado de los productos y servicios ofrecidos por proveedores. Estas actividades se incoaron en Estados Unidos y su ejemplo fue modelo en el resto del mundo, obteniendo así institucionalizar la protección al consumidor mundialmente.

I. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación establecerá los pasos a seguir del estudio, así como también las técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo (Hernández, 2003 p. 114). Por lo tanto, esta investigación decidirá todo el sentido de la investigación influyendo en la legislación de nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, doctrina y jurisprudencia y por la profundidad de los saberes teóricos de INDECOPI, esto es la aceptación de los pagos por adelantado de los clientes del BCP y sus derechos respectivos de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Desde otro punto de vista, el diseño de investigación muestra la estructura de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos (Kerlinger, 2002). En mi opinión, esta investigación es de diseño de teoría fundamentada, ya que de acuerdo a la interacción teórica de las categorías estas se puede erigir su relación y así poder obtener los resultados correspondientes a la investigación.

Enfoque de estudio cualitativo. – La presente investigación es cualitativa en la medida que se escudriñar, cateterizar, distinguir y describir el fenómeno de estudio como es el caso de la inmunidad parlamentaria y la responsabilidad de los altos funcionarios del Estado en su contexto normal, sin necesidad de realizar sondeos o respetos en materia de matemáticas para almacenar la información sino simplemente la descripción de la realidad problemática del tema investigado. Esto estos tipos de estudios, como lo señala Hernández et al (2014) en la aproximación cualitativa se valora el incremento natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad (p. 9).

Por ello, en el presente estudio se prescindió de cualquier tipo de estudio destinado a establecer una relación matemática destinado a establecer el grado de medición o relación que tuviera con las categorías de estudio, simplemente nos atuvimos a describir el estudiar en su contexto natural.

Finalidad de estudio básica. - La presente investigación es netamente básica porque se buscó enriquecer el conocimiento sobre el tema materia de investigación, ello supuso ampliar y profundizar el tema mediante un estudio minucioso de la realidad problemática de la realidad problemática de la investigación para comprender las causas y las razones del porque la inmunidad parlamentaria no tiene cabida para garantizar la responsabilidad

de los altos funcionarios del estado. Según Gonzales (2004) estos tipos estudios, son actividades humanas que están encaminadas y que están orientadas a ampliar el conocimiento sobre nosotros mismos o sobre el mundo que nos rodea con precisión y objetividad (p. 42).

Nivel de estudio descriptivo. - El nivel de estudio que se aplicó en la presente investigación fue descriptiva, en la medida que solo nos interesamos en estudiar las características y las propiedades que tiene el fenómeno de estudio. Es decir, solo nos avocamos a analizar, revisar, sintetizar y describir el fenómeno de estudio como es la inmunidad parlamentaria y la responsabilidad de los altos funcionarios de estado. Este tipo de investigación consiste en describir las partes o los rasgos de fenómenos fácticos o formales del Derecho (Aranzamendi, 2010, p. 261).

2.2 Escenario de estudio.

El actual trabajo de investigación se difundirá en la localidad de Lima Cercado, departamento y provincia de Lima, dónde se realizará la recopilación de datos a través del instrumento de la entrevista, la cual será realizada a personas calificadas como a Especialistas Legales del BCP; Especialistas de Derecho del Consumidor y a Abogados litigantes del distrito de Lima Cercado, debido a que es relevante entrevistar a especialistas en las materias de Derecho Civil que contribuyen a nuestra línea de investigación.

2.3 Participantes.

En este parte se debe establecer y determinar si las personas y objetos que forman parte de la población del estudio, a los cuales se aplicaran los instrumentos que sustenten esta investigación; es decir, los sujetos que forman parte del estudio, siendo de forma directa o indirecta, describiéndolas por sus datos, cargo que desempeña y especialidad. En ese sentido, se determinó que los sujetos que forman parte de la entrevista serán (07) Especialistas del BCP del Estudio Rodríguez Angobaldo; y, cinco (01) Abogado litigante del distrito de Lima Cercado, como se muestra a continuación:

Nº	ENTREVISTADO	CARGO QUE DESEMPEÑA	ESPECIALIDAD
1	Dr. Diego León Herrera	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
2	Dr. Roberto Shimabukuro Miyasato	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
3	Dra. Noelia De La Vega Pazos	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
4	Dr. Yuliano Quispe Andrade	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
5	Dr. Juan Carlos Bada Breña	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
6	Dr. Marco Andrei Torres Maldonado	Especialista Legal del BCP (Banco de Crédito del Perú)	Civil
7	Dr. Adolfo Pinillos Cordova	Abogado Litigante del Distrito Judicial de Lima Cercado	Civil
8	Dr. Juan Pablo Aguilar León	Abogado Litigante del Distrito Judicial de Lima Cercado	Civil

En suma, los participantes contribuyen en el desarrollo de la problemática planteada, desde un enfoque práctico de la realidad que se vive en los Bancos al momento de que un cliente quiere realizar un pago por adelantado y el Banco no lo acepta y los mecanismos de protección de sus derechos al consumidor, como lo es el pago por adelantado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El autor Fernández (2006) define que mediante una serie de preguntas y respuestas nos estaríamos basando a una estructura la cual daría como resultado una entrevista. Cabe señalar que esta entrevista dará como resultado la recopilación de información en base a lo investigado. En consecuencia, se advierte que la entrevista se establece como una de las técnicas que será utilizada en el estudio de investigación es la entrevista, que se cimienta en la realidad práctica de los procesos judiciales, reslt

de los procesos judiciales relacionados a las categorías y subcategorías del proyecto de investigación vista por los participantes del estudio.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA		
Datos Generales	Cargo	Porcentaje
Dra. García Gutiérrez, Endira Rosario	Docente de Derecho de la UCV	Aceptable 90 %
Dr. Valderrama Mendoza, Santiago	Docente Metodólogo de la UCV	Aceptable 90 %
Dr. Vargas Huamán, Esaú	Docente de Derecho de la UCV	Aceptable 94 %
PROMEDIO	Aceptable 91.3 %	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
Datos Generales	Cargo	Porcentaje
Dr. Rodríguez Figueroa, Jorge	Investigador y Asesor de la UCV	Aceptable 95 %
Dr. Luca Aceto	Docente- Asesor de Derecho de la UCV	Aceptable 95 %
Dr. Laos Jaramillo, Enrique Jordan	Docente de Derecho de la UCV	Aceptable 95 %
PROMEDIO	Aceptable 95.0 %	

2.5 Procedimiento.

El procedimiento de esta investigación englobó desde la descripción de la realidad problemática, los antecedentes de estudio, las bases teóricas y el análisis de las técnicas de 10 recolecciones de datos (con sus respectivos instrumentos) y así como también los métodos de investigación para la interpretación de los datos y de la información. En consecuencia, se tuvo en cuenta las entrevistas, las fuentes de análisis documentales, el análisis de resoluciones, análisis de normas nacionales y el análisis de normas de derecho comparado a fin de poder lograr y adquirir información asociada a nuestro planteamiento y objetivos de la problemática de la investigación. Finalmente, se logró alcanzar los resultados obtenidos con los instrumentos y se analizaron los mismos con el marco teórico y los antecedentes y se estableció las conclusiones. En términos más sencillos el procedimiento de la presente investigación se enmarcó en tres etapas, la primera solo se desarrolló lo obtenido para estructuración del planteamiento del problema y la documentación para la elaboración del marco teórico; el segundo se realizó la construcción metodológica de la investigación, elección de los instrumentos de recolección de datos y la aplicación en el campo. Finalmente, en la tercera parte se desarrolló la especificación y análisis de resultados obtenidos en la investigación y posteriormente se hizo la conclusión respectiva.

2.6 Método de análisis de información.

Se tuvo en cuenta la guía de entrevista, la ficha de análisis documental, la ficha de análisis de resoluciones, ficha de normas nacionales y fichas de normas de derecho comparado. Siendo el primer instrumento la guía de entrevista, la misma que se aplicó a 2 expertos en materia civil y 2 expertos en materia de derecho bancario, los mismos que proporcionaron detallada información. El segundo instrumento fue, la ficha de análisis de fuentes documentales, la misma que se utilizó en fuentes como libros, revistas y entrevistas escritas para seleccionar la información compatible al fenómeno de estudio. El tercero consistió en las fichas de análisis de resoluciones (dictámenes) emitidos por las comisiones de levantamiento de inmunidad parlamentaria. Cuarto fue la ficha de análisis de normas que se encuentran basadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el reglamento interno de INDECOPI, los datos compilados de los tres instrumentos fueron realizados de manera descriptiva en equivalencia a los objetivos propuestos en la investigación. En mención de dichos análisis de los instrumentos referidos se logró obtener los resultados y así generar nuestra propia teoría de estudio.

2.7 Aspectos éticos.

La ética se ocupa de las situaciones de conflicto sujetas al juicio moral. Realizar investigaciones científicas y utilizar el conocimiento generado por la ciencia requiere un comportamiento ético por parte de investigadores y docentes. El comportamiento poco ético no tiene cabida en la práctica científica. Debe ser identificado y eliminado. Quien, por su propio bien, desatiende la ética de la investigación, corrompe la ciencia y sus productos, y se destruye a sí mismo. En general, se acepta que las prácticas poco éticas deben evitarse en la práctica científica. Es mejor hacer las cosas bien que hacerlas mal. Pero el problema no es sencillo, pues no existen normas claras e indómitas. (González 2002).

En este trabajo de investigación, se desarrollará con honestidad y se incluirán datos precisos y confiables que proporcionen los criterios establecidos por la propiedad intelectual como se indica a continuación:

- Autenticidad: El contenido de este trabajo de investigación es verdadero y acorde con la realidad.
 - Confidencialidad: Durante el desarrollo de este estudio se consultaron fuentes confiables de juristas, expertos y diversas editoriales para la fundamentación y referencia.
 - Propiedad Intelectual: El suscrito en la elaboración de este trabajo respeta plenamente la fuente de cada cita y fuente bibliográfica, de acuerdo con las normas APA.
- Autenticidad: El contenido del presente trabajo de investigación es verdadero y se ajusta a la realidad.

