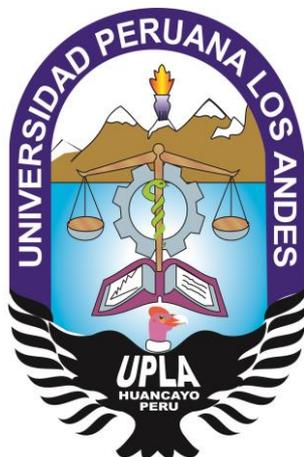


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO
BANCARIO EN TARJETAS DE CREDITO Y SU
INFLUENCIA EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO, EN EL DISTRITO DE LA MOLINA, AÑO
2019**

Para Optar	: Título profesional de Abogado
Autor	: Nancy Janet Romero Lavado
Asesor	: Mg. Pedro Orihuela Santana
Línea de investigación institucional	: Desarrollo Humano y Derechos
Fecha de inicio y culminación	: Julio 2018 – Noviembre 2019

Lima – Perú
2019

DEDICATORIA

A mis pequeños hijos, porque se merecen todo mi esfuerzo y son la razón de mi vida.

A mi esposo que me apoya en todo lo que me propongo.

A mi madre y mi hermano porque sentaron las bases de quien soy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores - asesores que me dieron las pautas para mi formación profesional y la elaboración de mi presente tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: **LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO BANCARIO EN TARJETAS DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, EN EL DISTRITO DE LA MOLINA, AÑO 2019**; investigación realizada para optar el Título Profesional de Abogado, pretendiendo que sea un referente para otros trabajos.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos. **Primer Capítulo:** Planteamiento del problema, donde se expone la realidad problemática de la investigación observando la delimitación del problema y la formulación del problema, dentro de ello se analiza y se presenta la justificación y los objetivos planteados. **Segundo capítulo:** En este capítulo se encuentra el marco teórico relacionado al tema de investigación dentro de ello tenemos los antecedentes que se encuentran ampliamente relacionados con el tema investigado, el desarrollo de las bases teóricas de las variables, dimensiones e indicadores y las bases conceptuales. **Tercer Capítulo:** En este capítulo se presenta las hipótesis de estudio y las variables en cuestión. **Cuarto Capítulo:** en este capítulo se detalla la metodología utilizada y los instrumentos y técnicas en la recolección de datos así como el análisis de ellos. **Quinto Capítulo:** Se presenta los resultados obtenidos, luego la discusión de resultados, la conclusión, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

La autora.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
CONTENIDO	v
CONTENIDO DE TABLAS	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xvi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.	1
1.2. Delimitación del problema.....	6
1.3. Formulación del problema	7
1.3.1. Problema general.....	7
1.3.2. Problemas específicos	7
1.4. Justificación.....	7
1.4.1. Social.....	7
1.4.2. Teórica.....	8
1.4.3. Metodológica.....	8
1.5. Objetivos	9

1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas o científicas.....	26
2.3. Marco Conceptual	46
CAPITULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	52
3.1. Hipótesis general	52
3.2. Hipótesis específicas	52
3.3. Variables.....	53
CAPITULO IV METODOLOGÍA	56
4.1. Método de investigación	56
4.2. Tipo de investigación	57
4.3. Nivel de investigación:.....	59
4.4. Diseño de investigación	59
4.5. Población y muestra	60
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	60
4.7. Técnicas de procesamiento y el análisis de datos	62
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	63
CAPÍTULO V RESULTADOS	65
5.1. Descripción de resultados.....	65

5.2. Contrastación de hipótesis.....	98
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	103
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS	113
Matriz de consistencia.....	113
Matriz de operacionalización de las variables	114
Matriz de operacionalización del instrumento.....	116
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	118
Confiabilidad y validez del instrumento	120
La data de procesamiento de datos	127
Consentimiento informado.....	133
Fotos de la aplicación del instrumento.....	134

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	54
Tabla 2. Operacionalización de la viable dependiente.....	55
Tabla 3. Distribución de datos Confiabilidad Variable 1	65
Tabla 4. Distribución de datos Alfa de Cronbach – Estadísticas de fiabilidad.....	66
Tabla 5. Distribución de datos Alfa de Cronbach – Estadísticas de fiabilidad.....	66
Tabla 6. Distribución de datos ¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de Tarjetas de Crédito antes de suscribirlo?	68
Tabla 7. Distribución de datos ¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?.....	69
Tabla 8. Distribución de datos. ¿Haces uso del servicio de disposición en efectivo?	70
Tabla 9. Distribución de datos ¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?	71
Tabla 10. Distribución de datos ¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?.....	72
Tabla 11. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?.....	73
Tabla 12. Distribución de datos ¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?.....	74
Tabla 13. Distribución de datos ¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, BfreeSignature o Black)?	75
Tabla 14. Distribución de datos ¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?	76
Tabla 15. Distribución de datos ¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?	77

Tabla 16. Distribución de datos ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?.....	78
Tabla 17. Distribución de datos. ¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?.....	79
Tabla 18. Distribución de datos ¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?	80
Tabla 19. Distribución de datos ¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?	81
Tabla 20. Distribución de datos ¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?.....	82
Tabla 21. Distribución de datos ¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?.....	83
Tabla 22. Distribución de datos ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?.....	84
Tabla 23. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?.....	85
Tabla 24. Distribución de datos ¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta?	86
Tabla 25. Distribución de datos ¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?	87
Tabla 26. Distribución de datos ¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?.....	88
Tabla 27. Distribución de datos ¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?.....	89

Tabla 28. Distribución de datos ¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?.....	90
Tabla 29. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?.....	91
Tabla 30. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?	92
Tabla 31. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?.....	93
Tabla 32. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?	94
Tabla 33. Distribución de datos ¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?	95
Tabla 34. Distribución de datos ¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?	96
Tabla 35. Distribución de datos ¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una Tarjeta?	97
Tabla 36. Distribución de datos de la contrastación de hipótesis Correlación Variable 1 y Variable 2.....	98
Tabla 37. Distribución de datos de la Correlación Variable 1 Dimensión 1 y Variable 2 Dimensión 1 – Prueba Chi-Cuadrado	99
Tabla 38. Distribución de datos de prueba de influencia para la Hipótesis Específica 1 ..	100
Tabla 39. Distribución de datos de la Hipótesis Específica 2 – Correlación de la Variable 1 Dimensión 2 y Variable 2 Dimensión 2 – Prueba Chi-Cuadrado	100
Tabla 40. Distribución de datos de la Prueba de Influencia – Pruebas de independencia condicional.....	101
Tabla 41. Prueba de independencia condicional.....	102

CONTENIDO DE FIGURAS

Gráfico 1. Datos según variable ¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de Tarjetas de Crédito antes de suscribirlo?	68
Gráfico 2. Datos según variable. ¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?	69
Gráfico 3. Datos según variable ¿Haces uso del servicio de disposición en efectivo?.....	70
Gráfico 4. Datos según variable ¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?	71
Gráfico 5. Datos según variable ¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?.....	72
Gráfico 6. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?.....	73
Gráfico 7. Datos según variable ¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?.....	74
Gráfico 8. Datos según variable ¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, BfreeSignature o Black)?	75
Gráfico 9. Datos según variable ¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?	76
Gráfico 10. Datos según variable ¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?	77
Gráfico 11. Datos según Variable ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?.....	78
Gráfico 12. Datos según variable ¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?.....	79

Gráfico 13. Datos según Variable ¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?	80
Gráfico 14. Datos según variable ¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?	81
Gráfico 15. Datos según variable ¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?.....	82
Gráfico 16. Datos según variable ¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?.....	83
Gráfico 17. Datos según variable ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?.....	84
Gráfico 18. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?.....	85
Gráfico 19. Datos según variable ¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta?	86
Gráfico 20. Datos según variable ¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?	87
Gráfico 21. Datos según variable ¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?.....	88
Gráfico 22. Datos según variable ¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?.....	89
Gráfico 23. Datos según variable ¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?	90
Gráfico 24. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?.....	91

Gráfico 25. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?	92
Gráfico 26. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?.....	93
Gráfico 27. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?	94
Gráfico 28. Datos según variable ¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?.....	95
Gráfico 29. Datos según variable ¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?	96
Gráfico 30. Datos según variable ¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una Tarjeta?	97

RESUMEN

La investigación desarrollada epigrafiada **LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO BANCARIO EN TARJETAS DE CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, EN EL DISTRITO DE LA MOLINA, AÑO 2019**, investigación que estará destinado a aportar posibles soluciones a la problemática planteada sobre cláusulas abusivas del contrato bancario influyen en los de los usuarios que obtuvieron tarjetas de crédito en las entidades bancarias, del distrito de la Molina, año 2019y las diferentes limitaciones que se presentan por parte de los consumidores ante los derechos del consumidor financiero afectando y vulnerando todo principio financiero del consumidor.

De la frecuente problemática respecto a las cláusulas abusivas en los contratos bancarios en tarjetas de crédito surge la necesidad de proteger los derechos del consumidor, a ello debemos indicar gracias al surgimiento del Estado Social del Derecho, que busca el bienestar de cada uno de los ciudadanos siendo la primacía del interés general de las cláusulas abusivas en los contratos bancarios. Dentro de este marco de protección de los derechos de los ciudadanos (consumidores financieros), surge el Derecho del Consumo independientemente como una nueva disciplina que incorpora el Derecho Civil, Derecho Comercial, Derecho Administrativo, Derecho Penal y Derecho Procesal, en los cuales se estudian, entre otros, los siguientes aspectos respecto a los contratos financieros ,contratos de adhesión, cláusulas abusivas, el desconocimiento de las cláusulas del contrato que vulneran los principios constitucionales a los usuarios de manera anticipada, para ello el sistema bancario debería ofrecer un servicio de calidad y regular la publicidad y ofertas que ofrece a los usuarios quienes solicitan las tarjetas de crédito, presupuestos generales que debe cumplir toda entidad financiera con la finalidad de atender las solicitudes de los usuarios buscando proteger su economía y no ser vulnerado con los cobros excesivos de los intereses y otros

cobros por concepto de la obtención de una tarjeta de crédito, por tal razón es necesario la creación de una entidad estatales que proteja los derechos de los usuarios, estableciendo derechos y deberes a los usuarios y consumidores de bienes y servicios en las entidades financieras y el incumpliendo de ello deben ser sancionado a quienes no garanticen el cumplimiento de los derechos del consumidor.

Con el propósito de lograr el objetivo planteado a través del problema de investigación iniciamos esta investigación documental y de campo, la misma que tendrá por escenario los contratos bancarios emitidos por diferentes entidades financieras las mismas que vulneran los principios constitucionales del consumidor, con la finalidad de proteger al consumidor financiero que han sido desarrollados por capítulos, y como unidad de estudio las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la molina, año 2019.

Los resultados de la investigación nos ha permitido elaborar conclusiones y sugerencias, con la finalidad de llegar obtener un buen resultado que coadyuve en mejorar la calidad de atención al consumidor financiero y lograr que no se continúe vulnerando los principios fundamentales del consumidor financiero en los contratos bancarios de tarjetas de crédito, al concluir la presente investigación contribuiremos con mi aporte al derecho financiero vislumbrando al mecanismo de reclamación que permita al consumidor financiero un marco constitucional dentro de un estado democrático de derecho a favor de los derechos del consumidor financiero dentro de los contratos bancarios en tarjetas de crédito.

Palabras Claves: Cláusula, obligaciones, tarjeta de crédito, consumidor financiero, contratos bancarios, usuario, Cobros indebidos, interés y comisión.

ABSTRACT

The research developed epigraphed THE ABUSIVE CLAUSES OF THE BANK CONTRACT IN CREDIT CARDS AND ITS INFLUENCE ON THE RIGHTS OF THE FINANCIAL CONSUMER, IN THE DISTRICT OF LA MOLINA, YEAR 2019, research that will be intended to provide possible solutions to the problem raised over abusive clauses of the banking contract influence those of the users who obtained credit cards in the banking entities, of the district of La Molina, year 2019 and the different limitations that are presented by the consumers before the rights of the financial consumer affecting and violating any financial principle of the consumer.

From the frequent problem regarding the abusive clauses in bank contracts on credit cards, the need arises to protect the rights of the consumer, to this we must indicate thanks to the emergence of the Social State of Law, which seeks the welfare of each of the citizens being the primacy of the general interest of abusive clauses in bank contracts. Within this framework of protection of the rights of citizens (financial consumers), Consumer Law emerges independently as a new discipline that incorporates Civil Law, Commercial Law, Administrative Law, Criminal Law and Procedural Law, in which they are studied, among others, the following aspects regarding financial contracts, adhesion contracts, abusive clauses, ignorance of contract clauses that violate constitutional principles to users in advance, for this the banking system should offer a quality service and regulate the advertising and offers offered to users who request credit cards, general budgets that every financial entity must meet in order to meet the requests of users seeking to protect their economy and not be violated with the excessive charges of interest and other charges for obtaining a by credit card, for this reason it is necessary to create a state entity that protects the rights of users, establishing rights and duties to users and consumers of goods and

services in financial institutions and breaching it must be sanctioned who do not guarantee the fulfillment of consumer rights.

With the purpose of achieving the objective set through the research problem, we initiated this documentary and field investigation, which will have as a scenario the bank contracts issued by different financial entities that violate the constitutional principles of the consumer, with the purpose of protect the financial consumer that have been developed by chapters, and as a unit of study the abusive clauses of the bank contract on credit cards and their influence on the rights of the financial consumer, in the district of la Molina, year 2019.

The results of the research allowed us to draw conclusions and suggestions, in order to achieve a good result that helped improve the quality of financial consumer care and ensure that the fundamental principles of the financial consumer are not violated in bank contracts. Credit cards, at the end of this investigation, we will contribute with my contribution to financial law by envisioning the claim mechanism that allows the financial consumer a constitutional framework within a democratic state of law in favor of the rights of the financial consumer within bank contracts in Credit cards.

Keywords: Clause, obligations, credit card, financial consumer, bank contracts, user, undue charges, interest and commission.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Los contratos financieros, por lo general, son contratos que contienen cláusulas que vulneran la economía de los usuarios puesto que son redactados unilateralmente por la entidad bancaria, a cuyas cláusulas se suele adherir el cliente, adherente o contratante. En la redacción de esos contratos de adhesión las entidades bancarias utilizan las cláusulas generales de la contratación, formulándolas de modo preventivo y unilateral, con el objeto de fijar contenido normativo general, para facilitar la contratación masiva con rapidez, de una diversidad de servicios tales como cuenta corriente, depósito, cuentas a plazo, cuenta de depósito de ahorro, servicios virtuales, etc. Cubre desde la apertura de la cuenta o servicio, el movimiento, el pago de intereses, el cobro de comisiones, etc.

Las entidades bancarias deben tener especial cuidado en la redacción de las cláusulas de los contratos, dado que no van a ser discutidas, por cuanto el cliente se somete, muchas veces por la necesidad urgente con lo que necesita el cliente obtener el dinero. Debe cuidar que dichas cláusulas no sean ilegales, no vayan contra la autonomía de voluntad, que se respeten límites de la autonomía de voluntad. Debe cuidar también que el contrato esté de acuerdo con la normativa bancaria, y los organismos estatales de control, tales como la Superintendencia de Bancos y los Bancos Centrales.

Pese a que los contratos bancarios ofrecen ventajas económicas, regulación a priori de rapidez, ahorro de costos, etc.; dado que son redactadas unilateralmente, por el estipulante, éste cuida sus intereses y utiliza la redacción a su favor; muchas veces va en contra de los intereses del adherente y hace necesaria, por lo tanto, el control de este tipo de contrato por parte de los poderes públicos, para evitar desplazamientos de riesgos contra el adherente. Este control se realiza mediante tres tipos de medidas: legislativas, administrativas y judiciales.

El deber de redactar claro y legible las cláusulas por y dar a conocer al adherente de modo suficiente el contenido de las cláusulas plantea el problema del control en la interpretación, aplicando entre otros el principio *in dubio contra proferentem*.

El derecho peruano a diferencia del derecho español no ha tenido desarrollo en materia de cláusulas abusivas. Los casos peruanos se tramitan en INDECOPI como casos administrativos.

Esta problemática de la disparidad y desequilibrio de las partes en las Cláusulas Generales de los Contratos Bancarios, cláusulas que a menudo van en contra de una de las partes, el usuario del servicio bancario, nos lleva a la pregunta de considerar la posibilidad de que se desarrolle el concepto de cláusula abusiva en la legislación

peruana y si en este desarrollo se puede recoger los conceptos y tipificación es de la ley española.

Los derechos del consumidor financiero en nuestra actualidad después de vulneraciones masivas intentan crear un ente que condicione equitativamente los beneficios entre proveedores y consumidores en las entidades financieras emídidos mediante los contratos bancarios. A ello podemos indicar que los consumidores financieros realizan transacciones financieras sin una información correcta de las entidades bancarias financieras en búsqueda de proteger sus intereses no da una información correcta al consumidor financiero, es por ello que la gran mayoría de los contratos bancarios estipulan cláusulas abusivas que vulnera el principio comercial y financiero del consumidor, resultando tasas de interés excesivamente y muy altas, y al desconocimiento en su totalidad de las Cláusulas estipuladas en el contrato financiero y la necesidad del consumidor asume el pago de intereses excesivos hipotecando una deuda eterna siendo con mayor frecuencia en los contratos financieros complejos o de largos periodos de pago así como los contrato financiero hipotecarios que son deudas de nunca pagar, es por ello que en el Perú, las empresas del sistema financiero al vender sus productos y servicios, utilizan con frecuencia los Cláusulas generales de contratación, que no es otra cosa que Cláusulas predispuestas íntegramente elaborado por el proveedor, en la que el consumidor no ha podido influir en su contenido y simplemente se ha limitado a suscribir (adherirse), es lo que se conoce como exclusión de la etapa de negociación.

En este tipo de contratos la parte con mayor poder económico, es el proveedor, quien aprovecha este poder para incorporar dentro de los contratos con cláusulas generales de contratación, cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor, que se traduce en una desigualdad derechos y obligaciones de las entidades financieras y el

consumidor o usuario; mientras que este último queriendo hacer valer sus derechos no va a encontrar en la legislación, un mecanismo administrativo eficaz para revertir esta situación.

Esta problemática persiste, a pesar que se han interpuesto quejas al ente regulador Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) pues radica fundamentalmente en dos supuestos: Primero, por un deficiente control de estas entidades a las empresas del sistema financiero, sobre cumplimiento de disposiciones en la celebración de contratos con cláusulas generales de contratación. Uno de los problemas recurrentes resultante de este deficiente control, se produce en la contratación de tarjetas de crédito donde el consumidor paga los intereses más altos por su uso, sin embargo, sabiendo que es demasiado oneroso por razones de utilidad personal se ve en la necesidad de contratar, mientras que la empresa financiera se beneficia de la necesidad resultante del otro, convirtiéndose este producto en un negocio altamente lucrativo. Segundo, por falta de transparencia y existencia de engañosa información que brinda la empresa financiera al consumidor, ocasionando que este último tome malas decisiones, cito algunos ejemplos: pago de interés superior al ofrecido, pago de comisiones, portes, membrecía y otros pagos del que no había sido debidamente informado, y en general, adhesión a cláusulas que el consumidor no ha tenido oportunidad real de conocer antes de la celebración del contrato.

El aludido problema del sistema financiero se tiene que superar, en esto tiene un papel preponderante el ente regulador Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS) quien tendrá que realizar las siguientes acciones:

- a) Identificar el abuso de las Cláusulas en los contratos que vulneran la contratación en general de todo acto financiero y emitir normas generales que prohíban su inclusión en contratos futuros.
- b) Ejercer un mayor control a fin de que las empresas financieras cumplan las disposiciones emanadas de autoridad administrativa, en la celebración de contratos bancarios con usuarios, no solamente en la etapa de formación sino hasta su culminación, en especial debe controlar las tasas de interés activas cobrados por estas empresas, corrigiendo de oficio las tasas de interés excesivas, en este caso durante la investigación se logrará proponer la creación de un ente regulador de los contratos financieros adscrita a INDECOPI, instancia que debe regularse como un ente que este a lado del consumidor y no de las entidades bancarias.
- c) Agravar las sanciones a las empresas del sistema financiero nacional, que infrinjan las reglas de la transparencia de la información, y toda norma de protección al consumidor financiero, incrementando el monto de las multas y publicando en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y Cámaras de Comercio, a las empresas que lo infrinjan en forma reiterada.

La Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS) al realizar las acciones que he descrito y dar cumplimiento al mandato que la Ley le ha encomendado para proteger al consumidor financiero, le será útil para el consumidor, toda vez que encontrará instrumentos jurídicos eficaces para la defensa de sus derechos frente a la empresa financiera, cuyo efecto será el efectivo respeto de sus derechos como parte débil de la relación jurídica.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La ejecución de esta investigación; por su naturaleza se ejecutará en el distrito de la Molina de Agosto- Setiembre del año 2019, porque es el distrito con mayor demanda de contratos de tarjetas de crédito.

1.2.2. Delimitación temporal

El desarrollo de la presente investigación se realizará durante el 2019, porque es el periodo de desarrollo y ejecución de la presente investigación.

1.2.3. Delimitación conceptual

Mediante cláusulas que buscan determinar las obligaciones del contrato, por cuanto en principio por su contenido recae sobre el objeto contractual, las partes logran el fin último perseguido con las restrictivas de responsabilidad, que no es otro que una exoneración o limitación de la responsabilidad del deudor, lo cual estará delimitado por las siguientes razones:

- a) El Contrato entre el emisor y el titular de la tarjeta o usuario. Por este contrato el emisor pone a disposición del usuario un crédito para ser utilizado bajo determinadas condiciones de monto, lugar y entrega del contrato financiero.
- b) El Contrato entre las empresas afiliadas y los usuarios. Es un contrato de compra venta de bienes o servicios; con la conclusión de este contrato el sistema logra el fin práctico perseguido por las partes.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjeta de crédito influyen en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se manifiesta las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito?
- b) ¿Cómo se influye en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente tesis sobre cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del usuario financiero , en el distrito de la Molina, año 2019, será de relevancia jurídica puesto que buscara beneficiar a los consumidores que han sido vulnerados mediante los contratos en el momento de adquirir un préstamo, contratos con cláusulas abusivas en todo sus extremos, razón por el cual la investigación buscara que al concluir plantear un proyecto de ley con la finalidad de crear un ente regulador de los contratos bancarios adscrita en INDECOPI que oriente y apoya a los consumidores que han sido vulnerados en el momento de firmar el contrato bancario con la finalidad de dar solución más eficaz sobre la presente investigación.

El presente estudio beneficiará a toda la población, especialmente a todo aquél que se ha visto relacionado con la Ley de Protección al consumidor financiero por parte del estado frente a cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de

crédito, cometidos por las entidades financieras en el distrito de la Molina en el año 2019.

1.4.2. Teórica

Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito que influyen en la protección de los intereses del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019, se indaga mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones de derecho en defensa del consumidor, adicionalmente el propósito de esta investigación es una propuesta para ser incorporado como conocimiento a las ciencias del derecho, ya que se estaría demostrando la existencia de cláusulas abusivas en los contratos bancarios.

El análisis, pretende colaborar de modo efectivo al Estado que busca brindar protección en los derechos del consumidor financiero frente a cláusulas abusivas del contrato Bancario en tarjetas de crédito, cometidos por las entidades financieras el distrito de la Molina en el año 2019.

1.4.3. Metodológica

El referido estudio se sustenta jurídicamente, porque se desarrolla en observancia de la metodología académica requerida por la Escuela profesional de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes, en el marco de las obligaciones para obtener el Título Profesional de Abogado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar de qué manera las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjeta de crédito influye en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo se manifiesta las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.
- b) Determinar la influencia en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Nacionales:

Sotomayor Juan (2017) *Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017*, Universidad Cesar Vallejo, para optar el Grado de Maestro en Derecho Civil Empresarial, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Las cláusulas que afectan el derecho de los usuarios contenidas en los contratos de tarjetas de crédito, que pueden ser consideradas como abusivas, se relacionan con la desinformación con aspectos como: la obligación del Banco de entregar el Estado de Cuenta y su evasión de responsabilidad, la disposición sobre bienes del Deudor, las decisiones unilaterales adoptadas en la modificación del contrato e Interpretación del silencio como aceptación, las causales de

resolución ajenas al contrato de tarjeta de crédito, y el derecho a la autodeterminación informativa sobre datos personales.

- 2) De las tres entidades financieras evaluadas, desde la percepción de los usuarios, el Banco de la Nación tiene mayor cumplimiento de las obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en un nivel intermedio se ubica el Banco de Crédito y con menor cumplimiento el Banco Continental.
- 3) Existe una relación significativa entre las cláusulas de consideración abusiva, contenidas en los contratos de tarjetas de créditos y el cumplimiento de obligaciones de las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, en cuanto a las responsabilidades asumidas por entidades y titulares/usuarios; relación que según la evidencia estadística es de tipo inversa.

La tesis antes indicada, tiene una amplia relación con el proyecto de investigación que se viene desarrollando puesto que se trata de Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, bastante semejante que me servirá como apoyo durante el desarrollo de mi investigación.

Najar Ernesto (2018) *Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución de N° 243-2018/SPC*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Trabajo Académico para optar al título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) No solo es legítima la regulación de las cláusulas abusivas en la contratación en masa, sino que también es necesaria, ya que es una herramienta más para que el consumidor pueda equilibrar la relación contractual celebrada.

- 2) El consumidor en el Perú no es razonable, pues la gran mayoría de consumidores no llegan a superar la asimetría informativa, económica, tecnológica o de poder respecto de la relación que tiene con el proveedor, motivo por el cual se le debe brindar mayores herramientas de protección.
- 3) Sí existe una política pública de defensa del consumidor, en tanto el Tribunal Constitucional ha desarrollado el contenido del artículo 65 de la Constitución, insertando el principio de proscripción del abuso del derecho, entendida como que el Estado combate toda forma de actividad comercial derivada de prácticas y modalidades contractuales perversas que afectan el legítimo interés de los consumidores y usuarios. Asimismo, el CPDC recoge en el artículo 1,1 inciso c) que todos los consumidores tienen derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas.
- 4) El principio de buena fe es la piedra angular de contratación mercantil, sobre todo en la contratación en masa, pues es en dicha modalidad de contratación donde existe mayor posibilidad de que los consumidores se vean perjudicados en la relación de consumo efectuada.
- 5) Los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación traen beneficios como por ejemplo la reducción del costo de transacción y el dinamismo económico. Sin embargo, también traen desventajas como la limitación al derecho de la libertad contractual.

Puente Jesús (2014) *La reglamentación del uso de las tarjetas de crédito, en las operaciones comerciales de las empresas financieras de Lima*, Universidad Nacional Federico Villarreal, Tesis para optar el grado académico de maestro en derecho civil y comercial, llega a las siguientes conclusiones:

1. La necesidad de crear un ente regulador de los Contratos de Tarjetas de Crédito en las operaciones comerciales de Lima, entre los usuarios y los emisores toda vez que resultan ser lesivos para los primeros, y ellos asumen los costos directos e indirectos por el uso de las mismas, aparte de pagar los intereses, portes y mantenimiento; están condicionados a comprar solo en establecimientos afiliados que por lo general tienen sus precios de venta superiores a los mercados informales, además de los gastos indirectos de tener que transportarse hasta los locales y puntos de disposición de efectivo. Cabe señalar que la empresa emisora cobra los intereses al usuario desde el momento de la aceptación de la tarjeta por el afiliado, pero paga el crédito a éste con fecha posterior.
2. Que los efectos jurídicos de los Contratos de Tarjetas de Crédito en las operaciones comerciales de Lima, entre el emisor y las empresas afiliadas son lesivos para estas últimas, ya que a cambio de ganar clientes (usuarios de las tarjetas de crédito), tienen que disponer de sus bienes y servicios al crédito, recibir el pago del crédito otorgado después de varios días, asumir los costos de la operación de las transacciones, sufrir penalidades por falta de control de las tarjetas fraguadas o robadas y tener que pagar comisiones por las ventas realizadas a las empresas emisoras.
3. Los efectos jurídicos de los Contratos de Tarjetas de Crédito en las operaciones Comerciales de Lima, entre el usuario y las empresas afiliadas son lesivos para los primeros, por cuanto indirectamente los usuarios son los que terminan financiando todos los costos de las empresas afiliadas y emisoras, además de cubrir otros gastos como los costos indirectos como el traslado desde sus lugares de residencia u otros hacia los puntos donde están ubicadas las empresas afiliadas o los lugares de disposición de efectivo, para realizar su compras u

obtener el efectivo que necesitan, y ello no solo para obtenerlas sino también para cancelar los créditos obtenidos. Además, hay que considerar que están forzados indirectamente a solo escoger entre los bienes y servicios que ofrezcan los afiliados, a pesar de que quizá con efectivo pudieran conseguir los mismos productos a precios más bajos en otros establecimientos no afiliados.

4. Como conclusión, podemos entonces señalar que los Contratos de Tarjetas de Crédito producen efectos jurídicos desfavorables para los usuarios, en comparación a las empresas emisoras y afiliadas, por lo que dado la facilidad que implica el uso de tarjetas, es necesario la intervención del Estado a través de una mejor regulación jurídica que equilibre los beneficios en términos de mayor igualdad para las partes intervinientes en estos contratos.
5. La presente tesis, guarda relación con el problema planteado puesto la tesis buscó determinar la lesividad de los contratos de tarjetas de créditos frente a los usuarios, quienes son aquellos más perjudicados en la obtención de una tarjeta de crédito, por tal razón es de suma importancia para mejorar mi trabajo puesto que el aporte que da el autor en su tesis me ayudara obtener mejor información.