III.- RESULTADOS

3.1. Resultado de la Guía de Entrevista

Los resultados obtenidos en esta encuesta se obtuvieron mediante la aplicación de herramientas de recolección de datos, como guías de entrevista y tablas de fuentes, para el análisis de documentos. En este sentido, comenzamos a describir la información obtenida a través de las herramientas mencionadas en los siguientes párrafos. Entre las entrevistas realizadas sobre el objetivo común general “Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. Se obtuvo las siguientes preguntas:

Con relación al objetivo general:

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

LEÒN HERRERA-(2019), No vulneran el derecho del consumidor en tanto es decisión del consumidor realizar una amortización (pago anticipado) o adelantar las cuotas. Ambas son opciones ventajosas. El pago anticipado permite reducir el capital y en consecuencia reducir la generación de intereses, comisiones y gastos. Así mismo el adelanto de cuotas da la tranquilidad de no tener vencimientos cercanos de cuotas. Considero que el artículo 22.3 de la SBS 1801-2014 reduce la libertad de decisión del consumidor y es contrario al artículo 1.1K Y 86 DEL Código del Consumidor.

SHIMABUKURO MIYASATO-(2019), No porque esa opción no restringe ningún derecho sino por el contrario le da una posibilidad al consumidor de pagar adelantado sin penalidad o comisión.

DE LA VEGA PAZOS-(2019), Si tenemos en cuenta el accionar del Banco de Crédito del Perú, actualmente se encuentran vulnerados los derechos del consumidor ya que no se está teniendo en cuenta que el Sistema Financiero pone lineamientos al momento de otorgarle ciertas concesiones al consumidor para realizar pagos adelantados de sus créditos pendientes, en consecuencia, con lo señalado en el artículo 86 del Código de Protección y Defensa Del Consumidor.

QUISPE ANDRADE-(2019), Si dado que limita la posibilidad de liberarse de un crédito de manera anticipada, haciendo que la postura más vulnerable soporte gastos.

BADA BREÑA-(2019), No, porque dichos pagos permiten un pago menor de intereses, asimismo, es una facultad y no obligación pagar de manera adelantada. **TORRES MALDONADO-(2019)**, Si, considero que los derechos de los consumidores son vulnerados debido a que las entidades financieras no brindan una información básica o completa para que el cliente pueda comprender y pueda elegir el tipo de pago que va a realizar al momento de devolver el crédito que solicito. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Si, hoy en día se ven vulnerados los derechos al consumidor, debido a que este no es informado adecuadamente conforme al tipo de pago que hará en base a un crédito bancario. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, Si, hoy en día se ve que en nuestra sociedad al cliente se le vulnera sus derechos respecto al pago del crédito bancario en diferentes entidades bancarias y en el entra a tallar el pago por adelantado.

De los resultados obtenidos a la primera pregunta señalan: que el pago anticipado permite reducir el capital y en consecuencia reducir la generación de intereses, comisiones y gastos. Así mismo el adelanto de cuotas da la tranquilidad de no tener vencimientos cercanos de cuotas. No porque esa opción no restringe ningún derecho sino por el contrario le da una posibilidad al consumidor de pagar adelantado sin penalidad o comisión. Actualmente se encuentran vulnerados los derechos del consumidor ya que no se está teniendo en cuenta que el Sistema Financiero pone lineamientos al momento de otorgarle ciertas concesiones al consumidor para realizar pagos adelantados de sus créditos pendientes, en consecuencia, con lo señalado en el artículo 86 del Código de Protección y Defensa Del Consumidor. Si dado que limita la posibilidad de liberarse de un crédito de manera anticipada, haciendo que la postura más vulnerable soporte gastos. No, porque dichos pagos permiten un pago menor de intereses, asimismo, es una facultad y no obligación pagar de manera adelantada. Si, considero que los derechos de los consumidores son vulnerados debido a que las entidades financieras no brindan una información básica o completa para que el cliente pueda comprender y pueda elegir el tipo de pago, en el entra a tallar el pago por adelantado.

2. Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

LEÓN HERRERA-(2019), No representan gastos ni costos en tanto ya existe una posición deudora la cual se está cancelando. Los gastos y costos asumidos fueron

asumidos al contratar el crédito. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, No. Primero porque es una opción. Está sujeto a la voluntad del consumidor. Segundo, porque le permite ahorrar intereses. Tercero, el pago adelantado no genera penalidades ni comisiones. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Lo representa en virtud a que, si se ha realizado el pago adelantado, los costos (intereses) y gastos (comisiones y gastos varios) se verán disminuidas en virtud a este anticipo para cancelar el crédito, beneficio al consumidor al darle la felicidad de adelantar el crédito comprometido. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, No, por lo menos un principio si se permitiese sería un beneficio, de lo contrario es un costo pues obliga a soportar el monto de los intereses. **BADA BREÑA-(2019)**, En tanto no le cobren penalidades, gastos y comisiones, considero que no habría dicha afectación. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Si, representa un costo y pago por adelantado, si nos basamos en el Código de Protección y Defensa del consumidor, en el artículo 86 nos refiere que el consumidor al hacer un pago por adelantado este tiene derecho a que no se le cobre intereses, gastos ni comisiones. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Si, representa un costo y un gasto debido a que si el consumidor hace valer de acuerdo a ley sus beneficios, este tendrá que cumplirse. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, El pago por adelantado si representa un costo y un gasto dependiendo del pago que haga el cliente, si bien sabemos que el cliente al momento de pagar su crédito obtenido debe elegir el tipo de pago y de acuerdo a ello el deberá pedir sus beneficios de acuerdo a ley.

De los resultados obtenidos a la segunda pregunta señalan: que podemos observar que los pagos por adelantado no representan gastos ni costos en tanto ya existe una posición deudora la cual se está cancelando. No, Primero porque es una opción. Está sujeto a la voluntad del consumidor. Segundo, porque le permite ahorrar intereses. Tercero, el pago adelantado no genera penalidades ni comisiones. Lo representa en virtud a que, si se ha realizado el pago adelantado, los costos (intereses) y gastos (comisiones y gastos varios) se verán disminuidas en virtud a este anticipo para cancelar el crédito. No, por lo menos un principio si se permitiese sería un beneficio, de lo contrario es un costo pues obliga a soportar el monto de los intereses. En tanto

no le cobren penalidades, gastos y comisiones, considero que no habría dicha afectación. Si, representa un costo y pago por adelantado, si nos basamos en el Código de Protección y Defensa del consumidor, en el artículo 86 nos refiere que el consumidor al hacer un pago por adelantado este tiene derecho a que no se le cobre intereses. Si el consumidor hace valer de acuerdo a ley sus beneficios, este tendrá que cumplirse. Si bien sabemos que el cliente al momento de pagar su crédito obtenido debe elegir el tipo de pago y de acuerdo a ello el deberá pedir sus beneficios de acuerdo a ley.

3. Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

LEÓN HERRERA-(2019), Considero que no se cumple porque el deudor no tiene el derecho de escoger el adelanto de cuotas cuando sus pagos son mayores de dos cuotas. El adelanto de cuotas es útil porque reduce y aleja la fecha del siguiente vencimiento. El pago anticipado genera un nuevo cronograma, pero no aleja la fecha de vencimiento en tanto la cuota inmediata siguiente no ha sido pagada, solo recalculada. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, No porque no se brinda toda la información necesaria. Además, el cálculo de los intereses no es de simple comprensión para la mayoría de consumidores. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Para el caso en concreto considero que el Derecho del Consumidor se encuentra vulnerado, porque los consumidores han asumido un pago que no le corresponde y que teniendo el derecho para realizar pagos anticipados (donde las condiciones de pago varíen), el Banco de Crédito del Perú, a sabiendas de la normativa, no la ha aplicado. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, Creo que se ha configurado una falla regulatoria es decir “adaptación creativa”. **BADA BREÑA-(2019)**, Hay infracciones a normas pre-establecidas, hay varios factores, desconocimiento, mala fe, dolo, etc. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Hoy en día somos testigos de varios problemas en base a los problemas de pago de créditos. Los consumidores al momento de solicitar un crédito bancario deberían solicitar la información completa en cuanto al crédito que están solicitando para así en adelante no tener confusiones ni problemas al momento de cancelar ese crédito bancario. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, No se cumple de acuerdo a ley debido a que el consumidor al momento de cancelar su crédito bancario, la entidad bancaria no le hace valer sus beneficios conforme a ley. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, En la actualidad notamos que el derecho del consumidor no se cumple

de acuerdo a ley debido a dos razones: Uno, porque el cliente no está debidamente informado respecto al tipo de pagos que existen y cuáles son los beneficios. Dos, a pesar que la ley existe este se vulnera por parte de las entidades bancarias a no hacer que el cliente se vea beneficiado.

De los resultados obtenidos a la tercera pregunta señalan: que el adelanto de cuotas es útil porque reduce y aleja la fecha del siguiente vencimiento. El pago anticipado genera un nuevo cronograma, pero no aleja la fecha de vencimiento en tanto la cuota inmediata siguiente no ha sido pagada, solo recalculada. No porque no se brinda toda la información completa y necesaria. Además, el cálculo de los intereses no es de simple comprensión para la mayoría de consumidores. Para el caso en concreto considero que el Derecho del Consumidor se encuentra vulnerado, porque los consumidores han asumido un pago que no le corresponde y que teniendo el derecho para realizar pagos anticipados (donde las condiciones de pago varíen), el Banco de Crédito del Perú, a sabiendas de la normativa, no la ha aplicado. Creo que se ha configurado una falla regulatoria es decir “adaptación creativa”. Hay infracciones a normas pre- establecidas, hay varios factores, desconocimiento, mala fe, dolo, etc. Los consumidores al momento de solicitar un crédito bancario deberían solicitar la información completa en cuanto al crédito que están solicitando para así en adelante no tener confusiones ni problemas al momento de cancelar ese crédito bancario. No se cumple de acuerdo a ley debido a que el consumidor al momento de cancelar su crédito bancario, la entidad bancaria no le hace valer sus beneficios conforme a ley.