Antecedentes Internacionales:

López José (2015) *Las Cláusulas abusivas en el contrato bancario*, Universidad de Málaga, tesis para optar el grado de Doctor en derecho, el mismo que llega a las siguientes conclusiones:

1. La conclusión principal que se desprende de todo lo expuesto creemos que se deduce, casi sin dificultad, de nuestra exposición, y, por tanto, del hilo argumental que ha animado nuestras investigaciones y publicaciones, desde la primera, en 2007, con un estudio comenzado dos años antes, hasta las más recientes, en 2015, tanto de las mencionadas aquí, por su relación más o menos directa con las

cláusulas abusivas, como de las que, por estar más alejadas de esta temática, han quedado al margen.

2. El consumidor, por definición, está amparado frente al uso de cláusulas abusivas por parte de las entidades, de variada índole, con las que entra en contacto, primordialmente por la de las entidades financieras.
3. Es indudable que el sistema financiero ha operado defectuosamente, que algo ha ocurrido en su interior, pero no se puede negar la necesidad de disponer de un sistema financiero sólido que, con carácter instrumental, como accesorio de la economía real que afecta a las personas y empresas, coadyuve al crecimiento económico sostenible.
4. El fenómeno de las cláusulas arbitrarias en el convenio financiera o bancaria, con los matices, aun no resueltos, que puedan quedar por desentrañar, ha sido una de las causas que han llevado a los ciudadanos a perder la confianza en el sistema financiero.
5. Por lo tanto, lo primero es solventar esta contradicción, aplicando las medidas correctivas que procedan y salvaguardando, desde luego, a la parte más débil, que es, en general, el usuario de servicios financieros.
6. Será imprescindible articular de forma adecuada, en el seno de un proceso de integración europea que, como en cada crisis, tiende a acelerarse, el ordenamiento privado europeo y el de los Estados miembros.
7. Es crucial precisar el concepto de consumidor, pues no es infrecuente que surjan dudas sobre a qué operador jurídico se le atribuye esta condición, o que, abiertamente en contra del derecho aplicable, se otorgue protección a profesionales o empresas, especialmente pequeñas y medianas, que merecen salvaguarda, pero por otros cauces.

8. El concepto de usuario de servicios financieros, que admite una triple realidad (usuario del mercado bancario, de valores, y de seguros y fondos de pensiones) no se solapa totalmente con el de consumidor, dadas las discordancias existentes entre la regulación financiera, de corte, principalmente, público o administrativo, y la de protección del consumidor, que además de administrativa se proyecta sobre relaciones privadas.
9. En clave más financiera, es evidente la asimetría informativa existente entre las empresas oferentes de servicios financieros y los usuarios, pero no todos ellos tienen el mismo nivel de conocimiento y experiencia, ni todos tienen la misma aversión al riesgo.
10. La protección del usuario es irrenunciable, pero, tanto desde el punto de vista regulatorio como desde el judicial, deberían ponderarse con más detenimiento los casos en los cuales la información recibida por el usuario ha sido suficiente y la voluntad de este se ha formado adecuadamente, hasta la correspondiente manifestación del consentimiento, particularmente en los supuestos en los que el fracaso de la inversión o del servicio, por causas no imputables al oferente, pueda dar lugar a reclamaciones del usuario. El siguiente paso, no menos crucial que el anterior, es perfilar la labor de los tribunales de los Estados miembros a la hora de aplicar el derecho de la Unión Europea, en particular, la Directiva 93/13/CEE.
11. La fuerza de las resoluciones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea es cada vez mayor, lo que beneficia al consumidor, pero puede comprometer, por el temor a separarse de su doctrina imperante, a los juzgados y tribunales, incluso a los más Altos Tribunales, lo que puede incidir negativamente en la seguridad jurídica que demandan los ciudadanos, pero también las empresas y los poderes públicos.

12. El caso de la cláusula suelo, una estipulación que, según la regulación europea y española, es lícita, pero que, conforme a la doctrina del Tribunal Supremo, no se ha comercializado adecuadamente, es un buen ejemplo del tipo de tensiones que se pueden generar, por lo que, naturalmente, la decisión del Tribunal de Justicia se aguarda con expectación por todos los afectados, directos e indirectos.
13. En la contratación seriada propia de una sociedad industrial o posindustrial, en la que las nuevas tecnologías favorecen la negociación y un mismo tipo de relación jurídica y económica, por su carácter homogéneo, va a vincular a las empresas con una multitud de consumidores, las acciones individuales no ofrecen resultados satisfactorios, especialmente si, como hemos señalado anteriormente, las resoluciones judiciales, ante casos muy similares, son dispares.
14. Sin embargo, al menos en nuestro país, siguen planteándose interrogantes acerca del alcance del fallo y de los posibles beneficiarios, así como respecto a la eventual indemnización que vaya ligada a la posible declaración de por parte del emisor de las tarjetas de crédito.
15. Una cuestión de extraordinaria importancia es que el sentido jurídico de la decisión judicial, en una época absolutamente anómala, también desde el punto de vista de la política monetaria, en la que las autoridades monetarias adoptan medidas no ortodoxas, que han conducido a que el tipo de interés pueda ser negativo, en beneficio del deudor, pero en claro perjuicio del acreedor y del ahorrador, pueda resultar condicionado por implicaciones económicas.
16. El concepto de orden público económico de la STS de 9 de mayo de 2013, por ejemplo, simplemente se ha enunciado, pero no ha sido desarrollado, a nuestro entender, ni judicial ni doctrinalmente. El carácter sistémico de ciertas entidades financieras, o la función social esencial del sistema financiero, como conjunto,

parecen justificar una especie de trato de favor que, por el contrario, no se dispensa a las empresas y particulares que, igualmente, atraviesan una situación crítica.

17. La nueva regulación europea de supervisión y, sobre todo, de resolución, procura superar este privilegio, haciendo recaer los efectos de una crisis empresarial sobre los accionistas y tenedores de deuda de las entidades en apuros, pero, igualmente, de los depositantes por encima de 100.000 euros, para, solo en casos extremos, activar medidas de apoyo con dinero público.

La presente tesis internacional tiene una relación directa con la presente investigación puesto que se trata de una investigación respecto a Las Cláusulas abusivas en el contrato bancario la misma que me ayudará al constructo de mi marco teórico y la contratación de mi hipótesis.

López Ricardo (2015) *Cláusulas abusivas en la contratación bancaria chilena*, Universidad Austral de Chile, tesis para optar el grado de Doctor en derecho, el mismo que llega a las siguientes conclusiones:

1. Hasta antes de la dictación de leyes especiales que rigen el derecho de protección al consumidor, en la práctica se daba la paradoja de que contratos que eran esencialmente de aquellos denominados por adhesión eran regulados por leyes dictadas en otra época en la que primaba, como expusimos, la producción más bien artesanal y, por ende, la igualdad entre las partes contratantes. Luego, la determinación de los efectos el contrato y de la validez de sus cláusulas suponían que las partes tenían –o habían tenido en la etapa precontractual- iguales facultades y capacidades negociadoras. En síntesis, se aplicaban principios e instituciones dispuestas por el legislador para una realidad distinta a la que ya se vivía.

2. Las transformaciones económicas del siglo XX llevaron a la aparición de nuevas formas de contratar que van a redundar en una atenuación del principio de autonomía de la voluntad y la utilización de las condiciones generales de la contratación como medio para racionalizar la contratación en masa, lo que tuvo como consecuencia la transformación del iter contractual que pierde su estructura clásica caracterizada por una etapa de negociación o tratativas preliminares.
3. En cuanto a la naturaleza de las condiciones generales de la contratación, habiendo adherido nosotros a la tesis contractualista, estimamos que ellas sólo tendrán valor una vez que sean aceptadas por el adherente, siendo esa la razón de su fuerza obligatoria, lo que demuestra que no difieren mayormente de otras cláusulas contractuales. Si bien el consentimiento en los contratos por adhesión no es del todo igual al que se presenta en la formación de un contrato libremente discutido, dados los contrastes de información, capacidad económica, conocimiento, etcétera que presentan proveedor y consumidor, sigue siendo consentimiento suficiente. La explicación a lo anterior se obtiene a partir de, como señala ALFARO, la distinción entre una actuación libre y una actuación meramente voluntaria de modo que habría consentimiento (o acto de autodeterminación) sólo respecto de los elementos esenciales del acto (v.gr. tasa de interés, monto de la línea de sobregiro, etcétera), mientras que respecto de las condiciones predispuestas habría un acto meramente voluntario.
4. La estandarización de la contratación, es decir, la utilización de esquemas uniformes o modelos contractuales fijos o estereotipados que implican métodos constantes de contratación, contribuye al abaratamiento del producto o servicio para el consumidor. Lo anterior explicaría por qué los mercados competitivos

no están libres de la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos por adhesión, sino que, por el contrario, su uso en ellos se ve incentivado.

5. La seguridad jurídica esgrimida en doctrina como uno de los fundamentos de la utilización de las condiciones generales de la contratación es, en realidad, un beneficio directo para el empresario y no para el consumidor, el que, por el contrario, verá cercenadas sus posibilidades de discusión respecto de lo que se pactó por haber aceptado en bloque y sin negociación previa, considerando lo común de las cláusulas abusivas.
6. Concluimos que, en el mismo sentido que expone la doctrina española, condiciones generales de la contratación y contrato por adhesión son conceptos similares: en la primera todavía no hay manifestación de voluntad del destinatario de la oferta mientras que en el segundo el contratante ya ha suscrito el documento, es decir, ha expresado su voluntad y la adhesión se ha producido. Lo anterior lo decimos con independencia de la yuxtaposición parcial que se da entre ambos conceptos, en tanto no todas las condiciones generales de la contratación serán contratos por adhesión ni tampoco todos los contratos por adhesión serán o provendrán de condiciones generales de la contratación.
7. En Chile, considerando además al artículo 12 de la LPC, sólo cabría dejar sin efecto, modificar o suspender el contrato en la medida de que en el contrato o la ley se fije las condiciones o circunstancias en que proceda, tanto para los contratos de duración indefinida como los sujetos a plazos, pues en ambos casos debe presentarse una justa causa o razón válida, validez que sólo podrá determinarse, según opinamos, a priori. En tal caso, el predisponente debió regular el modo u ocasión concreta y de suficiente entidad tanto cuantitativa

como cualitativa, en que se podrían realizar dichas tres acciones, de modo que no se vulneraría el artículo 1545 del Código Civil

8. En Chile el juez -de policía local, por regla general- debe recurrir al Título XIII del Libro IV de nuestro Código Civil, de modo de utilizar criterios que cumplen una función integradora, especificativa o delimitadora, como los establecidos en el artículo 4.1 de la Directiva. Estos criterios son la naturaleza del bien o servicio, las circunstancias que concurran en la celebración del contrato e incluso, las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa. Es decir, para determinar si una cláusula vulnera los dictámenes de la buena fe en cuanto al equilibrio entre las prestaciones de las partes, al extremo de ser abusiva, debe realizarse un análisis global del contrato, incluso, de las cláusulas negociadas individualmente, junto con la del contexto en que se ha realizado el contrato.
9. Una cláusula que faculte a dejar sin efecto, modificar o suspender un contrato cuando varíen las circunstancias económicas del deudor, sin especificar más, será abusiva, en tanto no es posible determinar si existe o no una justa causa, ante la ausencia de parámetros que permitan a las partes –o al juez- determinar si dejar sin efecto, modificar o suspender el contrato es justo en tal caso.
10. Estimamos que las causales de término que puede esgrimir un banco, además de no existir correlativamente para el consumidor, pueden fácilmente volverse arbitrarias si atendemos a la ambigüedad con que suelen redactarse ciertas cláusulas. En efecto, por ejemplo, la expresión si hiciere mal uso, en cualquier forma de su cuenta corriente no aparece explicada ni allí ni en otra parte del contrato y parece claro, dada su redacción abstracta y genérica podría ser

aducida por el banco para fundar el término de la relación contractual sin siquiera mediar notificación previa.

11. En cuanto a la existencia de espacios en blanco en los contratos consideramos que debe incluirse todos aquellos casos en que el contrato se remite a otro documento que el consumidor no tiene a la vista, o bien, casos en que, en general, se le prive de información relevante. De este modo, se le omite información tal como ocurriría de existir espacios en blanco en las condiciones a las que adhiere, cuestión que acontece, por ejemplo, en los casos en que los bancos manifiestan su derecho a cobrar comisiones por la mantención de la cuenta corriente, pero sin indicar su monto ni mecanismos que conduzcan a su cálculo, de modo que se vulnera la hipótesis legal en estudio al omitirse información al consumidor.
12. Contrato de línea de crédito. En este caso los bancos cuentan con amplias facultades para terminar los contratos, en particular debido a las facultades de calificar su mal uso o infracciones que haya cometido el cliente, sin que conste algún parámetro objetivo para realizar tal calificación ni que se considere cierta envergadura en el incumplimiento, en atención a la Buena Fe. La LPC es vulnerada con claridad.
13. En lo relativo a la modificación de los contratos de líneas de crédito, en general, los bancos predisponen la facultad de variar el monto de la línea de crédito ante el empobrecimiento del patrimonio de su cliente. Sin embargo, estimamos que tal facultad es abusiva en consideración a lo abstracto de la redacción de las cláusulas, que dejan un margen demasiado amplio a los bancos para modificar los efectos del contrato.

14. Casi no existe regulación de la posibilidad de suspender los efectos del contrato de línea de crédito, salvo el caso del Banco Santander, caso que nos parece abusivo, toda vez que se trata de una suspensión unilateral.
15. En cuanto a la inversión de la carga de la prueba, si bien no hemos encontrado que tenga lugar de modo expreso, sí nos hemos percatado del valor de plena prueba que los bancos del Estado y Corpbanca otorgan a los documentos de su propia emisión a fin de acreditar en juicio sus dichos. Es decir, a efectos prácticos poco y nada tendría que hacer el consumidor ante tal regla probatoria que, desde luego, atenúa sus posibilidades de defensa.
16. Tanto el Banco Santander como el Scotiabank Sudamericano disponen exenciones absolutas de su responsabilidad ante el cierre de la línea de crédito. Por su parte Corpbanca fija su irresponsabilidad absoluta, incluso penal, por el uso que se dé a las instrucciones brindadas por el comitente.
17. Lo mismo se puede concluir en el caso de que se otorguen mandatos con amplísimas facultades, de modo que el banco mandatario actuará sin que el consumidor sepa exactamente qué servicios contrata ni las condiciones de los mismos.

Ochoa María (2015) *Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano*, Universidad De Carabobo - Venezuela, Tesis para optar el grado académico de Magister en finanzas, llega a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al diagnóstico de la situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional, puede concluirse que en las instituciones evaluadas, tanto del sector público como privado, el proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige

por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos, se evalúan de forma rigurosa los requisitos exigidos para el otorgamiento de los créditos, exigiendo como requisito indispensable la consignación de formularios específicos, el acta constitutiva como el estudio jurídico, la presentación de estados financieros vigentes y el estudio de factibilidad. Por otra parte, la aprobación de los créditos solicitados se realiza según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado.

2. Por otra parte, se exige el reporte de actividad de las cuentas que posea el aspirante al crédito, sea en la misma institución o en otra diferente, la garantía, registros verificables de cuentas por pagar y cuentas por cobrar balance de apertura y el corte de balance y se categoriza de acuerdo con las políticas de administración de riesgo. Sin embargo, en el caso de instituciones públicas se evidencia que pese existir las mismas exigencias, la verificación de los mismos no se realiza de forma tan rigurosa.
3. Con respecto a la descripción del proceso de Control aplicado al proceso de crédito activado por el Sector Bancario Nacional puede concluirse que las instituciones públicas y privadas evaluadas en este estudio calculan la rentabilidad de sus operaciones de forma periódica. Igualmente realizan la verificación de los movimientos de cuenta y las referencias bancarias y la cancelación del ISLR por parte de los candidatos. En este último caso, si la organización solicitante es de reciente creación, las instituciones siguen los reglamentos establecidos por el SUDEBAN y proceden a consignar la planilla de no declaración del mencionado tributo al no cumplirse el año fiscal reglamentario. Por otra parte, tanto la banca pública como la privada apoyan el

control de la actividad crediticia sobre el cálculo y análisis de indicadores de gestión para medir la eficiencia en la administración de sus procedimientos, utilizando para ello el RAE, ROE, Índice de Morosidad y Tasa de Retorno y llevando reportes contables y financieros actualizados.

4. Sin embargo, una vez analizados los resultados, puede concluirse que si bien tanto en la banca pública como privada existen procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados este proceso puede ser considerado más estricto en el caso de la banca privada, ya que en el caso de la banca pública si bien el procedimiento se encuentra establecido encargándose directamente la oficina de cuentas incobrables y departamento legal de la cobranza y verificación de morosidad, el proceso de verificación realizado puede no ser tan riguroso. Igualmente, puede concluirse que, si bien existen indicadores de gestión establecidos y debidamente calculados, en el caso de la banca pública la toma de decisiones estratégicas se basa en el análisis realizado solo en algunas oportunidades.
5. Por otra parte, puede concluirse que en las instituciones privadas existe personal calificado y suficiente para cubrir con éxito el proceso crediticio. Sin embargo, en la banca pública se evidencia que en algunas oportunidades y dado el volumen de solicitudes pendientes, el personal puede resultar insuficiente y con debilidades en el conocimiento de la base técnica y legal que sustenta el proceso. Adicionalmente a lo anterior, en las instituciones públicas se evidencia que en algunos casos, carecen de recursos materiales y financieros para cumplir con las actividades que demanda el proceso crediticio, viéndose en la necesidad de solicitar a los candidatos a otorgamiento de créditos materiales de papelería e insumos de naturaleza informática a fin de realizar la solicitud de forma exitosa.

6. En lo referente Identificar la normativa legal que sustenta el proceso crediticio ante el otorgamiento de préstamos del Sistema Bancario venezolano, puede concluirse que el marco legal existente en el país es amplio, delimitando de forma precisa atribuciones, responsables, acciones, deberes, derechos y estructura del sistema financiero, así como las sanciones en caso de ilícitos e incumplimiento. Destaca igualmente la vinculación legal existente entre las leyes evaluadas, elemento este que confiere estructura y fortalece el marco legal mencionado.

Al respecto debo indicar que la presente investigación tiene una amplia relación con el trabajo que vengo realizando puesto que se trata del Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano, el mismo que me ayudará a desarrollar organizadamente el constructo del marco teórico.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

En lo referente a la legislación aplicable al tema Cláusulas abusivas en el Contrato de Crédito, se debe en primer lugar, valorar las disposiciones que se encuentran en la base del sistema normativo: la Constitución, para posteriormente estudiar su desarrollo en la legislación peruana.

2.2.1. Fundamentación Teórica de las Cláusulas abusivas del Contrato Bancario en tarjetas de crédito.

Las cláusulas arbitrarias se encuentran direccionadas a mantener a la contraparte en situaciones de subordinación jurídica o, peor, a acrecentar este contexto, podemos definir como aquellas cláusulas generales de contratación que alteran, en ventaja del predisponente, el equilibrio entre los derechos y obligaciones contractuales de las partes. El atributo de las condiciones

bancarias consiste en empeorar el contexto del adherente con relación al régimen legal de convenio entre la entidad financiera y el usuario, resultando en una ventaja excesiva e indiscriminada a favor del predisponente.

En la presente investigación debo considerar que una perspectiva de la figura vulnerada dentro de los contratos financieros, debe reflexionar adecuadamente las condiciones arbitrarias en los contratos bancarios, es decir, aquellas que fuera del ámbito de las formalidades generales de compromiso no aceptadas administrativamente, el contrato de adhesión y la relación de consumo, que resultarían válidas y eficaces, dentro de los contratos financieros por sus diferentes formas.

Atendiendo a la identificación de las partes que recae en las situaciones jurídicas de primacía y menoscabo que pretendan determinar las cláusulas arbitrarias estipuladas en los contratos financieros específicamente en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, razón por el cual dentro de nuestro sistema jurídico podemos dividir en dos grupos. Por un lado, aquellas que operan en beneficio del usuario, como las exoneraciones o limitaciones de responsabilidad, la facultad de suspender la ejecución del contrato, y el derecho potestativo de rescindirlo o resolverlo; y, en segundo lugar, aquellas que actúan en detrimento del adherente: como la prohibición de oponer excepciones o de diferir o reorganizar tácitamente el contrato.

Las estipulaciones arbitrarias en los contratos financieros de conformidad a lo que establece el Código Civil de 1984 tienen como recinto de aplicación los contratos de adhesión y las estipulaciones generales de contratación no admitidas administrativamente. Mientras que, en el ámbito de Protección al Consumidor las estipulaciones arbitrarias en los contratos

financieros representan un régimen general aplicable a los contratos entre consumidores y proveedores, y un régimen especial para dos cláusulas específicas reguladas en la Sexta Disposición del Anexo del TUO de la Ley de Protección al Consumidor, aplicable a las cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión, entre consumidores y proveedores.

A. Efectos Propios y Criterios de Determinación

Las funciones de las condiciones generales del contrato

SSA G. J. Efrén (2011, p. 45) La función básica y originaria de este tipo de manifestación del consentimiento es permitir la contratación en masa. Es innegable que las condiciones generales del contrato ahorran costos de transacción, incluso para la parte débil. También mediante estos negocios, los inversionistas pueden emprender proyectos de gran envergadura.

Las condiciones generales permiten a quien las utiliza una planificación eficiente de sus recursos, técnicas productivas y comerciales, pues puede prever y conocer sus compromisos y obligaciones. Además, a veces la ley confiere una función normativa supletiva a las condiciones generales: por ejemplo, a falta de estipulación por escrito de las condiciones generales del contrato de seguro, se tendrán como tales las que la aseguradora haya depositado en la Superintendencia Bancaria. Por ello, no puede decirse que las condiciones generales sean una realidad exclusivamente perniciosa, ellas fueron y son un medio para el progreso y el avance (p. 45).

Sin embargo y desviado a su función genética dentro de las condiciones generales va inmersa una evidente *desigualdad formal* que obliga a que *desde afuera* de la relación surjan a favor del débil jurídico mecanismos de rebalanceo. Frecuentemente las superintendencias y los jueces ven con malos ojos a las condiciones generales de los contratos pues suponen en ellas una oportunidad para los *operatori dominante* de abusar de su poder de negociación.

Dentro de la experiencia italiana, Vincenzo Roppo, citado por Calderón Rojas, opina que a pesar de que el artículo 1469 del Código Civil italiano se refiere a la ineficacia; se trata propiamente de un caso dentro de la categoría de nulidades especiales: Éstas se caracterizarían por generarse a partir de un elemento extrínseco al contrato pues este dispositivo sólo se aplica en la relación de por el fin político de protección a una clase de contratantes en relación a otras en este caso, los consumidores.

En el estudiado artículo 1398 de nuestro Código Civil de 1984 señala que no son válidas las cláusulas abusivas que registra, aplicable en concordancia con el artículo 219, inciso 7. De este modo, se trata de un caso de nulidad expresa, pues es la misma ley la que otorga esta condición.

A partir de lo dispuesto en el artículo 224 del mismo cuerpo normativo, se trataría de una nulidad parcial afectando sólo a las cláusulas abusivas, quedando indemne y plenamente eficaz el resto del contrato.

En sustitución de las cláusulas abusivas, se aplicará la disciplina supletoria de la ley. En cambio, en el régimen de Protección al Consumidor se ha optado por la categoría de la inexistencia, siendo que

las cláusulas abusivas se tendrán por no pactadas; a la luz de lo dispuesto por el último párrafo de la Sexta Disposición del Anexo del TUO de la Ley de Protección al Consumidor. Tanto la categoría de nulidad como la de ineficacia redundarán en la privación de efectos de las cláusulas.

B. La contratación en masa

Manuel De La Puente y Lavalle (2017, pp. 82-83) sostiene que, frente a las exigencias del comercio masivo la contratación en las entidades financieras que vulneran a los usuarios, fenómeno jurídico que no cuenta con protección al usuario o consumidor financiero, puesto que lo único que buscan con estos contratos masivos es favorecerse a las entidades financieras al obtener grandes ganancias con contratos que vulneran la economía de los usuarios.

La negociación de un contrato masivo no es un nuevo contrato en nuestro país, puesto que ello se hace día a día en las entidades financieras sin la previsión del nivel económico de los usuarios que solicitan las tarjetas de credito y menos consideran el nivel de ingreso que ostenta el cliente, las entidades financieras desmedidamente otorgan tarjetas de crédito conllevándole a usuario en un endeudamiento masivo, este acto es un fenómeno jurídico que aparece ante la necesidad urgente del usuario por obtener bienes y servicios, a consecuencia de las altas ganancias de las entidades financieras consolidaron emitir los contratos masivos con el único fin de obtener jugosas ganancias a favor de la entidad financiera dejando desprotegido a los usuarios a falta de una información adecuada sobre el uso de las tarjetas de crédito y sobre las ventajas y desventajas que tiene el uso inadecuado de las tarjetas de crédito.

C. La contratación masiva y las diferentes formas de su emisión

En la legislación peruana son las diferentes formas de la emisión de contratación masiva, contrato por adhesión y las formalidades frecuentes de contratación masiva en las entidades financieras.

C.1 Contrato por adhesión

Benavides, Eduardo (p.105), Es un contrato que no ha sido negociado entre las partes, contrato que unilateralmente ha sido elaborado por la entidad financiera siendo el usuario el más débil que solo tiene dos opciones, aceptar o rechazar el contrato, pero como quiera el usuario tiene la necesidad del dinero acepta sin medir las consecuencias que pudiera suceder posterior a la emisión del contrato y la obtención de la tarjeta de crédito.

Características del contrato de adhesión

- a) Es un contrato no negociable.
- b) Es un contrato que cuenta con un conjunto de cláusulas establecidas por la entidad financiera.
- c) Es un contrato que solo tiene dos alternativas celebrar el contrato adhiriéndose a todas las condiciones establecidas o abstenerse a su oposición o negociación.

Finalidad del Contrato por Adhesión:

El presente contrato tiene la finalidad de facilitar la contratación masiva que disminuye los costos a favor de la entidad financiera, teniendo como única posibilidad del usuario de abstenerse a firmar el contrato o firmar el contrato porque que ella no es negociable los términos establecidos en el contrato.

D. Cláusulas generales de contratación

Benavides, Eduardo citado por Benavides Torres, Eduardo (2017, p.33). Las Cláusulas generales de contratación es un conjunto de disposiciones pronunciadas unilateralmente por la entidad financiera, que congregan patrones establecidas por el banco, las mismas que son publicitados con la finalidad de convertirse en una base fundamental para celebrar el contrato.

Las Cláusulas general de contratación lo emiten las entidades financieras avaladas por la Asociación de Bancos del Perú, generándose los contratos de forma directa sin mediación alguna durante la emisión de las tarjetas de crédito.

Características de las Cláusulas generales de contratación

- ✓ **Predisposición.** Un ente procesa las cláusulas que se plantean para que figuren como parte integrante de un número indefinido de contratos. Se fija unilateralmente reglas que no tienen aplicación actual, sino que regirán los contratos singulares que se celebren en el futuro. La redacción de las cláusulas es previa a la negociación de los contratos particulares que se van a celebrar basándose en ellas (p.33).

- ✓ **Generalidad y Abstracción-** Por primero se tiene la posibilidad de aplicar las cláusulas a una serie indefinida de contratos singulares sin desnaturalizarlos, aun cuando cada uno de estos tenga elementos propios. La abstracción significa que las cláusulas son concebidas sin pensar en una relación concreta, es decir, no se toma en consideración

la personalidad de las contrapartes de los futuros contratos, ni la relación jurídica particular que van a crear tales contratos (p.33).

Según *Benavides, Eduardo citado por Benavides Torres, Eduardo*, clasifica a las Cláusulas generales de contratación de la siguiente manera:

- ✓ **Públicas y Privadas.** Las públicas son consignadas por una institución pública, interviniendo directamente el Estado, y las privadas son redactadas por los particulares o una institución empresarial privada.
- ✓ **Principales y Accesorias.** Las principales se describen a los compendios en el contrato como elemento fundamental, mientras que los accesorios reinciden sobre los compendios de segundo orden que van a garantizar el cumplimiento de las Cláusulas generales del contrato.
- ✓ **Neutrales y Vejatorias.** Las primeras son aquellas cuyo contenido no favorece a una de las partes denominada usuario favoreciendo generalmente a la entidad emisora del contrato; en cambio, la segunda son las cláusulas que buscan vulnerar los principios fundamentales de la contratación entre el emisor y el usuario siendo el más afectado el usuario con dicho contrato.

Los contratos por adhesión son los contratos que tienen fuerza obligatoria para las partes contratantes por el mismo hecho de ser un contrato declarativo, siendo esta unilateral y arbitraria para el usuario favoreciendo únicamente al emisor de dicho contrato.