Con relación al objetivo específico 1:

Al formularle las siguientes preguntas a los entrevistados, ellos nos dijeron lo siguiente:

4. Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

LEÓN HERRERA-(2019), El pago anticipado favorece con la disminución de intereses, comisiones y gastos, se expide un nuevo cronograma con menos cuotas o menores en tanto se ha cancelado capital. Hace que el préstamo sea menos costoso. El adelanto de cuotas cancela las cuotas próximas a vencerse, brindando tranquilidad al alejar la fecha del próximo vencimiento. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**,

Favorecen en tanto las entidades financieras deben brindar información completa respecto a los beneficios que trae realizar pagos por adelantado. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, No lo favorecen en razón a que si ellos conocen lo expuesto por la norma (y no lo aplican, debiendo hacerlo) toda vez que han colocado un monto que no corresponde por pagos adelantados. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, Si, pues posibilitan la cancelación de los créditos adeudados de manera previa a lo proyectado, aumentando la posibilidad de que ello sea empleado en otros gastos.

BADA BREÑA-(2019), Porque a través de los pagos adelantados el deudor puede honrar su deuda antes de tiempo y ser sujeto de crédito nuevamente. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Los pagos por adelantado favorecen de manera positiva al cliente, siempre y cuando este tenga conocimiento o solicite la información completa sobre los pagos que debe realizar en base al crédito que haya solicitado a la entidad bancaria. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Los pagos por adelantado favorecen al cliente cuando este es informado respecto al tipo de pagos que existen para cancelar un crédito bancario. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, De acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, este se ve beneficiado ya que conoce cuáles son sus derechos que le hacen valer su protección al momento de adquirir un bien mueble.

De los resultados obtenidos a la cuarta pregunta señalan: Que el pago anticipado favorece con la disminución de intereses, comisiones y gastos, se expide un nuevo cronograma con menos cuotas o menores en tanto se ha cancelado capital. Favorecen en tanto las entidades financieras deben brindar información completa respecto a los beneficios que trae realizar pagos por adelantado. No lo favorecen en razón a que si ellos conocen lo expuesto por la norma (y no lo aplican, debiendo hacerlo) toda vez que han colocado un monto que no corresponde por pagos adelantados. Si, pues posibilitan la cancelación de los créditos adeudados de manera previa a lo proyectado. Porque a través de los pagos adelantados el deudor puede honrar su deuda antes de tiempo y ser sujeto de crédito nuevamente. Los pagos por adelantado favorecen al cliente cuando este es informado respecto al tipo de pagos que existen para cancelar un crédito bancario. Este se ve beneficiado ya que conoce cuáles son sus derechos que le hacen valer su protección al momento de adquirir un bien mueble.

5. Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

LEÓN HERRERA-(2019), Se vulnera su derecho de cumplir el contrato obligándolos a prolongar su relación contractual. También se vulnera su libertad. El pago adelantado de cuotas le permite ordenar sus futuros gastos al haber cancelado futuros vencimientos. El pago anticipado reduce el costo de los préstamos al reducir el capital (que es la base de cálculo de los intereses, gastos y comisiones).

SHIMABUKURO MIYASATO-(2019), En primer lugar, porque se contraviene con la información previamente proporcionada, de que si es posible realizar pagos por adelantado. Segundo, porque no se le permitiría amortizar el capital y evitar que se devuelvan intereses. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Los derechos afectados de los consumidores son afectados al momento que la entidad bancaria (proveedor) debió informar correctamente del procedimiento de pago adelantado y que esta información sea suficiente y verdadera para que lo conozca el consumidor. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, Considero que no implica más afectación. **BADA BREÑA-(2019)**, Que, con ello se impide horrar su deuda antes de tiempo, impidiéndole también que reduzca sus costos ya que el pago extendido en el tiempo genera mayores pagos de intereses. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Los derechos de los clientes se ven afectados de manera agravante al momento de que una entidad bancaria no le acepta un pago por adelantado o no le da a conocer que tipos de pago hay y cuáles son sus beneficios para que así el cliente no tenga problemas y tome una decisión coherente para cancelar su crédito solicitado. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Los derechos se ven afectados cuando un cliente no conoce o no le brindan información correspondiente en base a los tipos de pago para poder cancelar un crédito bancario. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, Los derechos de un cliente se ven afectados de modo sucesivo ya que cuando son constantes este debe recurrir a INDECOPI a poner una denuncia por incumplimiento de ley y en contra de sus derechos.

De los resultados obtenidos a la quinta pregunta señalan: Se vulnera su derecho de cumplir el contrato obligándolos a prolongar su relación contractual. También se vulnera su libertad. En primer lugar, porque se contraviene con la información previamente proporcionada, de que si es posible realizar pagos por adelantado.

Segundo, porque no se le permitiría amortizar el capital y evitar que se devuelvan intereses. Los derechos afectados de los consumidores son afectados al momento que la entidad bancaria (proveedor) debió informar correctamente del procedimiento de pago adelantado. Que, con ello se impide horrar su deuda antes de tiempo, impidiéndole también que reduzca sus costos ya que el pago extendido en el tiempo genera mayores pagos de intereses. Los derechos se ven afectados cuando un cliente no conoce o no le brindan información correspondiente en base a los tipos de pago para poder cancelar un crédito bancario. Este debe recurrir a INDECOPI a poner una denuncia por incumplimiento de ley y en contra de sus derechos.

6. Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

LEÓN HERRERA-(2019), Debe exigirlos para tener acceso a la mejor posición en el manejo de su crédito. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, Sí, porque de esa manera podrá tomar una decisión libre y bien informada respecto a la posibilidad de realizar pagos por adelantado. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Por supuesto que sí, ya que el consumidor es el interesado en conocer todos los datos, toda información relevante que le va a servir para poder cumplir con el crédito (en este caso) que lo une con su proveedor, y por ello debe conocer los lineamientos que se desarrolla el procedimiento. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, Efectivamente es necesario que la normativa sea llevada a la práctica en fin de que se pueda analizar el impacto regulatorio en su realidad. **BADA BREÑA-(2019)**, Sí, porque es una facultad que lo beneficia y mientras exista un pacto al respecto, el mismo debe respetarse. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Todo consumidor tiene derecho a solicitar y hacer que se le cumpla lo dispuesto por ley, debido a que él está sujeto a una ley que lo ampara de manera positiva en base a los pagos por adelantado y sus beneficios que le da al momento de realizarlo. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Un consumidor si debe exigir los beneficios señalados por ley ya que este lo favorecen de manera positiva para poder realizar un pago digno. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, Si, el consumidor está en todo su derecho de pedir los beneficios que le otorga la ley. En este caso sabiendo que el cliente será beneficiado con la información completa para poder así elegir el tipo de pago con respecto al tipo de crédito bancario obtenido por una entidad financiera.

De los resultados obtenidos a la sexta pregunta señalan: Debe exigirlos para tener acceso a la mejor posición en el manejo de su crédito. Sí, porque de esa manera podrá tomar una decisión libre y bien informada respecto a la posibilidad de realizar pagos por adelantado. Por supuesto que sí, ya que el consumidor es el interesado en conocer todos los datos, toda información relevante que le va a servir para poder cumplir con el crédito. Efectivamente es necesario que la normativa sea llevada a la práctica en fin de que se pueda analizar el impacto regulatorio en su realidad. Sí, porque es una facultad que lo beneficia y mientras exista un pacto al respecto, el mismo debe respetarse.

Todo consumidor tiene derecho a solicitar y hacer que se le cumpla lo dispuesto por ley, debido a que él está sujeto a una ley que lo ampara de manera positiva en base a los pagos por adelantado y sus beneficios. Un consumidor si debe exigir los beneficios señalados por ley ya que este lo favorecen de manera positiva para poder realizar un pago digno.

Finalmente respecto al objetivo específico 2:

Al formularle las siguientes preguntas a los entrevistados, ellos nos dijeron lo siguiente:

7. Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

LEÓN HERRERA-(2019), Los pagos adelantados sí reducen las tasas de interés, también los pagos anticipados reducen el capital que es la base de cálculo de los intereses y los costos administrativos. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, Porque todo crédito bancario genera intereses en el tiempo. A más tiempo más intereses devenga. Los pagos por adelantado hacen que el crédito sea menor o se pague antes. Por ello, los intereses que se generan son menores. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Los beneficia en razón a que se puede amortizar el pago del capital que se dio en crédito, reduciendo intereses y capital y la economía del consumidor no se verá afectada. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, De forma que se evita la capitalización de los mismos. **BADA BREÑA-(2019)**, Reducen las tasas de interés en la medida que el pago anticipado de cuotas disminuye el capital y en consecuencia el interés. Los costos administrativos se reducen debido a la existencia de menos

actos a cargo de la entidad financiera que finalmente se trasladan al deudor. **TORRES MALDONADO- (2019)**, La reducción de tasas, intereses que se le brindan a un cliente al momento de realizar un pago por adelantado es beneficioso en cuanto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Reducen la tasa de intereses al momento de realizar un pago por adelantado, esto respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. **AGUILAR LEÓN-(2019)**, La reducción de intereses en los créditos bancarios se da manera regular debido a que si el cliente sabe cuándo cancela su crédito de forma total debe tener la debida reducción de interés y comisiones este deberá hacerla cumplir.

De los resultados obtenidos a la séptima pregunta señalan: Los pagos adelantados sí reducen las tasas de interés, también los pagos anticipados reducen el capital que es la base de cálculo de los intereses y los costos administrativos. Los pagos por adelantado hacen que el crédito sea menor o se pague antes. Por ello, los intereses que se generan son menores. La reducción de tasas, intereses que se le brindan a un cliente al momento de realizar un pago por adelantado es beneficioso en cuanto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se da manera regular debido a que si el cliente sabe cuándo cancela su crédito de forma total debe tener la debida reducción de interés y comisiones este deberá hacerla cumplir.

8. Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

LEÓN HERRERA-(2019), Son afectados su derecho a la libertad y su derecho a cumplir el contrato. Se le obliga a prolongar su relación contractual cuando podría cumplir antes. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, Primero que se le está negando realizar o ejercer un derecho que le ha sido otorgado. Segundo se le afecta porque no se le permite reducir los intereses del préstamo. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Se ven afectados al cobrarle un monto excesivo, ya que no se le reducen los intereses, no se le liquidan comisiones y gastos, varios que se dan con un pago adelantado. **QUISPE ANDRADE-(2019)**, Se ven afectados sus derechos del consumidor cuando realiza un pago por adelantado y no se le hace la reducción respectiva de intereses, comisiones y gastos. El consumidor se ve afectado ya que

haciendo el pago por adelantado no debería pagar intereses a la entidad bancaria que le otorgo el crédito bancario. **BADA BREÑA-(2019)**, Contraviene expresamente la norma prohibitiva. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Se ven afectados los derechos de un consumidor siempre y cuando no se le brinde o se haga cumplir lo dispuesto por ley, ya que si el cliente tiene una ley que lo ampara de manera positiva en base a los créditos bancarios y al tipo de pagos que él pueda realizar este se vería vulnerado. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Son afectados de manera desfavorable, debido a que el cliente se ve afectado por parte del banco al no hacerle la reducción correspondiente de intereses, ya que este ha hecho un pago por adelantado y por lo consiguiente si debería tener dicha reducción. **AGUILAR LEÒN-(2019)**, Los derechos de los clientes son afectados de manera radical debido a que si este no hace cumplir sus derechos no tendrá una debida reducción de intereses y comisiones respecto al crédito cancelado.

De los resultados obtenidos a la octava pregunta señalan: Son afectados su derecho a la libertad y su derecho a cumplir el contrato. Se le obliga a prolongar su relación contractual cuando podría cumplir antes. Primero que se le está negando realizar o ejercer un derecho que le ha sido otorgado. Segundo se le afecta porque no se le permite reducir los intereses del préstamo. Se ven afectados al cobrarle un monto excesivo, ya que no se le reducen los intereses, no se le liquidan comisiones y gastos, varios que se dan con un pago adelantado. Contraviene expresamente la norma prohibitiva. Se ven afectados los derechos de un consumidor siempre y cuando no se le brinde o se haga cumplir lo dispuesto por ley. Son afectados de manera desfavorable, debido a que el cliente se ve afectado por parte del banco al no hacerle la reducción correspondiente de intereses.

9. Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Leòn (2019) lo debe exigir al realizar el pago, antes de su aplicación. Luego debe verificar que se ha realizado conforme lo señalado. **SHIMABUKURO MIYASATO-(2019)**, Cuando tiene la voluntad de hacer pagos adelantados y el banco o entidad financiera se lo impide. **DE LA VEGA PAZOS-(2019)**, Un consumidor debe exigir los beneficios no solo cuando vaya a realizar un pago adelantado de un crédito, sino en todo momento (en el tiempo por el cual se le ha

otorgado el crédito) ya que así podrá tener conocimiento del mismo y no ser sorprendido por artimañas del proveedor.

QUISPE ANDRADE-(2019), Un consumidor exige la reducción de intereses cuando está informado de que por derecho le corresponde hacer esa reducción ya que está haciendo un pago por adelantado y no solo porque tenga conocimiento de su derecho, sino que es obligación de cualquier entidad bancaria prestarle la información correcta respecto a los pagos que se hacen en un crédito bancario. **BADABREÑA-(2019)**, Cuando la entidad financiera le impida o niegue la realización de pagos anticipados. **TORRES MALDONADO- (2019)**, Un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al momento que este realice un pago por adelantado, ya que este refiere que cuando se hace un pago por adelantado hay una reducción de intereses. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Al momento de hacer un pago por adelantado, el cliente de acuerdo a ley debe exigir que se le den los beneficios conforme al artículo 86, que exige la reducción de intereses y garantías. **PINILLOS CORDOVA-(2019)**, Un cliente debe exigir sus beneficios respecto al artículo 86, cuando este cancela de forma total el crédito obtenido por la entidad bancaria.

De los resultados obtenidos a la novena pregunta señalan: Lo debe exigir al realizar el pago, antes de su aplicación. Luego debe verificar que se ha realizado conforme lo señalado. Cuando tiene la voluntad de hacer pagos adelantados y el banco o entidad financiera se lo impide. Un consumidor debe exigir los beneficios no solo cuando vaya a realizar un pago adelantado de un crédito, sino en todo momento. Un consumidor exige la reducción de intereses cuando está informado de que por derecho le corresponde hacer esa reducción ya que está haciendo un pago por adelantado. Cuando la entidad financiera le impida o niegue la realización de pagos anticipados. Al momento de hacer un pago por adelantado, el cliente de acuerdo a ley debe exigir que se le den los beneficios conforme al artículo 86, que exige la reducción de intereses y garantías.

3.2. Análisis Documental

Objetivo General: “Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018”

INFORME: Se eligió la resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI, debido a que en su contenido nos da a conocer los problemas que suceden hoy en día con los pagos por adelantado en los créditos bancarios. Cabe señalar que en esta resolución encontraremos información relevante en base a la denuncia que se le hizo a la entidad bancaria BCP por no querer aceptar un pago por adelantado de 32 consumidores y por no hacerles la reducción correcta de intereses, comisiones y garantías.

Fuente: La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del **Indecopi** confirmó, en última instancia administrativa, que el Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) vulneró el derecho de un grupo de consumidores a efectuar pagos anticipados de sus deudas, pues el banco consideró dichos abonos únicamente como adelanto de cuotas, sin reducir intereses, comisiones y gastos.

ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados, se ha analizado que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018”, debido a que al momento de realizar un pago por adelantado el cliente debe de ser beneficiado en el pago y a la vez debe obtener la información idónea por parte de la entidad bancaria que le ofrece sus servicios en base a los créditos bancarios.

Las entidades bancarias están en la obligación de brindarle una información coherente y entendible al consumidor en base a los tipos de pagos que hay para poder cancelar un crédito bancario. La ley existe y ello se puede confirmar en el Código de Protección y Defensa del consumidor, pero lamentablemente en la actualidad no se cumple como debería ser, es por ello que varias entidades financieras tienen hoy en día denuncias ante INDECOPI. El crédito si representa un costo y un gasto debido a que, si el cliente realiza un pago por adelantado, este debería tener las respectivas reducciones de interés y comisiones de acuerdo a ley.

Objetivo específico I: Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

INFORME: Se eligió el Código de Protección y Defensa del Consumidor onile, debido a que en su contenido en el artículo 2 de la información relevante al consumidor, nos podemos percatar que el proveedor está obligado a proporcionar al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o elección

adecuada para el consumidor, así como para usar o consumir los productos o servicios de forma independiente. Asimismo, la información deberá ser veraz, completa, comprensible, pertinente, oportuna y accesible, y deberá facilitarse en español.

Fuente: El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (**Indecopi**) fue creado para propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas inusuales o que pongan en peligro al consumidor.

ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados, se ha analizado que el consumidor debe de ser informado con toda la información relevante en cuanto al tema de los Créditos Bancarios por parte de cualquier entidad bancaria. En base al Código de Protección y Defensa del Consumidor este nos a conocer que toda la información que se le brinde a un consumidor debe de ser entendible y en el idioma castellano para que no le quede duda y así pueda tomar una coherente e idónea decisión en base a los tipos de créditos que existen.

Las entidades bancarias al momento de brindar un crédito bancario deben de informar al consumidor de los tipos de créditos que existen y que beneficios se obtiene al cancelar en base a uno de ellos.

Objetivo específico II: *Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

JURISPRUDENCIA: Sentencia del Indecopi, la Resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI.

Fuente: INDECOPI. *Expediente N° 23-2017/CC3 “Caso Banco de Crédito del Perú”*,

Parte demandante: 32 consumidores

Parte demandada: *Por infracción del artículo 86° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*

Materia: *DERECHO AL PAGO ANTICIPADO SERVICIOS FINANCIEROS*

ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados, se ha analizado que las entidades bancarias al momento de otorgar un crédito bancario a un consumidor no le brinda la suficiente y completa información en base a los tipos de pago y cuáles son los que cobran intereses al momento de cancelar, es por ello que el consumidor al momento de pagar un crédito entra en una confusión. Además de ello cabe resaltar que en este caso la entidad bancaria BCP obtuvo ingresos indebidos ya que cobro intereses, comisiones y garantías los cuales no debió cobrarlos ya que de acuerdo a ley en el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor nos señala que cuando se hace un pago adelantado no se debe pagar ni intereses, ni comisiones, ni garantías.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo General: “*Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018*”

Se ha analizado conforme a los resultados obtenidos que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018, porque notamos que el derecho del consumidor si se ve afectado en la actualidad debido a que las entidades financieras no son conscientes de brindarles la información necesaria con respecto a los pagos que se realiza cuando un consumidor solicita un crédito bancario. Como sabemos todo pago que realiza un consumidor tiene diferentes características ya que en ciertos pagos que realiza el consumidor este no tendría reducción de intereses, gastos o comisiones.

Cabe resaltar que el pago por adelantado hace reducción al cobro de intereses, gastos y comisiones. El consumidor esta resguardado ya que por derecho le corresponde pedir la reducción de intereses al momento de realizar su pago por adelantado. Además el consumidor estará más paciente y tranquilo sabiendo que no debe pagar comisiones o intereses al realizar el pago por adelantado.

Asimismo, se ha analizado que los derechos del consumidor no se cumplen de acuerdo a la ley que está estipulada en nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que cuando los consumidores realizan un pago total este no se le valida tal como es sino que la entidad financiera lo hace pasar como adelanto de cuotas para poder cobrar intereses lo cual no debería ser así ya que el consumidor está haciendo este pago total para poder obtener una reducción de intereses.

Por otro lado, de conformidad con los resultados obtenidos se ha analizado la vulneración de los derechos de los consumidores en la actualidad respecto a los pagos por adelantado. A pesar de que este derecho está estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este se ve vulnerado. Cabe señalar también que hay una entidad encargada de velar por la seguridad de los derechos de un consumidor el cual es INDECOPI.

Mis resultados coinciden con las respuestas del Doctor León Herrera (2019) señala que los pagos adelantados si reducen la tasa de interés, comisiones y gastos. La menara por la cual se reduce lo anteriormente mencionado es debido a que si se hace el pago total o

el pago anticipado le corresponde por ley al consumidor la pedir que se le cumplan sus derechos. Se ve afectado el derecho de consumidor cuando no se le da la libertad de elegir su medio y tipo de pago a la vez también esto le impide cumplir correctamente con su contrato. El consumidor debe exigir los beneficios correspondientes al momento de realizar el pago, antes de su aplicación. Luego el consumidor debe verificar que se haya aplicado conforme a lo establecido.

Objetivo específico I: Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se ha determinado conforme a los resultados obtenidos que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor ya que al momento de realizar un pago por adelantado, los créditos bancarios que le brinda una entidad financiera a un consumidor deben ser señaladas y a la vez brindarles información coherente y entendible de los tipos de pago para que el consumidor no se confunda y así pueda tener conocimiento de que tipo de pago le favorece.

Asimismo, de conformidad con los resultados obtenidos los pagos por adelantado en los créditos bancarios para bienes muebles actúan de manera positiva ya que si el consumidor hace el pago total del crédito otorgado para la obtención de este a la entidad bancaria, esta debería hacerle la reducción que por derecho le corresponde al consumidor.

Por otro lado, de conformidad con los resultados obtenidos se ha determinado que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, además podemos encontrar protección y defensa hacia el consumidor en la SBS. Artículo 22. El cual nos menciona el tipo de pagos que puede elegir para poder cancelar el crédito bancario obtenido por una entidad bancaria.

Mis resultados coinciden con las conclusiones del Doctor Roberto Shimabukuro (2019) señala que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen en tanto, las entidades financieras deben brindar información completa respecto a los beneficios que trae realizar pagos por adelantado. Del mismo modo, coincide con la

postura del Doctor y Economista Huerta de Soto (2019) citada en el marco teórico, respondiendo a mi Objetivo Especifico 1.

Objetivo específico II: *Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Se ha establecido conforme a los resultados obtenidos que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor además también esto lo respalda la S.B.S, la SPC y el INDECOPI. Por ello cabe resaltar que todo consumidor debe hacer valer su derecho ya que hay entidades que lo avalan y defienden de toda vulneración hacia sus derechos.

Asimismo, de conformidad con los resultados obtenidos, se puede señalar que los pagos por adelantado en los créditos bancarios para bienes inmuebles actúan de manera positiva ya que si el consumidor hace el pago total del crédito otorgado para la obtención de este a la entidad bancaria, esta debería hacerle la reducción que por derecho le corresponde al consumidor.

Por otro lado, se ha establecido conforme a los resultados obtenidos que todo consumidor tiene el derecho de hacer valer y hacer cumplir lo establecido en nuestra norma legal en base a la reducción de los intereses que se debe hacer cuando cancelan un crédito bancario ante cualquier entidad bancaria. Además debemos tener en cuenta que INDECOPI está al resguardo de todo consumidor y les brinda toda la información necesaria que deben saber en base a un servicio que les presta una entidad pública o privada.

Mis resultados coinciden con las conclusiones del Doctor Juan Aguilar (2019) señala que la reducción de intereses en los créditos bancarios se da manera regular debido a que si el cliente sabe cuándo cancela su crédito de forma total debe tener la debida reducción de interés y comisiones este deberá hacerla cumplir. Del mismo modo, coincide con la postura del Doctor Adolfo Pinillos (2019), citada en el marco teórico, respondiendo a mi Objetivo Especifico 2.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO. - Se analizado que los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, el cual está estipulado en el Código de Protección y Defensa del consumidor, estos artículos son los siguientes: artículo 2 y artículo 86, a la vez también este derecho está estipulado en la S.B.S. artículo 22 ya que los pagos por adelantado es un derecho que le corresponde por ley al consumidor y esta debería ser cumplida de acuerdo a ley y darle los beneficios que le corresponde a cada uno de acuerdo al tipo de crédito que ellos soliciten a una entidad bancaria. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que se viola la ley con base en el Código de Protección y Protección al Consumidor cuando el cliente no brinda la atención e información necesaria cuando el cliente acude al banco a registrar préstamos pero con base en la anterior, se debe tener en cuenta que la protección y protección del consumidor siempre debe tener prioridad cuando se prueban o se cumplen las presunciones generales como se detalla en el punto de discusión.

SEGUNDO.- Se ha determinado que los anticipos del Préstamo Bancario Convertible son beneficiosos para el cliente en virtud del artículo 2 de la Ley de Protección y Protección al Consumidor. Cabe señalar que cuando un consumidor solicita un préstamo bancario, se debe informar al consumidor de manera precisa y completa de acuerdo a los tipos de crédito disponibles y bajo qué circunstancias debe pagar intereses, comisiones y garantías. De ello podemos dar fe con el artículo 22.A de la S.B.S. Así, el consumidor no tendrá dificultad en tomar una decisión y elegir exactamente qué tipo de crédito debe preferirle de acuerdo a sus ingresos, cuando la hipótesis particular sea verificada o contestada, como se detalla en la discusión.

TERCERO.- Se ha determinado que los anticipos del Préstamo Bancario Convertible son beneficiosos para el cliente en virtud del artículo 2 de la Ley de Protección y Protección al Consumidor. Cabe señalar que cuando un consumidor solicita un préstamo bancario, se debe informar al consumidor de manera precisa y completa de acuerdo a los tipos de crédito disponibles y bajo qué circunstancias debe pagar intereses, comisiones y garantías. De ello podemos dar fe con el artículo 22.A de la S.B.S. Así, el consumidor no tendrá dificultad en tomar una decisión y elegir exactamente qué tipo de crédito debe preferirle de acuerdo a sus ingresos, cuando la hipótesis particular sea verificada o contestada, como se detalla en la discusión.

VI.RECOMENDACIONES

PRIMERO. – Se recomienda de lo analizado que los pagos por adelantado de créditos bancarios que las entidades correspondientes que se ocupan de custodiar por los derechos de los consumidores como lo son el INDECOPI, el SPC y la S.B.S, deben ser minuciosas y verificar si las entidades bancarias cobran ingresos ilícitos en base a los intereses, comisiones y garantías indebidos al momento de realizar un pago por adelantado.

SEGUNDO. – Se recomienda establecer que para respetar y hacer valer los derechos de un consumidor y que estos no sean vulnerados, este debe recurrir a las entidades responsables que velan por sus beneficios y hacer que se cumpla lo dispuesto en nuestra norma, cabe resaltar un punto muy importante el cual es el pago por adelantado, cuyo beneficio es la disminución de intereses, comisiones y gastos al hacer este pago. Por ello se hace mención al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor el cual hace referencia a lo anteriormente mencionado.

TERCERO. - Para garantizar y hacer valer los derechos de un consumidor y que estos no sean vulnerados, se recomienda que la legislación se aplique de manera adecuada a la defensa de los derechos de un consumidor ya que a este le corresponde de acuerdo a ley y que no se vulneren al momento de que un consumidor haga su reclamo ante la entidad correspondiente. Por ello se hace mención a la Resolución De la S.B.S. N^a 1801-2014, artículo 22, la cual nos hace referencia a lo anteriormente mencionado.

REFERENCIAS

LIBROS EN DIGITAL Y ARTICULOS JURIDICOS:

León, L. (2011). El derecho de al pago anticipado de créditos en la normativa sobre protección al consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales. Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13684/14308>

Diario Oficial El Peruano. (2019). Validan derecho al pago anticipado, disposición que reducen intereses, comisiones y gastos. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-validan-derecho-al-pago-anticipado-75144.aspx>

Diario Oficial El Peruano. (2019). Decreto legislativo que modifica el código de protección y defensa del consumidor, ley n° 29571. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-codigo-de-proteccion-y-d-decreto-legislativo-n-1308-1468963-8/>

Revista Española, Créditos al consumo. (2017). Que son los créditos de consumo. Recuperado de: <https://www.monedo.es/now/blog/prestamos-responsables/que-son-creditos-al-consumo/>

Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2019). Artículo 86 donde hace mención de la reducción de intereses y comisiones ante un pago adelantado. Recuperado de: http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf

Monedo, N. (2017). Que son los créditos al consumo. Definición. Recuperado de <https://www.monedo.es/now/blog/prestamos-responsables/que-son-creditos-al-consumo/>

Sumaeta, F. (2010). Código de protección y defensa del consumidor. Recuperado de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeIconsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354efile:///C:/Users/Ricardo/Downloads/doc_201901241422327513%20\(3\).pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeIconsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354efile:///C:/Users/Ricardo/Downloads/doc_201901241422327513%20(3).pdf)

Rodriguez, V. (2015). El crédito bancario. Definición. Recuperado de: http://www.rodriquerivelarde.com.pe/pdf/libro3_parte1_cap5.pdf

Universidad Pedro Ruiz Gallo (2018). *Guía para la estructuración de plan de tesis y tesis universitaria*. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2348/BC-TES-TMP1225.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Working, P. (2006). El costo del crédito en el Perú. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2006/Documento-Trabajo-04-2006.pdf>

Elsevier, M (2013). Crédito bancario y crecimiento económico, revista mexicana. Definición. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-economia-informa-114-articulo-credito-bancario-crecimiento-economico-mexico-S0185084913713069>

Tomy, R (2015). Decreto Civil N°295, Código Civil. Recuperado de: http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf

Ecured, C (2010). Créditos bancarios, Enciclopedia cubana. Definición. Recuperado de: https://www.ecured.cu/Cr%C3%A9dito_bancario

Diario Oficial El peruano (2019). Validan el derecho del pago por adelantado, Perú. Recuperado de

<https://elperuano.pe/noticia-validan-derecho-al-pago-anticipado-75144.aspx>

Diario Oficial El peruano (2016). Decreto legislativo que modifica el código de protección y defensa del consumidor, ley n° 29571, Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-codigo-de-proteccion-y-d-decreto-legislativo-n-1308-1468963-8/>

Diario Gestión (2015) Multan a BCP por no aceptar pagos adelantados de 32 consumidores. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/indecopi-bcp-vulnero-derecho-32-consumidores-considerar-pagos-anticipados-256911-noticia/>