Lo que respecta a la caracterización de la cláusula general de contratación no es la forma de los contratos por adhesión, por lo tanto, no puede decirse como presupuesto general en el Derecho Peruano, que se trata de un contrato por adhesión a cláusulas generales de contratación, puesto que ello tiene única y exclusivamente la esencia de la cláusula general

La transacción por adhesión es la consecuencia ejercida solo por poder de las entidades financieras. Quienes que, por razones de ejercitar el monopolio, conllevan la posibilidad de forzar las voluntades a favor del emisor y en contra del usuario o adquirente de las tarjetas de crédito.

2.2.2. Fundamentación Teórica en los derechos del consumidor financiero

En el contexto de este artículo, que promueve la libertad de comercio y de contratación, es decir, la libre iniciativa privada, la defensa del consumidor adquiere importancia en este sistema, porque todas las normas destinadas a promover la concurrencia empresarial, de una u otra forma, tienen siempre como destinatario y beneficiario final al consumidor.

Durante la emisión y dación de la Constitución de 1993, se incorpora el artículo 65°, la que trae el logro y la utilidad por el amparo a favor de los consumidores.

Artículo 65° *El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.* El presente artículo nace con la finalidad de proteger los derechos e intereses del consumidor en conexión al Derecho a la Información de los Consumidores de las entidades financieras.

La Constitución Política del Estado establece esencialmente respecto a los derechos del consumidor en dos artículos, que es de suma importancia puesto que representa una plataforma económica dentro del marco legal, estableciendo el tratamiento de derechos de consumidores y usuarios, tal como lo indica el artículo 58º: *La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.*

A. Teorías de naturaleza jurídica del derecho del consumidor

La importancia del consumidor en la relación de consumo, reconociendo el aspecto social moderno del contrato de masa, cuyos destinatarios son los consumidores. Asimismo, promueve que la conciliación y armonía de los fines individuales y sociales de las normas pro consumidor se realice sobre la base del reconocimiento, el respeto y el rango preferente que en la jerarquía de valores corresponde a la dignidad de la persona humana. He aquí la filosofía que inspira el Derecho del Consumidor que intensifica la función social del contrato.

Por ello es importante que el Derecho del Consumidor sea considerado como unas reglas dirigidas para controlar todo lo concerniente a los actos jurídicos que realiza el consumidor financiero para satisfacer sus necesidades básicas por el cual solicita tener una tarjeta de crédito.

En este caso como investigadora discrepo con este planteamiento; por lo que considero que las necesidades no son creadas, el hombre como tal, desde el punto de vista ontológico ha tenido, tiene y siempre tendrá sensaciones de carencia de algo es por ello que acude a una entidad financiera con la finalidad de obtener información y lograr tener una tarjeta de crédito que le permita hacer uso de la

misma en aras de satisfacer sus necesidades básicas de consumo, es decir, necesidades de todo orden, primarias, secundarias u otras, y lo que hacen los productores es cautivar esas necesidades del hombre y elaborar las más variadas formas de satisfacerlas a través de la producción masiva de bienes y servicios con la finalidad de calmar sus carencias naturales de todo ser humano, haciéndolas sostenibles a través de singulares y subliminales estrategias publicitarias que hacen parecer que las necesidades se crean cuando en realidad todo ello es maquinado por las empresas prestadoras de servicio.

En principio con la finalidad de frenar el abuso por cobros excesivos de intereses, franquicias y mantenimiento de las tarjetas de crédito; el Estado ha visto la necesidad de otorgar protección a favor del usuario, que en la actualidad todo ello es solo de nombre, puesto que el usuario al margen del artículo 65° de la Constitución Política del Estado, aun no se ha frenado los abusos financieros cometidos por la banca peruana, el Art. 65° de la Constitución Política del Perú expresa lo siguiente: El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, con ello podemos indicar que todo los usuarios en calidad de consumidores encontrarían protegidos por la Constitución que aún falta hacer prevalecer y difundir a favor de la sociedad consumidora.

Teniendo como consideración a las normas internacionales es menester considerar la Constitución de España que establece en su Art. 51° del 27 de diciembre de 1978 establece que: *El Estado garantizará la defensa de los consumidores y usuarios y protegerá la seguridad la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos y que los poderes públicos deberán promover su formación y educación y fomentaran sus organizaciones, para ser oídas en las cuestiones que pueden afectarles.*

De otro lado la Constitución Política de la hermana Argentina, en su artículo 42° dispone: *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.*

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, a la de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N°29571. Este código establece las normas de protección y defensa frente a los consumidores, adicionalmente establece los principios y derechos a favor del consumidor, quienes podemos acceder a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección frente al abuso desmedido por los proveedores.

Analizando el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N°29571 que establece en el artículo V del Título Preliminar, podemos indicar los principios que rigen los principios de consumo:

1. **Principio de Soberanía del consumidor.** - Respecto a las reglas de amparo debemos tener en cuenta el libre albedrío de los consumidores de poder contratar con la entidad financiera que desea, teniendo la plena libertad y decisión orientadora frente al mercado financiero respecto a los productos y servicios ofrecidos. **Puente (2019).**

El usuario es el agente más trascendental en el mercado, razón por el cual es menester de brindar una información veraz y fiable a cada uno de los usuarios, para que el usuario pueda tomar una decisión libre y satisfactoria en búsqueda de sus necesidades, equilibrado una mejor satisfacción entre el usuario y el emisor.

2. **Principio Pro consumidor.**- En cualquier ámbito de la acción financiera el Estado peruano deja de ejercer adecuadamente a favor de los consumidores, puesto que existe intereses de por medio de afectar directamente a los consumidores que favorecen a las entidades financieras, al permitir la diversidad de normas que no favorecen al consumidor, por lo que impulsamos tener un principio más eficaz que garantice al consumidor con normas que le favorezcan en el momento que se siente vulnerado por las condiciones arbitrarias en los contratos financieros. **Puente (2019).**

El Perú amparado en la Constitución Política y el Código del Consumidor, ejerce protección especial a cada uno de los usuarios vulnerados en sus derechos frente a un contrato de consumo, preferentemente a los contratos por adhesión celebrados en base a estipulaciones habituales de contratación, siendo el consumidor en la mayoría de casos vulnerable de sus derechos, generándose desventajas a favor del usuario y en beneficio del proveedor, quien, provisto a las herramientas se le confiere la calidad de pre disponente

en una dependencia contractual de consumo, las utiliza de la mejor manera, situación que se presenta por lo general en estos dos tipos contractuales. Al respecto, la legislación de Brasil, ha señalado que uno de los principios sobre los cuales se basa la Política Nacional de Relaciones de Consumo es el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en el mercado de consumo.

- 3. Principio de transparencia.** -El principio de transparencia consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, Resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley. Por este principio los proveedores se encuentran en la obligación de proporcionar una plena accesibilidad a la información de los bienes y servicios para evitar que el consumidor sea engañado. Sin embargo, el tema encuentra un punto de exceso, cuando la información que se brinda es falsa, por ello lo idóneo es que el proveedor brinde la información real y relevante, pues si se tiene en cuenta que en nuestros días la publicidad, cobra un impacto social de grandes dimensiones e influye en nuestro comportamiento como consumidores, muchas veces es lo que determina la elección entre un servicio u otro; y es que tal vez, los consumidores se han acostumbrado a depender de la mejor publicidad y no a ver lo que realmente representa u ofrece el producto o servicio. A través, de este principio lo que se quiere es evitar que el consumidor o usuario sea engañado por el proveedor, como consecuencia de la falta de información relevante y sobre todo veraz, que es su derecho, conocer antes de tomar una decisión de compra.

4. Principio de corrección de la asimetría. - Este inciso protege al consumidor de toda desigualdad que pueda existir en el mercado en la relación productor-consumidor, para que de esta manera no se genere un abuso de posición de dominio y cause una desventaja económica tanto para el consumidor, como persona individual y a la economía popular. La Economía Popular es el conjunto de actividades de producción, distribución o consumo que realizan estas personas y organizaciones sea para autogenerar ingresos, empleo o bien para reducir los costos de vida accediendo a bienes básicos (alimentos, medicinas, vivienda servicios básicos, etc.). Según el Artículo 5° del decreto Legislativo N° 701 el Abuso de posición de dominio se da cuando una o más empresas que se encuentran en una posición dominante se aprovechan y actúan de manera indebida, con el fin de obtener beneficios y causar perjuicios a otros, que no hubieran sido posibles, de no existir la posición de dominio. Este principio protege al consumidor de toda desigualdad que pueda existir en el mercado en la relación proveedor-consumidor, para que de esta manera no se genere un abuso de posición de dominio y cause una desventaja económica para el consumidor. Según el artículo 5° del decreto Legislativo N° 701 el abuso de posición de dominio se da cuando una o más empresas que se encuentran en una posición dominante se aprovechan y actúan de manera indebida, con el fin de obtener beneficios y causar perjuicios a otros, que no hubieran sido posibles, de no existir la posición de dominio. La RAE señala que el abuso de posición dominante se da en el derecho de la competencia, actuación comercial prohibida, realizada en perjuicio de otras empresas o de los consumidores, que se prevale de una situación de ventaja. La existencia de

una posición de dominio no es ilícita o perjudicial para la dinámica del mercado y sus intervinientes. Es ilícito cuando el agente abusa de dicha posición, lo que debe ser entendido como el ejercicio indebido de la posición de dominio con el fin de obtener ventajas y causar perjuicios a otros.

- 5. Principio de buena fe.** -La buena fe (del latín, bona fides) es un principio general del derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, título de propiedad, o la rectitud de una conducta. Es infaltable en toda normatividad, en especial cuando se trata de contratos, este principio nos da a entender que, un contrato debe de actuar según el orden público y las buenas costumbres. Como refiere Díez Picazo, el ordenamiento jurídico exige este comportamiento de buena fe no solo en lo que tienen de limitación o veto a una conducta deshonesta, sino, también en lo que tienen de exigencia positiva prestando al prójimo todo aquello que exige una fraterna convivencia. Bajo estos preceptos, y teniendo en consideración que, en materia de contratos quien redacta los contratos predispuestos son los proveedores, por lo que, les corresponde a estos, actuar bajo este principio.
- 6. Principio de protección mínima.** - Este principio debe contener las normas más mínimas de protección a los consumidores que no impidan que las grandes normas sectoriales y de mayor jerarquía dispensan a nivel de protección mayor. Debemos entender que los derechos consagrados en el Código de Defensa del Consumidor son mínimos, que esperar menos de los descritos y contenidos en él no es admisible, por ello, se dice que, es lo

mínimo que le asiste como consumidor. Es apropiado, además, agregar que, como consecuencia de este principio, se encuentra el de irrenunciabilidad de derechos, pues siendo los mínimos derechos del consumidor en una sociedad de consumo para ser defendido en el mercado cuando se halle frente a una relación de consumo, no cabe renunciar a éstos.

7. **Principio Pro asociativo.** - Como bien señala nuestro respecto al principio bajo comentario: El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código Inciso 7, Artículo V, del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571.
8. **Principio de primacía de la realidad.** - Este principio es la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la Autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa. Inciso 8, Artículo V, del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571.

B. Derechos de los consumidores

Weingarten Celia (2007, p. 82) El autor establece los siguientes derechos respecto a los consumidores:

- Derecho a una protección enérgica respecto a los productos y servicios que, en situaciones estándar o predecibles, personifiquen riesgos o peligros para la vida, salud e integridad física, a ello aunamos los ofrecidos por las entidades financieras.

- Derecho a acceder a información acertada, capaz, efectivo y accesible, que sea relevante para la toma de una decisión de elección de consumo bienes y servicios que se ajuste a sus utilidades del consumidor o usuario.

2.2.3. Asimetría Informativa

Gherzi, Alberto y; Weingarten, Celia (2005, p 29), Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

- a) La asimetría Informativa es una característica específica a cualquier acuerdo económico incluyendo a otros aspectos sociales del mundo comercial financiero y otras transacciones que se requiere de una buena asimetría de información, en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro. En efecto, dicho actor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado, lo que genera que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el buen funcionamiento del mismo.
- b) En la parte económica la asimetría como parte de una eficaz información genera un costo económico frente a una transacción comercial – financiera, puesto que ella busca satisfacer la información en bien del usuario consumidor de bienes y servicios que lo requiere.
- c) De lo antes vertido en párrafos anteriores podemos llegar a una conclusión que la Asimetría Informativa ha vinculado estrechamente el deber de Información y el deber de garantizar la idoneidad a favor de los usuarios consumidores financieros.

- **Deber de Información**

La obligación de informar lo que ofrece todo proveedor hacia los consumidores es un derecho adquirido por los usuarios ya que toda información veraz y oportuna no llevaría a ninguna confusión que pudiera direccionarles erradamente a los consumidores de bienes y servicios.

De otro lado debo indicar que el derecho a la información versa, en esencia, sobre el adecuado conocimiento de las condiciones de la negociación y, en su caso, las características de los productos comercializados. Se trata de la obtención de información necesaria para el actuar responsable en materia de consumo y para proteger al consumidor de mecanismos de venta y prácticas comerciales que puedan influir en sus decisiones tanto como afectar derechos económicos, personales y sociales.

En ese sentido, puedo afirmar de mi humilde apreciación que, este deber de informar, no ha quedado a la libre consideración por parte del proveedor de lo que pueda considerar información, sino que la legislación ha establecido parámetros a los cuales se condiciona para que toda información proporcionada al consumidor sea considerada como tal (...).

De esta manera, los problemas de información son entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir, o que, habiéndolo adquirido, realice un uso inadecuado del mismo.

El derecho a la información de los consumidores constituye uno de los pilares sobre los que se erige toda la materia. La información es el elemento determinante de las relaciones de consumo, aún más que el poder

económico. Él es el que inclina la balanza hacia el lado de los proveedores. Como en todos los órdenes de la vida, quien tiene acceso a un mayor conocimiento e información termina por imponerse, **Puente (2019)**.

Este derecho tiene múltiples facetas, así pues, cuando dice que La Información es el tema, el gran asunto de los tiempos modernos que el Derecho recoge y regula (Derecho del Consumidor y del Usuario); razón el cual es menester de hacer cumplir el marco constitucional en cuanto a la información exigida con la finalidad de obtener un contrato financiero que no afecte y no vulnere los principios constitucionales de los usuarios.

El cumplimiento de los derechos de los consumidores respecto a una información clara, apropiada, pertinente, desde la etapa precontractual momentos en que se ofrece mediante la publicidad comercial hasta llegar al ámbito extracontractual: intitulado correctamente por los tipos de contrato a someter al usuario, ello de conformidad a las normas exigidas para el cumplimiento de ambas partes, derecho contemplado en la Constitución Política del Perú.

- **Idoneidad**

Gherzi, Alberto y Celia (2005, p 29), La idoneidad constituye una de las manifestaciones de una información asimétrica, presentándose como un supuesto de la falta de idoneidad a la inexistencia de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que el usuario recibe; efectivamente de lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y el tipo de información que le brinda el proveedor o entidad financiera.