Código de Protección y defensa del Consumidor On Line (2019). Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeLConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Huerta, S. (2016). Dinero, crédito bancario y ciclos económicos. Recuperado de: https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://www.jesushuertadesoto.com/wp-content/uploads/2016/07/JHS_DCB_6A.pdf&hl

Arturo, M. (2014). Crédito y cobranza. Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074383652.pdf>

Vento, O. (2004). Un sistema experto para optimizar la toma de decisiones de financiamiento. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1735/VENTO_ALFREDO_SISTEMA_EXPERTO_FINANCIAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gabriel, S. (2015). El derecho del consumidor. Recuperado de: https://www.google.com/search?sxsrf=ACYBGNRpel1uJA4JWIFRY1A2iSYG7rFOA%3A1576254171350&ei=27rzXfP1FJmj5OUPuMWRmA4&q=gabriel+stiglitz+derecho+del+consumidor&oq=GABRIEL+STIG&gs_l=psy-ab.1.1.0l2j0i22i30i5.115854.118909..121480...0.1..0.317.2961.2-11j1.....0..1..gws-wiz.....0i71j35i39j0i67j0i131j0i22i10i30.wNXSP5Anq_0

Cristhian, R. (2004). Los derechos fundamentales del derecho del consumidor en el mercosur. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/14119-Texto%20del%20art%C3%ADculo-50510-1-10-20151018.pdf>

Pedro, A. (2011). La ley de defensa del consumidor y sus implicancias actuales. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/2994-10898-1-PB.pdf>

Constitución Política del Perú de 1993

Jorge, M. (2015). La buena fe contractual y las relaciones de consumo. Recuperado de: https://www.google.com/search?sxsrf=ACYBGNRglOnBpKxuKTv28yaOmk-bFBIaBA%3A1576254293766&ei=VbvzXeW4LuK65OUPndGC6As&q=jorge+mosset+derecho+del+consumidor&oq=jorge+mosset+derecho+del+consumidor&gs_l=psy-ab.3...316110.324481..324787...1.0..0.267.3621.0j7j10.....0....1..gws-wiz.....35i39j0i67j0j0i7i30j0i8i7i30j0i8i30.m2GfRG2nDtA&ved=0ahUKEwilt4XqhLPmAhViHbkGHZ2oAL0Q4dUDCAs&uact=5

Carlos, E. (2016). El principio de orden público y el régimen tuitivo consumidor en el derecho argentino. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/Dialnet-ElPrincipioDeOrdenPublicoYElRegimenTuitivoConsumid-5755416.pdf>

Oswaldo, A. (2016). Quien es consumidor a los fines de la protección procesal. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/10583-Texto%20del%20art%C3%ADculo-41978-1-10-20141020.pdf>

Revista Jurídica Unam, (2019). El consumidor y sus derechos. Recuperado de: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3087/3395>

Ángel, A. (2019). La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autónomo. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/Dialnet-LaNocionDeConsumidorYSuTratamientoEnElDerechoComun-831211.pdf>

Fabio, S. (2019). Sobre crédito, tasa de intereses y crisis. Recuperado de: [file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/Dialnet-MarxYKeynes-4935150%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/Dialnet-MarxYKeynes-4935150%20(2).pdf) en Colombia.

Revista mexicana, Journals & Books (2019). Crédito bancario y crecimiento económico en México. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185084913713069>

Roxana, J. (2019). Interes, tasas, anatocismo y usura. Recuperado de: http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ_art28.PDF

Marco, A. (2016). El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de los olivos – lima 2014. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf

Cristhian, B. (2010). Las operaciones bancarias activas en el Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EDEE22BF2868E005257A940076FB5B/\\$FILE/contratos_bancarios.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/05EDEE22BF2868E005257A940076FB5B/$FILE/contratos_bancarios.pdf)

Gstiopolis, (2019). El sistema financiero peruano. Recuperado de: <https://www.gstiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>

Revista Rebaja tus cuentas (2019). Tipos de entidades financieras en el Perú. Recuperado de: <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/tipos-de-entidades-financieras-en-el-peru>

Julio, M. (2018). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6096/FINANCIAMIENTO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CALDERON_PEDROZO_ERIC_JULIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diario Gestión (2019) Que tipos de crédito son los más demandados por los peruanos. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/tipo-creditos-son-demandados-peruanos-231840-noticia/>

ANEXOS

Anexo 1- Matriz de consistencia

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Carlos Enrique, Campos Yarlequé

FACULTAD/ESCUELA: Derecho

TÍTULO	
“Los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios y el derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018”	
PROBLEMAS	
Problema General	¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018?
Problema Específico 1	¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles no favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
Problema Específico 2	¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles no reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
OBJETIVOS	
Objetivo General	Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.
Objetivo Específico 1	Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<p>Objetivo Específico 2</p>	<p>Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>
<p>SUPUESTOS JURÍDICOS</p>	
<p>Supuesto General</p>	<p>Los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor ya que no se aplica adecuadamente en el Banco de Crédito del Perú puesto que al momento de brindarle un Crédito Bancario al consumidor no se le da a conocer la información adecuada.</p>

<p>Supuesto Específico 1</p>	<p>La normativa legal nos da a conocer que de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, este será favorecido siempre y cuando al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del crédito para los bienes muebles.</p>
<p>Supuesto Específico 2</p>	<p>De acuerdo al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor el pago por adelantado si reduce la tasa de interés y costos administrativos, porque de acuerdo a ley el consumidor tiene acceso a cualquier servicio y debe de ser informado antes de firmar el contrato con las respectivas clausulas correspondientes para así no tener confusiones al momento de realizar el pago por adelantado.</p>
<p>Diseño de Investigación</p>	<p>Teoría Fundamentada</p>

Tipo de estudio	Investigación básica.
Enfoque de estudio	Cualitativo
Método de análisis de datos	Inductivo- hermenéutica
Metodo de muestreo	<ul style="list-style-type: none"> - Población: Cercado de Lima - Muestra: Entrevista a especialistas del BCP y en Derecho al Consumidor.
Variables (Categorización)	<p>Categoría 1: Créditos Bancarios</p> <p>Subcategorías 1: Créditos Bancarios de Bienes Muebles. Subcategorías 2: Créditos Bancarios de Bienes Inmuebles.</p> <p>Categoría 2: Derecho del Consumidor</p> <p>Subcategorías 1: Artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Subcategorías 2: Artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>

Anexo 2. Certificado de validez



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: GARZA GUTIERREZ, ENDIRA ROSARIO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE TC UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: GUÍA DE ENTREVISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: CAMPOS YARLEQUE, CARLOS ENRIQUE

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

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 21 DE JUNIO del 2019

[Firma]
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 29116305 Telf.: -

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Valdesrama, Hudoga, Santiago Rifo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Autoevaluación
 1.4. Autor(A) de Instrumento: CAMPOS YARLEQUE CARLOS ENRIQUE

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 :

90 %

Lima, 18 de Junio del 2019


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 22468903 Telf. 979 104 640

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres:..... VARGAS HUAMAN, ESAU

1.2. Cargo e institución donde labora:..... DOCENTE Y ASESOR DE TESIS UCV

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... GUÍA DE ENTREVISTA

1.4. Autor(A) de Instrumento:..... CAMPOS YARLEQUE, CARLOS ENRIQUE

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 :

94%

Lima, ... 13 DE JUNIO ... del 2019

Eduardo
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 37042324 Telf.: 965415453

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres. RODRIGUEZ FIGUEROA, JORGE
 1.2. Cargo e institución donde labora. ASESOR E INVESTIGADOR DE LA UCU
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación. GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL
 1.4. Autor(A) de Instrumento. CARLOS ENRIQUE CAMPOS YARIEQUE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													
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. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos													
7. 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

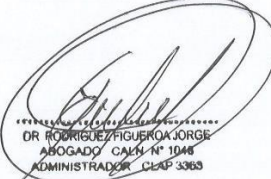
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 10729462 Telf.:


 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE
 ABOGADO CALN N° 1048
 ADMINISTRADOR CEEP 3363

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres..... ACELO WCA
 1.2. Cargo e institución donde labora..... DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación.....
 1.4. Autor(A) de Instrumento.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.												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. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos												X	
7. 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

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 27 DE NOVIEMBRE del 2019

Juan Acuña
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 808055 Telf.: 93091720



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres..... Laos Jaramillo Enrique Jordan
 1.2. Cargo e institución donde labora..... DEC - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación.....
 1.4. Autor(A) de Instrumento.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													✓
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. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos													✓
7. 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, 02 de Noviembre del 2019

[Handwritten Signature]
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

.....
 Enrique Jordán Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO

DNI No. 0994415, Telf.: 997201814

Anexo 3. Entrevista a especialistas del BCP y en derecho al consumidor

GUIA DE ENTREVISTA

Título: “LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DEL CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018”

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/gr

ado académico: _____

Institución:

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

- 1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?**

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

- 2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?**

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

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

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

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

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

5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

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

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

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

Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

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

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

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

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

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



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: *Diego Alonso Nicolás León Herrera*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado*

Institución: *Rodríguez Argobalado Consultoría y Recuperaciones*

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

El pago por adelantado vulnera el derecho del consumidor en tanto es decisión del consumidor reducir una amortización (pago anticipado) o adelantar los cuotas. Ambos son opciones ventajosas. El pago anticipado permite reducir el capital, y en consecuencia reducir la generación de intereses, comisiones y gastos. Asimismo, el adelanto de cuotas da la tranquilidad de no tener aumentos acerca de cuotas.
Se considera que el artículo 22.3 de la SBS 1801-2014 reduce la libertad de decisión del consumidor, y es contrario al artículo 1.1.K y 86° del código del consumidor.

Diego Alonso N. León-Herrera
Diego Alonso N. León-Herrera
ABOGADO
C.A.L. 77506



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

No representan gastos ni costos en tanto ya existe una posición deudora la cual se está cancelando los gastos y costos asumidos ~~en~~ ~~el~~ ~~contrato~~ fueron asumidos al contratar el crédito.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

Considero que no se cumple porque el deudor no tiene el derecho de escoger el adelanto de cuotas cuando sus pagos son menores de dos cuotas. El adelanto de cuotas es útil porque reduce y alija la fecha del siguiente vencimiento. El pago anticipado genera un nuevo cronograma ~~que debería~~ pero no alija la fecha de vencimiento en tanto la cuota inmediato siguiente no ha sido pagada, solo adelantada.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

El pago anticipado favorece con la disminución de intereses, comisiones y gastos; se pide un nuevo cronograma con menos cuotas o menores en tanto se ha cancelado capital. Hace que el préstamo sea menos costoso. El adelanto de cuotas cancela las cuotas próximas a vencerse, brindando tranquilidad al alijar la fecha del próximo vencimiento.

Diego Alonso N. León Herrera
ABOGADO
C.A.L. 77506



5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Se vulnera su derecho de cumplir el contrato, diligencia de a probarse
relación contractual. También se vulnera su libertad.
El pago adelantado de cuotas le permite ordenar sus futuros gastos al haber
concluido futuros compromisos.
El pago anticipado reduce el costo de los préstamos al reducir el
capital (que es la base de cálculo de los intereses, gastos y comisiones).

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Debe exigirse para tener acceso a la mejor posición en el manejo
de su crédito.


Diego Alonso N. León Herrera
ABOGADO
C.A.L. 77506



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los pagos adelantados se reducen las tasas de interés, también los pagos anticipados reducen el capital, que es la base de cálculo de los intereses y los costos administrativos.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Se afectan sus derechos a la libertad y sus derechos al cumplir el contrato. Se le obliga a prolongar su relación contractual cuando podría cumplir antes.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Lo debe exigir al realizar el pago, antes de su aplicación. Luego debe verificar que se le ha aplicado conforme lo establece.

Diego Alonso N. León Herrera
Diego Alonso N. León Herrera
ABOGADO
C.A.L. 77506



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: “LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADEO DE LIMA 2018”

Entrevistado/a: ROBERTO SHIMABURO MUYALTO

Cargo/profesión/grado académico: ABOGADO

Institución: ESTADO REPUBLICA ANDALUZA

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

No. porque esa opción no restringe ningún derecho sino, por el contrario, le da una posibilidad al consumidor de pagar adelantado sin penalidad o comisión.


ROBERTO SHIMABURO MUYALTO
ABOGADO
RREB-CCA/1-1-11-41238



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

No. Primero, porque es una opción, está sujeto a la voluntad del consumidor. Segundo, porque le permite ahorrar intereses. Tercero, el pago adelantado no genera penalidades ni comisiones.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

No. Porque no se brinda toda la información necesaria. Además, el cálculo de los intereses no es de simple comprensión para la mayoría de consumidores.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Favorecer en tanto las entidades financieras deben brindar información completa respecto a los beneficios que se realice pagar por adelantado.

ROBERTO MIMAMBIEN VALARDO
ABOGADO
Reg. C.A.T. N° 41238

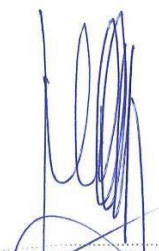


5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

En primer lugar, porque se interviene en la información previamente proporcionada, de que si es posible realizar pagos por adelantado.
Segundo, porque no se le permite amortizar el capital y evitar que se dejen en intereses.

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Si, porque de esa manera podrá tomar una decisión libre y bien informada respecto a la posibilidad de realizar pagos por adelantado.


ROBERTO SAMAYUCSO MESTAS
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 41238



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Porque todos créditos bancarios genera intereses en el tiempo. A más tiempo, más intereses cobranza. Los pagos por adelantados hace que el crédito (i) sea menor o (ii) se pague antes. Por ello, los intereses que se generen son menores.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Primero, que se le está negando realizar o ejercer un derecho que le ha sido otorgado. Segundo, se le afecta, porque no se le permite reducir los intereses del préstamo.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Cuando tiene la voluntad de hacer pagos adelantados y el banco o entidad financiera se lo impide.

ROBERTO HUMBERTO MIVASANTO
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 41238



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: Noelia Dela Vega Payos

Cargo/profesión/grado académico: Abogada Asociada

Institución: Estudio Rodríguez Angulo y Asociados

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

Si tenemos en cuenta el accionar del Banco del Crédito del Perú, actualmente se encuentran vulnerados los derechos del consumidor ya que no se está teniendo en cuenta que el sistema financiero, por lineamientos al momento de otorgar ciertas concesiones al consumidor para realizar pagos adelantados de sus créditos pendientes, en concordancia con lo señalado en el artículo 86 del Código de Protección al Consumidor.


Noelia M. De la Vega Pazos
ABOGADA
C.A.L.N. 2021



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

No representa en virtud a que si se ha realizado el pago adelantado, los costos (intereses) y gastos (comisiones y gastos varios) se verán disminuidos en virtud a este anticipo para cancelar el crédito, beneficiando al consumidor al darle la facultad de adelantar el crédito empréstito.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

Para el caso en concreto considero que el Derecho del Consumidor se encuentra vulnerado, porque el o los consumidores han asumido un pago que no le corresponde y que teniendo el derecho para recibir el pago anticipado (donde las condiciones de pago varían), el Banco de Crédito del Perú, a sabiendas de la normativa, no la ha aplicado.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

No lo favorecen, en razón a que si ello conocen lo expuesto por la norma (y no lo aplican, debiendo hacerlo), todo vez que han cobrado un monto que no corresponde por pagos adelantados.


Dra. M. De la Vega Pazo
ABOGADA
C.A.L.N. 2021




5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los derechos afectados de los consumidores son afectados al momento que la entidad bancaria (proveedor) debió informar correctamente del procedimiento de pago adelantado y que esta información sea suficiente y verdadera pero que lo conoce el consumidor

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Por supuesto que sí, ya que el consumidor es el interesado en conocer todos los datos, toda información relevante que le va a servir para poder cumplir con el crédito (en este caso) que lo une con su proveedor, y por ello debe conocer los lineamientos que se desarrollan el procedimiento


Abogada M. De la Vega Pazos
ABOGADA
C.A.L.N. 2021



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los beneficia en razón a que se puede abaratar el pago del capital que se dio en crédito, reduciendo intereses y capital y la economía del consumidor no se verá afectada.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Se ven afectados al cobrarse un monto excesivo, ya que no se le reducen los intereses, no se le brindan comisiones y gastos varios que se dan con un pago adelantado.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Un consumidor debe exigir los beneficios no solo cuando vaya a recibir un pago adelantado de un crédito, sino en todo momento (en el tiempo no el cual se le ha otorgado el crédito) ya que así podrá tener conocimiento del mismo y no ser sorprendido por aumentos del proveedor.


Julia M. De la Vega Pazos
ABOGADA
C.A.L.N. 2021



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: *Yuliano Quispe Andrade*

Cargo/profesión/grado académico: *Asesor*

Institución: *Rodríguez Ingovalde Abogados*

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

Si, dado que limita la posibilidad de libertad de un crédito de manera intrínseca, haciendo que la persona más vulnerable soporte gastos.

[Signature]
Yuliano Quispe Andrade
ABOGADO
ICAC N° 6082



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

No, porque lo mismo es principio si se permite sería un deducido de lo contrario es un costo y gasto de obligar a separar el monto de los intereses

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

Lo que se ha considerado una falta regulatoria y adaptación creativa

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Si, pues, producen la cancelación de los créditos adquiridos de manera previa a la procedencia aumentando la posibilidad de que no se emplee en otros gastos.

Yuliano Quispe Andrade
ABOGADO
ICAC N° 6087



5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Considero que no implica mas afectacion

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

*Definitivamente si pienso que la normativa de
creada de las practicas de pago
de que se pueda analizar al
impuesto regulatorio en la
realidad*

[Firma]
Yuliano Quispe Andrade
ABOGADO
ICAC N° 6032



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

De forma que se resta la capitalización de los mismos

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

—

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

—

[Signature]
Yuliano Quispe Andrade
ABOGADO
ICAC N° 6082



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: Juan Carlos Bada Breña

Cargo/profesión/grado académico: Abogado Procesalista / Egresado maestría.

Institución: Estudio Rodríguez Angobaldo Abogados S.A.C.

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

No, porque dichos pagos permiten un pago menor de intereses, asimismo, es una facultad y no obligación pagar de manera adelantada.

Juan Carlos Bada Breña
Abogado
C.A.L. 48423



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

En tanto no le cobren penalidades, gastos y comisiones, considero que no habría dicha afectación.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

Hay infracciones a normas pre-establecidas, hay varios factores: desconocimiento, mala fe, dolo.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Porque a través de los pagos adelantados el deudor puede honrar su deuda antes de tiempo y ser sujeto de crédito nuevamente.

Juan Carlos Bada Breña
Abogado
C.A.L. 48423

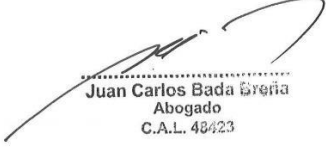


5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Que, con ello se impide honrar su deuda antes de tiempo, impidiéndole también que reduzca sus costos, ya que el pago extendido en el tiempo genera mayores pagos de interés.

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

SI, porque es una facultad que lo beneficia y mientras exista un pacto al respecto, el mismo debe respetarse.


Juan Carlos Bada Sireña
Abogado
C.A.L. 48423

Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

* Reducen las tasas de interés en la medida que el pago anticipado de cuotas disminuye el capital y en consecuencia el interés.
* Los costos administrativos se reducen debido a la existencia de menos actos a cargo de la Entidad Financiera que finalmente se trasladan al deudor.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Contraviene expresamente la norma prohibitiva.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Cuando la Entidad Financiera le impida o nregue la realización de pagos anticipados.

Juan Carlos Badá Breña
Abogado
C.A.L. 48423



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: Marco Andrei Torres Maldonado

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

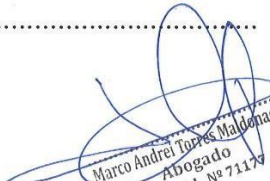
Institución: Estudio Rodriguez Angoballo S.A.C.

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

Si, considero que los derechos de los consumidores son vulnerables debido a que las entidades financieras no brindan una información básica o completa para que el cliente pueda comprender y pueda elegir el tipo de pago que va a realizar al momento de devolver el crédito que solicita.