Si la prestación no es adecuada para el usuario, que va con expectativas una información veraz por parte del proveedor, este tendrá

que asumir los efectos de la mala información y de los daños causados al usuario.

De esta forma podemos indicar que, no es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad. El deber de responder existe al haber comercializado el producto o servicio, es pertinente precisar que la idoneidad se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de compra, el precio, la información brindada por los vendedores (...).

Razón no me falta para indicar que los bienes o servicios se considerarán idóneos para los fines ordinarios para los cuales suelen adquirirse o contratarse, según el nivel de expectativa que tendría un consumidor razonable, expectativa que, en buena cuenta, depende de lo que le fue informado. La satisfacción de esa expectativa ya contractualizada es la que garantiza el proveedor a través de su prestación.

2.3. Marco Conceptual

- Contrato bancario

Los contratos bancarios, son aquellos que se celebran entre dos partes siendo una de ellas una entidad de crédito en la que recibe de sus clientes, el depositante, depósitos u otros fondos reembolsables y de conceder créditos por cuenta propia.

- Tarjetas de crédito

Es una tarjeta que permite disponer de una cuenta de crédito, facilitada por la entidad que la emite. Eso quiere decir que si se es titular de una tarjeta de estas

características puede hacer pagos u obtener dinero, hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en su cuenta bancaria en ese mismo momento.

- **Cobros indebidos**

Son aquellos cobros que la entidad financiera cobra por operaciones bancarias cada vez se vienen convirtiendo en transacciones más sofisticadas, al grado que para muchos clientes les resulta difícil advertir algún cobro ilegal que les pudiera estar realizando una entidad financiera, ya sea por una operación activa (crédito) o pasiva (depósito), la entidad financiera cobra, estos hechos casi no son advertidas por el usuario puesto que dichos cobros se dan de forma constantes sin la debida autorización del cliente.

- **Interés**

El interés es un índice utilizado en economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito. Se le llama interés a los distintos tipos de índice que se emplean en la medición de rentabilidad de los ahorros o que se incorporan al valor de un crédito.

- **Obligaciones**

Una obligación es aquello que alguien tiene que cumplir por algún motivo. Con frecuencia se utiliza el término en plural, pues lo habitual es cumplir más de una obligación. Se puede hablar de obligaciones en contextos diversos y en cada uno de ellos el concepto adquiere un matiz particular.

- **Cláusulas**

Una Cláusula es un contrato, un documento por lo general escrito en el que se establecen condiciones y posiciones acerca de un acuerdo determinado. Concretamente, una cláusula es la determinación final, se establece la relación de todos puntos que se tratan.

- **Código de protección al consumidor:**

Es un conjunto de normas que protege y defiende a los consumidores con el fin de mejorar el acceso a los servicios y productos de calidad. La norma como medio alternativo de solución de conflictos sobre una compra de un producto o la contratación de un servicio ayuda proteger al consumidor (**Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571**).

A continuación, los derechos del usuario:

- Derecho a recibir un producto adecuado y correcto en bien del usuario.
- Derecho a un amparo enérgico (que no representen riesgo o peligro)
- Derecho a acceder a información adecuada, capaz y efectivo
- Derecho a la protección contra Cláusulas comerciales abusivas que incorporan en los contratos (ventas agresivas)
- Derecho a una confianza justa y equitativa en toda compra de un -- producto o contratación de un servicio financiero.
- Derecho a una compensación por el menoscabo o perjuicio al usuario.
- Derecho a la libre elección de la entidad a contratar.
- Derecho a ser atendidos de modo individual o colectiva
- Derecho al pago adelantado o prepago de retail en toda operación de crédito bancario.
-

- **El consumidor financiero: Viguria Chávez (2012, p.102).** El sistema de amparo al usuario en los contratos financieros cuenta con deficiencias en el momento de su redacción. Por ello consideramos que el Consumidor Financiero debe ser incluido en la protección de sujetos o usuarios que han sido afectados por la Asimetría Informativa y de igual forma la necesidad de

la instauración de un ente especializada en la protección al consumidor del sistema financiero en torno o adscrito a INDECOPI, que tenga la finalidad de proteger y cautelar los intereses del usuario consumidor financiero.

- **Cláusula abusiva: Gaceta Jurídica Editores, Setiembre, (2010, p. 35).** La cláusula abusiva en el presente trabajo se refleja a la dación de un contrato elaborado de forma vertical sin la participación de las partes, razón para decir que el término de cláusula es abusivo es cuando en una relación contractual específica reporta una ventaja indiscriminada a favor de uno de los contratantes en menoscabo del otro, siendo este aplicado indiscriminadamente en todos los contratos financieros al momento de solicitar una tarjeta de crédito.

En materia de cláusulas generales de contratación, la SBS identificará en el universo de los contratos que las empresas sujetas a los alcances de la presente ley celebran con los usuarios, aquellas estipulaciones que deben ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria. La aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad contractual necesaria entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad del servicio financiero y el respeto de los derechos a los usuarios (p.336).

- **Cláusulas generales de contratación financiera:** Las cláusulas generales de contratación financiera son aquellas redactadas previa y unilateralmente por las entidades financieras sin la participación de las partes vulnerándose el artículo 140° del Código Civil, respecto a la manifestación de voluntad. Las

cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas (p.338).

- **Formulario contractual:** Es el modelo de contrato, diseñado unilateralmente por la entidad financiera, que se encuentra a disposición del usuario a su requerimiento de las tarjetas de crédito. En dichos contratos se deberá de incluir los anexos con cláusulas específicas apropiadas de una operación financiera que comprende la operación de servicio u obligaciones con el debido respeto de los derechos de sujetos intervinientes en la firma del contrato.
- **Cliente:** Consumidor que la entidad financiera mantiene una relación contractual originada por la celebración de un contrato momentos de la obtención de la tarjeta de crédito.
- **Proveedor:** Es una empresa o persona física, que proporciona algún producto o servicio, los cuales tiene un costo económico en el mercado, así mismo los suministrados de bienes tiene como característica principal de satisfacer una necesidad.
- **Financieros:** Son todos aquellos ofrecimientos formales que ofrecen las organizaciones para el manejo del dinero.
- **Banco:** Entidad financiera que se encomienda de captar dineros en la forma de depósitos, y prestar el mismo a los usuarios mediante los contratos de adhesión.
- **INDECOPI:** *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.*

- **SBS:** *Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.*

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- a. Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito se manifiestan a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo - Facultados a modificar las condiciones esenciales del contrato - Faculta al banco a contratar seguros.
- b. Existe una influencia negativa en los derechos del usuario financiero, las cláusulas abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito.

3.3. Variables

a) Variable Independiente

- Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.

b) Variables Dependientes:

- Derechos del consumidor financiero

3.3.1. Definición conceptual de las variables

- **Variable Independiente.** - El vocablo abusivo, en este argumento, que no está relacionado con la figura de la arbitrariedad del derecho o el ejercicio injusto de un derecho. Por lo tanto, una cláusula es abusiva, cuando en una relación contractual específica vulnera indiscriminada a uno de los contratantes en menoscabo del derecho del usuario.
- **Variable Dependiente.-** Los Derechos del consumidor financiero asume como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores financieros, con el fin posterior de que sean libres las decisiones que pueda hacer el usuario, que se oriente a mejorar la calidad del mercado financiero, que conlleven a premiar a los proveedores que cumplan con sus expectativas de su misión y visión que fomenta como parte del desarrollo y servicio para la sociedad y castigar aquellas entidades que no cumplen con proteger y respetar los derechos de los usuarios financieros que obtienen las tarjetas de crédito.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente
Variable Independiente X=Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.	El vocablo abusivo, en este argumento, que no está relacionado con la figura de la arbitrariedad del derecho o el ejercicio injusto de un derecho. Por lo tanto, una cláusula es abusiva se da cuando en una relación contractual específica vulnera indiscriminada a uno de los contratantes en menoscabo del derecho del usuario.	Falta de información	Cobro excesivo de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) por disposición de efectivo. Faculta al banco a contratar seguros. Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato.

**Tabla 2. Operacionalización de la viable dependiente
Variable Dependiente Y= Derechos del consumidor financiero**

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORE
	El Derechos del consumidor financiero asume como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores financieros, con el fin posterior de que sean libres las decisiones que pueda hacer el usuario, que se oriente a mejorar la		Derecho a la difusión de información.
			Derecho a un trato justo y equitativo
Derechos del consumidor financiero.	calidad del mercado financiero, que conllevan a premiar a los proveedores que cumplan con sus expectativas de su misión y visión que fomenta como parte del desarrollo y servicio para la sociedad y castigar a aquellas entidades que no cumplen con proteger y respetar los derechos de los usuarios financieros que obtienen las tarjetas de crédito.	Cobros indebidos de intereses y comisiones	Derecho a la protección de intereses.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

- 1) **Método Inductivo:** Este método se esgrimirá con el propósito de lograr conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, cuya aplicación sea de carácter general, se inició con un estudio individual de los hechos y se formularon conclusiones universales que se reivindican como leyes, principios o fundamentos de una hipótesis.
- 2) **Método Deductivo:** Este radica en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El procedimiento se inicia con el examen de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada importancia, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
- 3) **Método analítico:** Este método consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual

- 4) **Estadístico:** Este método consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos de la investigación
- 5) **Por el carácter científico;** Es una indagación fáctica, toda vez que actúa sobre la realidad sobre el problema planteado respecto a cláusulas abusivas en los contratos financieros de tarjetas de créditos.
- 6) **Por su finalidad;** Es una exploración aplicada, toda vez que apremia resolver el problema de la investigación en base a la atención de teorías científicas jurídicas en aras de dar solución la dificultad planteada en el problema principal de la presente investigación.
- 7) **Por su alcance;** Es efímero, por cuanto la investigación se refiere a un periodo definitivo donde está a la mira el problema planteado al inicio de la presente investigación. Por la Profundidad; la presente investigación es Explicativa, toda vez que intenta no solamente medir las variables, sino estudiar las relaciones entre el contrato y las cláusulas abusivas en las entidades financieras.
- 8) **Por su amplitud;** Es micro socio jurídico; ya que se está analizando en los sistema financiero o bancos ubicados en el distrito de la Molina.
- 9) **Por su naturaleza:** La presente investigación es empírica y documental, por cuanto se analiza con hechos contruidos en los contratos bancarios de préstamos financieros.

4.2. Tipo de investigación

4.2.1. Científica:

Será científico, ya que es un proceso de razonamiento de orden lógico, que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos; formula cuestiones sobre la realidad del mundo y la humana, basándose en la

observación de la realidad – hechos su clasificación y su análisis en las teorías ya existentes.

No experimental: La presente investigación es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad, puesto que en la presente investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados y analizados en los contratos de créditos de tarjetas de crédito.

Aplicada: La presente investigación es aplicada porque tiene como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación de las tarjetas de crédito y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo jurídico y científico en bien del usuario de los contratos bancarios referentes a las tarjetas de crédito.

4.2.2. Jurídica - Jurídico Social.

La experiencia social a la que llamamos derecho no es solo objeto de estudio de la ciencia del derecho, sino que el fenómeno jurídico también puede ser estudiado, por ejemplo, por el sociólogo, dando lugar a un campo de investigación que se conoce como sociología jurídica (Witker 1995, 2).

Esta dimensión sociológica del derecho, es decir, la que percibe al derecho como hecho social, contribuye a resaltar las complementarias dimensiones fácticas de toda normatividad positiva, ello por cuanto la sociología jurídica es la otra disciplina fundamental al lado de la estrictamente normativa. (Díaz 1998, 156)

Por tal razón el tipo de investigación es jurídico social, busca dar solución al fenómeno jurídico tantas veces vulnerada a los usuarios de las tarjetas de crédito mediante la emisión de contratos bancarios donde incluye cláusulas abusivas que afectan la economía y el record crediticio de los usuarios de las tarjetas de crédito.

4.3. Nivel de investigación:

- **Explicativo:** Por su gráfica y nivel de la tesis, está diseñado a una investigación explicativo; porque se describen cada una de las variables y se van explicar las relaciones causales entre las dos variables planteadas en la presente investigación.

4.4. Diseño de investigación

- **No experimental:** El diseño no experimental en la presente tesis es sistemática y empírica por lo que la variable independiente no se manipula. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural de la emisión de los contratos bancarios referente a las tarjetas de crédito.
- **Descriptivo Explicativo:** La presente investigación es descriptivo porque describirá los hechos como son observados en los contratos bancarios referentes a las tarjetas de crédito y es explicativa porque busca el porqué de los hechos estableciendo relación de causa efecto frente al emisor y receptor de las tarjetas de crédito.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población:

Usuarios que obtuvieron tarjetas de crédito en las diferentes entidades financieras del distrito de la Molina durante el 2019.

PERSONAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Usuarios que obtuvieron tarjetas de crédito	150	100%

4.5.2. Muestra:

70 usuarios que obtuvieron tarjetas de crédito en las diferentes entidades financieras del distrito de la Molina durante el 2019.

4.5.3. Muestreo:

En la presente tesis se aplicó el muestreo no probabilístico; la muestra de la investigación fue considerada los casos de usuarios que cuentan con contratos bancarios por préstamos financieros.

El muestreo es la técnica para determinar el número y la calidad de técnicas que deben conformar la muestra. En la actual investigación se aplicó el muestreo intencional, es decir, la determinación de la constitución y número de la muestra; que ha sido determinado a criterio intencional de la investigadora, en tal sentido se establece que las técnicas de la muestra son entre los contratos financieros que se encuentran en las diferentes etapas de la investigación.

Por lo tanto, por razonamiento técnico o de experta se ha definido un total de 22 usuarios que cuentan con tarjetas de crédito.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

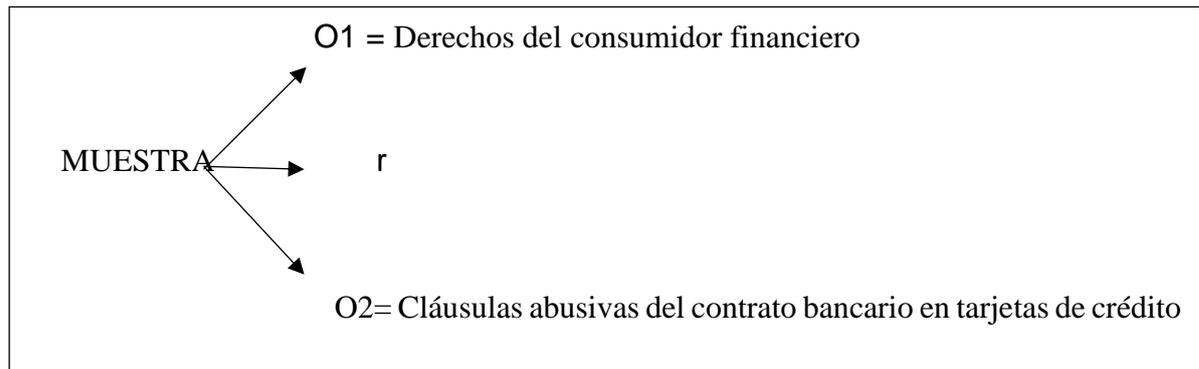
4.6.1. Técnicas de recolección de datos

El esbozo que se empleó corresponde a la investigación descriptiva analítica simple cuyo esquema es:

O= Observación

M= Muestra

r = Relación



a) **Encuesta.** - La encuesta es una técnica de recopilación de información donde interrogaremos a los usuarios. Se trata de conseguir información, de manera sistemática y ordenada de la población o muestra planteada, sobre las variables consideradas en el presente proyecto de investigación.

b) **Técnica de análisis documental,** la investigación que nos permitió organizar con la ficha de análisis y encontrar en los contratos financieros y las cláusulas abusivas en los préstamos financieros en las entidades bancarias del distrito de la Molina durante el 2019.