Marco Andrei Torres Maldonado
Abogado
REG. C.A.L. Nº 71179



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

Si representa un costo y pago por adelantado, si nos basamos en el código de protección y defensa del consumidor en el artículo 86 nos refiere que si el consumidor hace un pago por adelantado, este tiene derecho a que no se le cobre interés, gastos ni comisiones.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

Hoy en día somos testigos de varios problemas en base a los problemas de pago de créditos. Los consumidores al momento de solicitar un crédito bancario deberían solicitar la información completa en cuanto al crédito que están solicitando para así en adelante no tener confusiones ni problemas al momento de cancelar ese crédito bancario.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los pagos por adelantado favorecen de manera positiva al cliente, siempre y cuando este tenga conocimiento o solicite la información completa sobre los pagos que debe realizar en base al crédito que haya solicitado a la entidad bancaria.


Marco Antón Torres Maldonado
Abogado
REG. C.A.L. Nº 71177



5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los derechos de los clientes se ven afectados de manera agravante al momento de que una entidad bancaria no le acepta un pago por adelantado o no le da a conocer que tipos de pago hay y cuáles son sus diferencias para que así el cliente no tenga problemas y tome una decisión coherente para cancelar su crédito solicitado.

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Todo consumidor tiene derecho a solicitar y hacer que se le cumpla lo dispuesto por ley, debido a que el está sujeto a una ley que lo ampara de manera positiva en base a los pagos por adelantado y sus beneficios que le da al momento de realizarlo.


Marco Andrés Torres Maldonado
Abogado
REG. C.A.L. N° 71177



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

La reducción de tasas e intereses que se brindan a un cliente al momento de realizar un pago por adelantado es beneficioso en cuanto al artículo 86 del código de Protección y de defensa del consumidor.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Se ven afectados los derechos de un consumidor siempre y cuando no se le brinde o se haga cumplir lo dispuesto por ley, ya que si el cliente tiene una ley que lo ampare de manera positiva en base a los créditos bancarios y al tipo de pagos que él pueda realizar este se vea vulnerado.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del código de protección y defensa del consumidor al momento que este realice un pago por adelantado, ya que este refiere que cuando se hace un pago por adelantado no hay una reducción de intereses.


Marco Andrés Torres Maldonado
Abogado
REG. C.A.L. Nº 71177



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: *Dr. Adolfo Pinillos Córdova*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado (Jrro)*

Institución: *Estudio Rodríguez Angobaldo SAC.*

ADOLFO PINILLOS CORDOVA
ABOGADO
Reg. C.A.L. 42100

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

Si, hoy en día se ven vulnerados los derechos al consumidor, debido a que este no es informado adecuadamente conforme al tipo de pago que realiza en base a un crédito bancario.



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

Si, represente un costo y un gasto debido a que si el consumidor hace valer de acuerdo a ley sus beneficios, este fontan que cumplise.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

No se cumple de acuerdo a ley debido a que el consumidor al momento de cancelar su credito bancario, la entidad bancaria no le hace valer sus beneficios conforme a ley.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los pagos por adelantado favorecen al cliente cuando este es informado respecto al tipo de pagos que existen para cancelar un credito bancario.

ADOLFO RIVERA LOS CORTE
ABOGADO
Reg. C.A.L. 42100



5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los derechos se ven afectados cuando un cliente no conoce o no le brindan la información correspondiente en base a los tipos de pago para poder cancelar un crédito bancario.

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Un consumidor si debe exigir los beneficios señalados por ley ya que este los favorecen de manera positiva para poder realizar un pago de giro.

ADOLFO PINILLOS CORDOVA
ABOGADO
CALLE CAL 2012



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Reducen la tasa de intereses al momento de realizar un pago por adelantado, esto respecto al artículo 86 del código de protección y defensa del consumidor.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Se ven afectados de manera desfavorable, debido al que cliente se ve afectado por parte del banco al no hacerle la reducción correspondiente de intereses, ya que este o hecho un pago por adelantado y por lo consiguiente si debería tener dicha reducción.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Al momento de hacer un pago por adelantado, el cliente de acuerdo a ley debe exigir que se le den los beneficios conforme al artículo 86, que exige la reducción de intereses y garantías.

ABOGADO PHILLOS DOMINGA
REG. C.A.L. 42100



ANEXO 2.-

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR

FICHA DE ENTREVISTA

(ENTREVISTA A ESPECIALISTAS DEL BCP Y EN DERECHO AL CONSUMIDOR)

Título: "LOS PAGOS POR ADELANTADO EN LOS CRÉDITOS BANCARIOS Y EL DERECHO DE CONSUMIDOR, BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018"

Entrevistado/a: *Juan Pablo Aguilar León*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado*

Institución: *Estudio Rodriguez Agobaldo SAC*

Objetivo general

Analizar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor. Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

1. Considera usted que en la actualidad los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018. ¿Por qué?

Si, hoy en día se ve que en nuestra sociedad el cliente se le vulnera sus derechos respecto al pago del crédito bancario en diferentes entidades bancarias y en el extra a tener el pago por adelantado.

.....

.....

[Handwritten Signature]
 JOHN P. AGUILAR LEÓN
 ABOGADO
 Reg. OAC - 5624



2.- Indique usted si el pago por adelantado del crédito obtenido representa un costo y gasto del consumidor. ¿De qué manera?

El pago por adelantado sí representa un costo y un gasto dependiendo del pago que hace el cliente, si bien sabemos que el cliente al momento de pagar su crédito obtenido debe elegir el tipo de pago y de acuerdo a lo que debe pedir sus beneficios de acuerdo a ley.

3.- Considera usted, que el derecho del consumidor respecto a los Créditos Bancarios no se cumple de acuerdo a ley. ¿Por qué?

En la actualidad vemos que el derecho del consumidor no se cumple de acuerdo a ley debido a dos razones: una, porque el cliente no está debidamente informado respecto al tipo de pagos que existen y cuáles son los beneficios. Dos, a pesar que la ley existe este se vulnera por parte de las entidades bancarias a no hacer que el cliente se ve beneficiado.

Objetivo específico 1

Determinar si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.- Según su opinión, ¿Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes muebles favorecen al cliente de acuerdo al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

De acuerdo al art. 2° del código de protección y defensa del consumidor, este se ve beneficiado ya que conoce cuáles son sus derechos que le hacen velar su protección al momento de adquirir un bien mueble.


JUAN P. AGUILÓN
ABOGADO
Reg. CAC - 5624



5- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptar el pago por adelantado respecto al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los derechos de un cliente se ven afectados de modo ocasional ya sea cuando son constantes este debe recurrir a Indecopi o poner una denuncia por incumplimiento de ley en contra de sus derechos.

6.- Considera usted, que el consumidor debe exigir los beneficios señalados en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. ¿Por qué?

Si, el consumidor este en todos sus derechos de pedir los beneficios que le otorga la ley, en este caso sabiendo que el cliente será beneficiado con la información completa pero poder así elegir el tipo de pago con respecto al tipo de crédito bancario obtenido por una entidad financiera.


JUAN P. AGUILAR LEÓN
ABOGADO
Reg. CAC - 5624



Objetivo específico 2

Establecer si los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7.- Precise usted, ¿De qué manera los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles reducen la tasa de interés y costos administrativos conforme al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

La reducción de intereses en los créditos bancarios se da de manera regular debido a que si el cliente sabe que cuando consiga su crédito de forma total debe tener la debida reducción de intereses y comisiones este deberá hacerle cumplir.

8.- Indique usted, ¿De qué manera los derechos de los clientes son afectados al no aceptarle un pago por adelantado en los Créditos Bancarios de bienes inmuebles respecto al artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Los derechos de los clientes son afectados de manera radical debido a que si este no hace cumplir sus derechos no tendrá una debida reducción de intereses y comisiones respecto al crédito cancelado.

9.- Indique usted, ¿Cuándo un cliente debe exigir los beneficios que le brinda el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Un cliente debe exigir sus beneficios respecto al artículo 86 cuando este cancele de forma total el crédito obtenido por la entidad bancaria.


JUAN P. AGUILAR LEÓN
ABOGADO
Reg. CAC - 5624

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

Título: “Los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios y el Derecho del Consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018

Objetivos General: Cómo los pagos por adelantado en los Créditos Bancarios vulneran al derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018.

AUTOR (A) : Campos Yarleque, Carlos Enrique

FECHA : 15 de diciembre de 2019

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Resolución N.º 0094-2019/SPC-INDECOPI	<p>Artículo 2 y 86 del Derecho Del Consumidor. Omisión de comunicar y dar a conocer la información correcta PARA QUE EL CONSUMIDOR CANCELE SUS PAGOS:</p> <p>El incumplimiento por parte del BANCO BCP, al no darles la información completa n base a os tipos de pago que existe para pagar crédito bancario. Esto también está basado en la SBS. Artículo 22. Inciso 1 el cual nos da a conocer el tipo de pagos que existen para poder cancelar un tipo de crédito bancario.</p>	<p>-La tipificación de la norma civil vulnera el principio de Legalidad, toda vez que no es clara al determinar cuando estamos frente un pago de crédito adelantado.</p> <p>- La presente norma constituye una ley penal en blanco, por que nos remite a la ley N° 27693, ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera, en este sentido la tipificación en cuanto al concepto de operaciones sospechosas es equivoco, o no es la adecuada toda vez que emplea términos como magnitud o velocidad de rotación inusual, etc.</p> <p>- Esta ley vulnera el principio de proporcionalidad toda vez que dicho delito sanciona conductas de falta de colaboración para poder determinar si esta frente a una operación que sospechosa que vulneraría el bien jurídico protegido.</p>	<p>Por todo lo expuesto en la presente demanda de inconstitucionalidad, se puede concluir que dicha ley atenta la función notarial y vulnera la presunción de inocencia del notario, toda vez que este se encuentra sometido a a determinar si una operación es sospechosa o no y en caso no lo llegara a detectar este esta ra sometido a las normas penales, al no presentar una tipificación clara y concisa para determinar la responsabilidad.</p>