➤ **Contratos:** Para la presente investigación planteada en este proyecto se considerarán 22 contratos financieros.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos estarán conformados por:

- Cuestionario de preguntas. - de las encuestas
- Fichajes: del análisis documental (Contratos)
- Material bibliográfico.
- Encuestas.

4.7. Técnicas de procesamiento y el análisis de datos

Se utilizaron dos técnicas con sus respectivos instrumentos para la medición de las variables, según el cuadro siguiente:

TECNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
Revisión documental	Ficha de Revisión	Contrato de entidades financiera
Encuesta	Cuestionario	Usuarios

El cuestionario de la encuesta será aplicado a los usuarios de las tarjetas, con un total de 30 preguntas en base a los indicadores de las variables. La validez de este cuestionario fue realizada mediante la evaluación de juicio de expertos, cuyas fichas de evaluación se presentan en el Anexo 2. La confiabilidad de cuestionario se realizó aplicando una prueba piloto, la misma que fue sometida a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo un alto nivel de confiabilidad.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Consideraciones éticas esenciales

Como en cualquier proyecto de investigación, se espera que el investigador siga los lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, relaciones de igualdad, así como un análisis crítico para evitar cualquier riesgo y consecuencias perjudiciales para la investigación.

Las decisiones en cada uno de las etapas de la investigación deben estar encaminadas a asegurar la calidad del trabajo que se desarrolla con el objetivo de obtener un título profesional, así como la seguridad y bienestar de las personas e instituciones involucrados en la investigación, debiéndose cumplir con los reglamentos, normativas y aspectos legales pertinentes de la investigación, así como el respeto del reglamento de grados y títulos de la Universidad Peruana Los Andes.

Plagio

El plagio es usar el trabajo, las ideas, o las palabras de otra persona como si fueran propias, sin acreditar de manera explícita de donde proviene la información. La información ajena es propiedad de otra persona, independientemente de que sea gratis o no, o de la forma en que hayamos accedido a ella (en Internet, una revista, un libro). Nuestras palabras nos pertenecen y no pueden utilizarse sin nuestro permiso. Por lo tanto, todo trabajo de investigación debe ser redactado en base a la suficiente información adquirida por el estudiante durante su desarrollo de la misma, y aquellos fragmentos, párrafos y otros tomados por el investigador deben marcarse con una cita en el texto y su referencia completa al final del documento con el estilo APA, tal como en la presente investigación se viene realizando con la finalidad de dar crédito al autor original, respetando los derechos de autor.

Confidencialidad de los respondientes - instituciones

A lo largo de la exposición del presente trabajo de investigación se deberá evitar proporcionar los nombres ni posibles identificadores de los respondientes. En el caso de instituciones se sugiere no mencionar razones sociales sino sus características generales como giro, sistemas financieros, bancos, instituciones del Estado ente otras.

Consentimiento informado

En la presente investigación se requiere la participación de otras personas y organizaciones relacionadas al sistema financiero, siendo necesario contar con el documento de consentimiento informado respecto a la recolección de información (los objetivos de este, el uso que se hará de los datos que proporcione, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias para que el participante tome una decisión informada al acceder o no a participar en el estudio) se solicitará por escrito indicando de manera explícita su consentimiento de participar en la recolección de información para dar credibilidad al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

A continuación, presento los resultados obtenidos de la investigación en base a la información recogida empleándose las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo y referencial, el mismo que se han objetivizado mediante cuadros estadísticos y gráficos de acuerdo a las hipótesis de trabajo y su relación con cada una de las manifestaciones de las variables planteadas en la investigación.

Confiabilidad Variable 1

**Tabla 3. Distribución de datos Confiabilidad Variable 1
Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach

Tabla 4. Distribución de datos Alfa de Cronbach – Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,782	18

Confiabilidad Variable 2

Tabla 5. Distribución de datos Alfa de Cronbach – Estadísticas de fiabilidad
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,672	54

Por otro lado, este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis en la investigación: **Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de La Molina, año 2019.**

Este capítulo comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Determinar cómo se manifiesta las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.
2. Determinar la influencia en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito

Los logros obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico, nos conducen al

cumplimiento del objetivo general de la investigación: *Analizar de qué manera las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjeta de crédito influye en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019*, ya que cada objetivo específico constituye un subcapítulo de este análisis y consecuentemente nos permitirá contrastar la hipótesis de trabajo para aceptarla o rechazarla con un alto grado de significación.

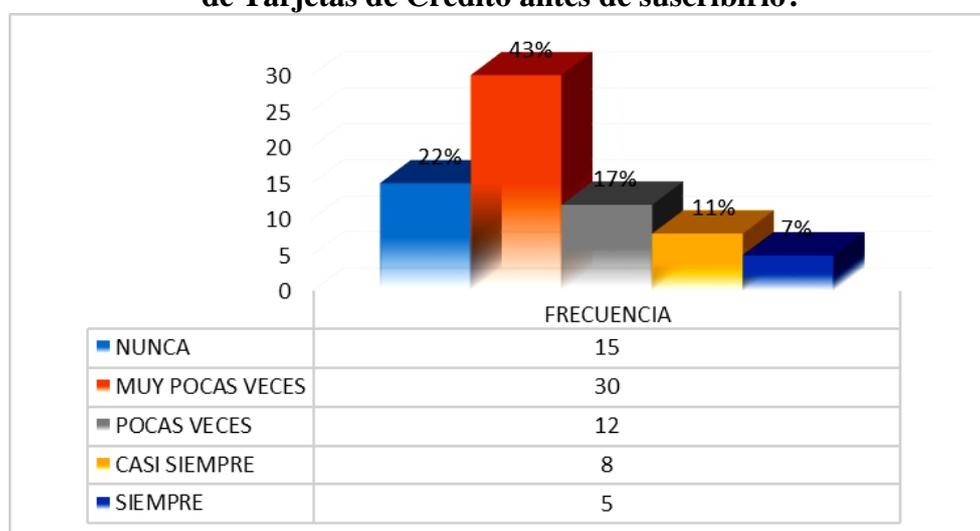
5.1.1. Análisis e interpretación

Encuesta realizada a los usuarios de Tarjetas de Crédito en el distrito de la Molina - Lima.

Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.

Pregunta 1.**Tabla 6. Distribución de datos ¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de Tarjetas de Crédito antes de suscribirlo?**

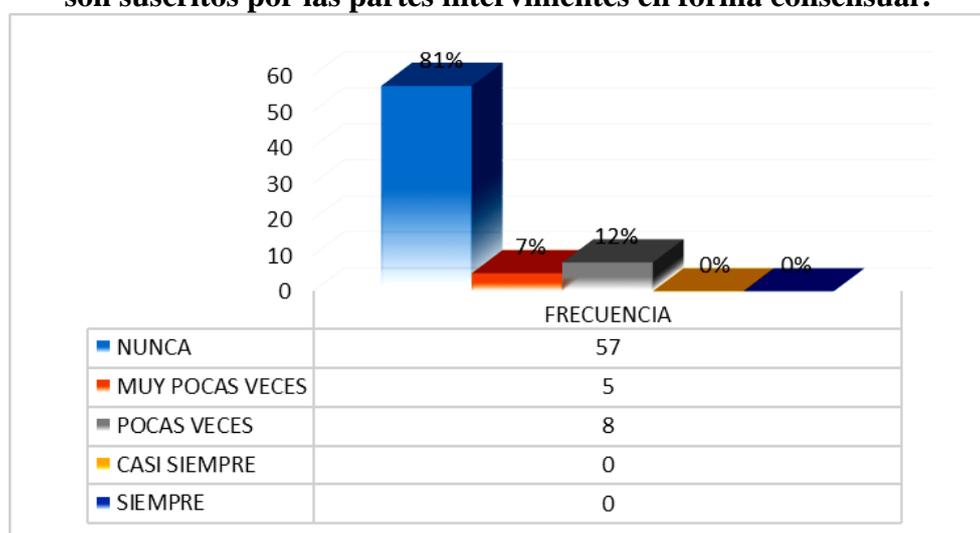
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	15	21.43
Muy pocas veces	30	42.86
Pocas veces	12	17.14
Casi siempre	8	11.43
Siempre	5	7.14
Total	70	100

Gráfico 1. Datos según variable ¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de Tarjetas de Crédito antes de suscribirlo?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito indican que el 43% no ha leído en su integridad los contratos que suscribieron para obtener sus tarjetas, el 22% nunca han leído, el 17% pocas veces y solo el 7% han leído en su totalidad, lo que se demuestra que las entidades financieras no les orientan a los usuarios a leer los contratos al momento de la firma de la misma.

Pregunta 2.**Tabla 7. Distribución de datos ¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?**

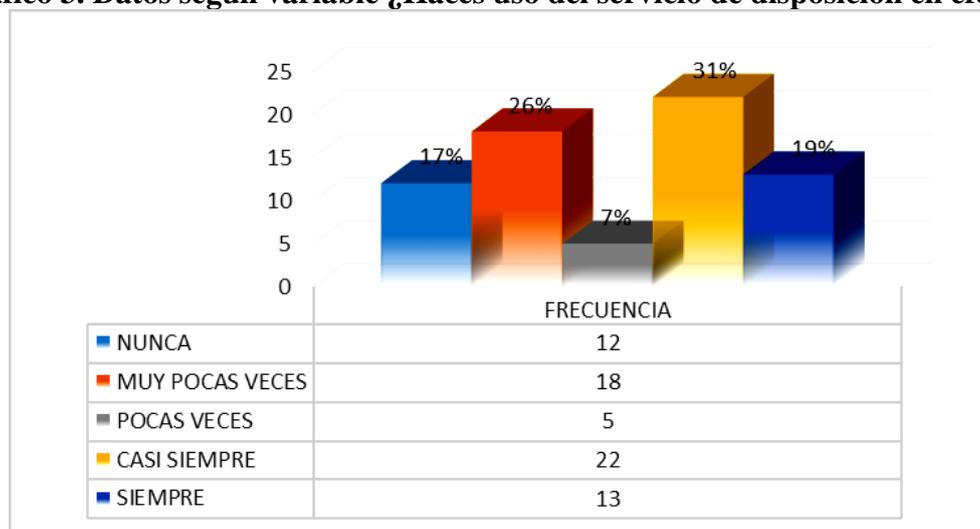
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	57	81.43
Muy pocas veces	5	7.14
Pocas veces	8	11.43
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	70	100

Gráfico 2. Datos según variable. ¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito consideran que los contratos suscritos no responden al pleno consenso de las partes intervinientes, ello se explica por la naturaleza de este tipo de contratos de adhesión, tal como se muestra en el cuadro estadístico el 81% indican que no existió acuerdo consensual, y el 7% y 12% contesta que muy pocas veces y o pocas veces intervienen en la suscripción del contrato es por falta de conocimiento o contestaron sin tener en cuenta la pregunta planteada en la encuesta.

Pregunta 3.**Tabla 8. Distribución de datos. ¿Haces uso del servicio de disposición en efectivo?**

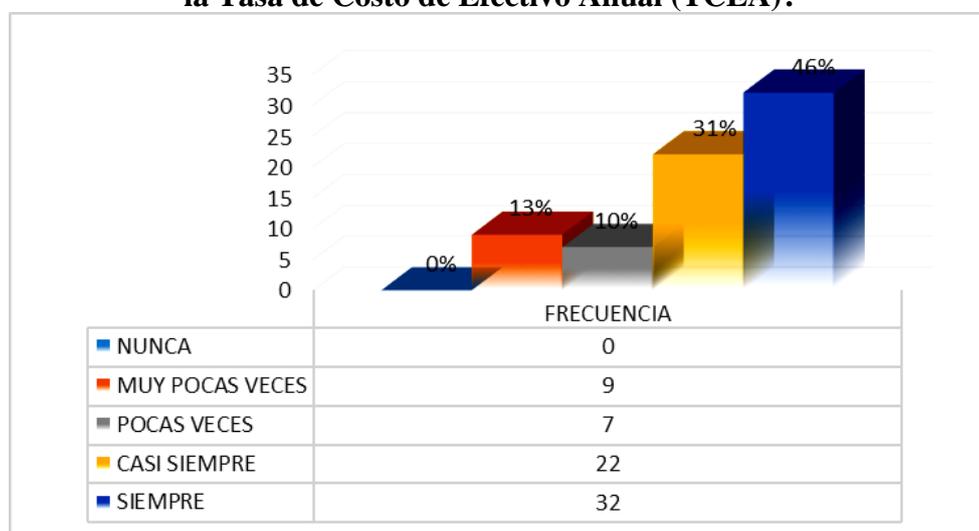
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	12	17.14
Muy pocas veces	18	25.71
Pocas veces	5	7.14
Casi siempre	22	31.43
Siempre	13	18.57
Total	70	100

Gráfico 3. Datos según variable ¿Haces uso del servicio de disposición en efectivo?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran en los cinco ítems se encuentran compartidos, puesto que el 31% indica que casi siempre los usuarios de las tarjetas de crédito hacen uso el retiro de la disposición en efectivo, mientras que el 18% muy pocas veces, el 13% siempre hace uso el efectivo mientras que un 12% nunca hace uso el dispositivo en efectivo.

Pregunta 4.**Tabla 9. Distribución de datos ¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?**

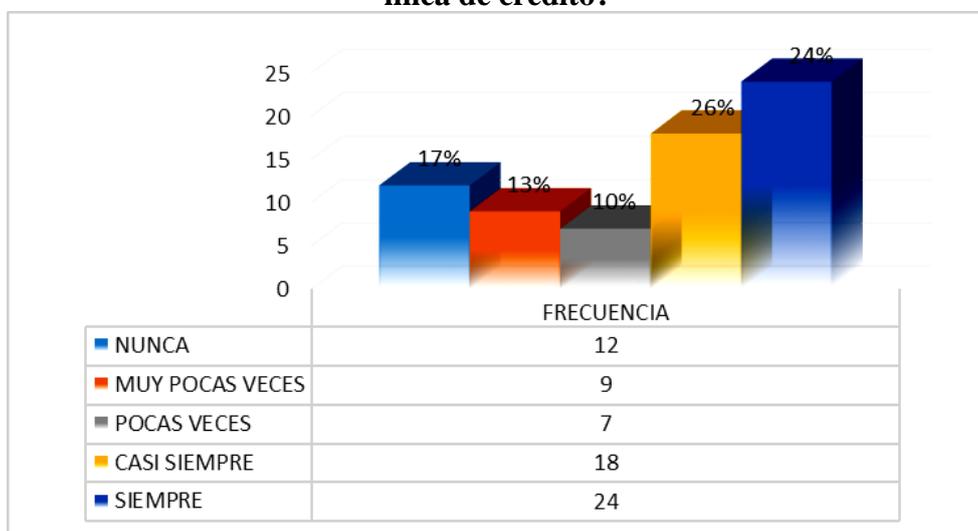
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	9	12.86
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	22	31.43
Siempre	32	45.71
Total	70	100

Gráfico 4. Datos según variable ¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito piensan que los bancos hacen cobro excesivo de la tasa de costo de efectivo anual (TCEA), puesto que 46% de los encuestados indican que el cobro es siempre excesivo, el 31% indica que casi siempre, 9% muy pocas veces y el 7% pocas veces, lo que se evidencia que el 100% del total de encuestados indican que el cobro de la tasa de costo de efectivo anual es excesivo que no está acorde al nivel económico del usuarios, siendo esto perjudicial para los usuarios de las tarjetas de crédito.

Pregunta 5.**Tabla 10. Distribución de datos ¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?**

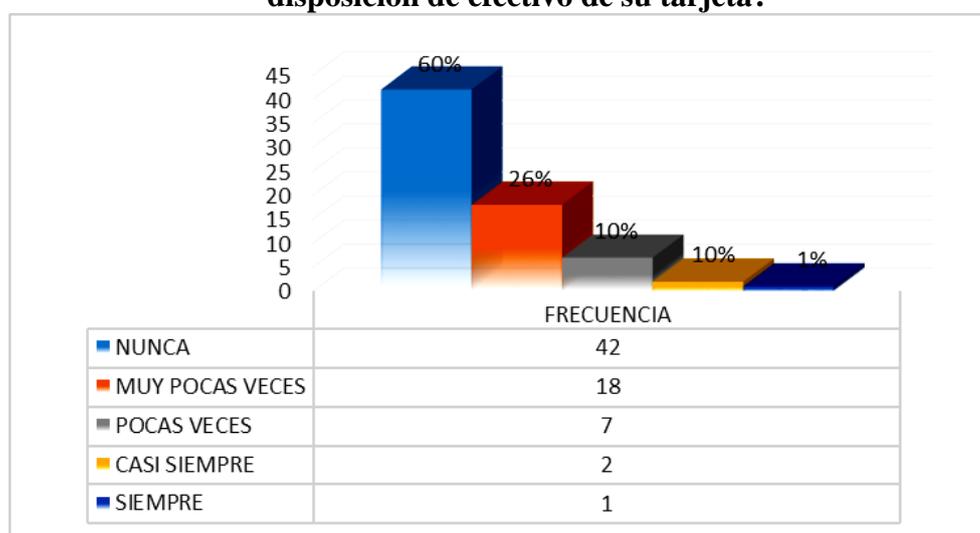
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	12	17.14
Muy pocas veces	9	12.86
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	18	25.71
Siempre	24	34.29
Total	70	100

Gráfico 5. Datos según variable ¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 34% exceden su línea de crédito, mientras solo el 17% indican que nunca excedieron su línea de crédito, lo que significa que el usuario no está preparado para hacer uso de las tarjetas de créditos.

Pregunta 6.**Tabla 11. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?**

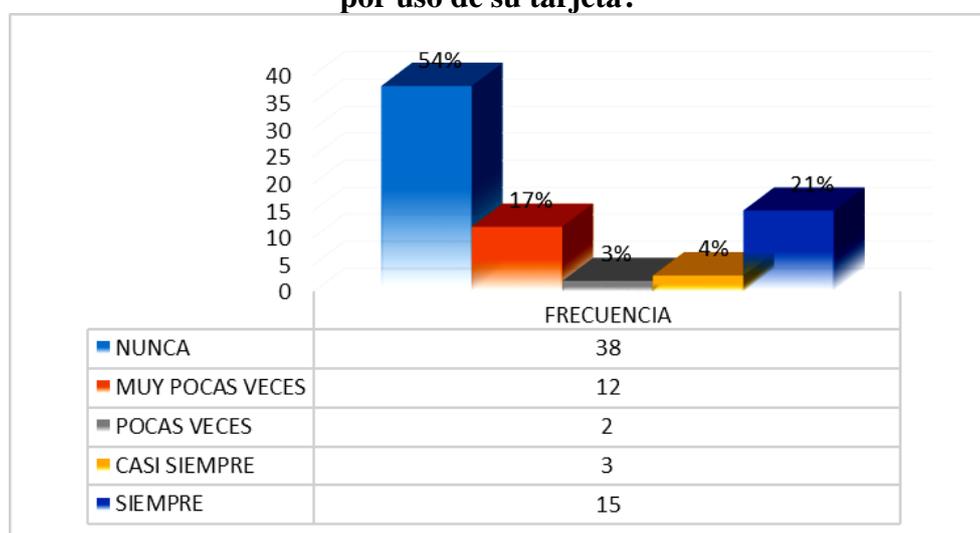
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	42	60.00
Muy pocas veces	18	25.71
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	2	2.86
Siempre	1	1.43
Total	70	100

Gráfico 6. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito el 60% indican que la entidad nunca les informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta de Crédito mientras que el 40% sindicaron entre muy pocas veces, pocas veces casi siempre y siempre han sido informado respecto a la disposición en efectivo, lo que nos hace pensar que al contestar la pregunta los encuestados no contestaron a ciencia cierta de lo que se le pregunto o no entendieron la pregunta.

Pregunta 7.**Tabla 12. Distribución de datos ¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?**

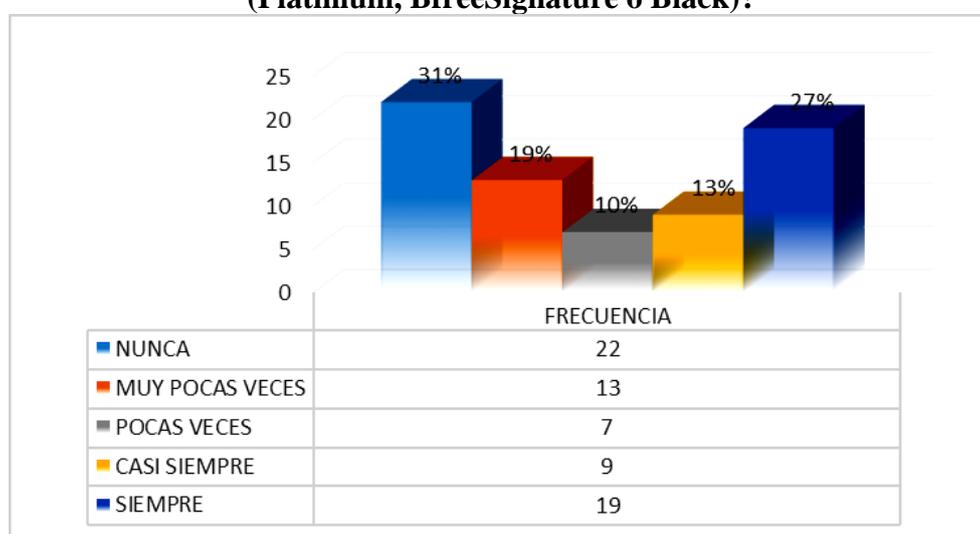
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	38	54.29
Muy pocas veces	12	17.14
Pocas veces	2	2.86
Casi siempre	3	4.29
Siempre	15	21.43
Total	70	100

Gráfico 7. Datos según variable ¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito indican que el 54% nunca supo que es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) mientras un 22% indican con certeza que siempre conocía la tasa del costo en efectivo anual y 24% indican escuetamente indican que si tomaron conocimiento del costo efectivo anual.

Pregunta 8.**Tabla 13. Distribución de datos ¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, BfreeSignature o Black)?**

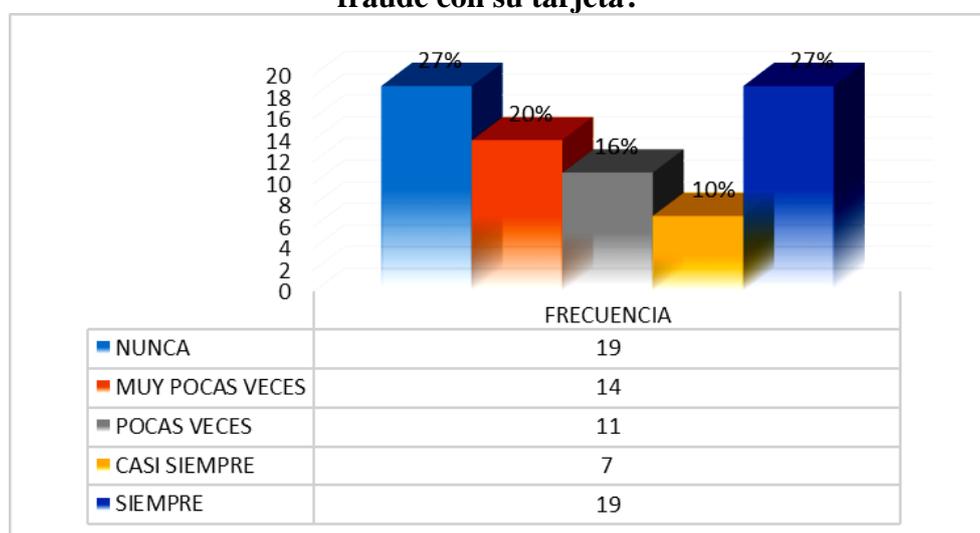
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	22	31.43
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	9	12.86
Siempre	19	27.14
Total	70	100

Gráfico 8. Datos según variable ¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, BfreeSignature o Black)?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada respecto si se informó los beneficios de su tarjeta (Platinum, BfreeSignature o Black) se muestra compartida puesto que el 31% indica que nunca ha sido informado y 27% indica que siempre ha sido informado de igual forma el 18%, 12% y 10% indican muy pocas veces, pocas veces y casi siempre han sido informados, lo que se muestra que gran parte de los usuarios conocían los beneficios que posee las tarjetas de crédito Platinum, BfreeSignature o Black.

Pregunta 9.**Tabla 14. Distribución de datos ¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?**

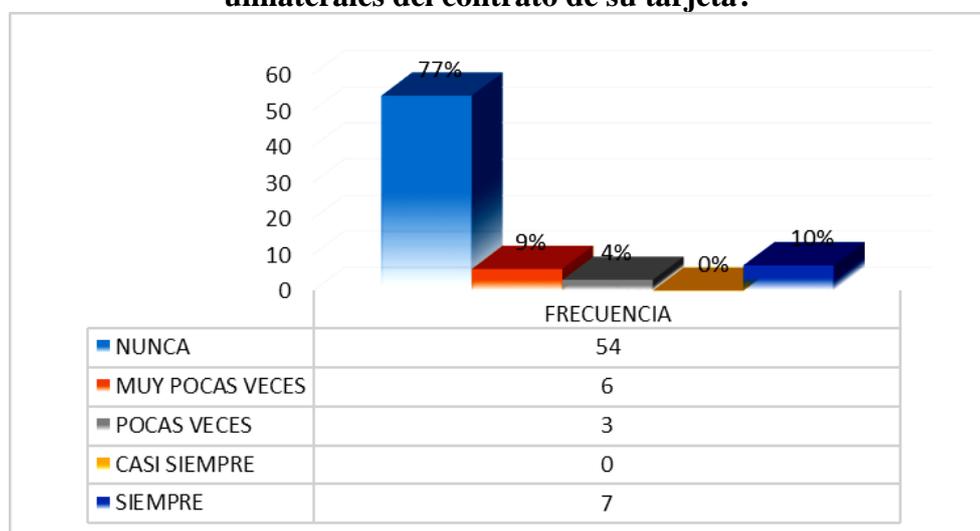
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	19	27.14
Muy pocas veces	14	20.00
Pocas veces	11	15.71
Casi siempre	7	10.00
Siempre	19	27.14
Total	70	100

Gráfico 9. Datos según variable ¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran un resultado compartido puesto que el 27% indican que nunca han sido informado como proceder en caso de fraude y el 27% indica que siempre ha sido informado, mientras que entre muy pocas veces, pocas veces y casi siempre suman 46% han sido informado, lo se muestra que si existió información al respecto.

Pregunta 10.**Tabla 15. Distribución de datos ¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?**

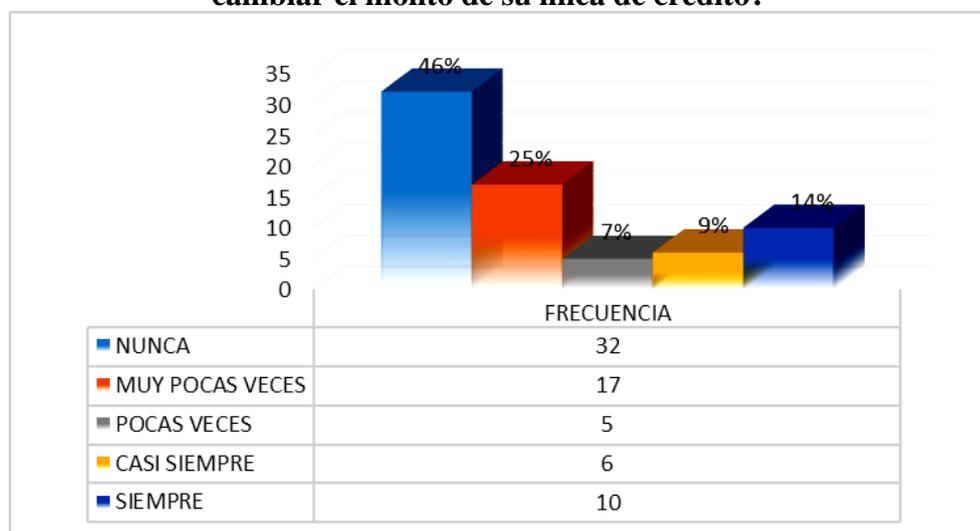
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	54	77.14
Muy pocas veces	6	8.57
Pocas veces	3	4.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	10.00
Total	70	100

Gráfico 10. Datos según variable ¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (77%) la entidad financiera nunca les informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta, evidenciándose un grave atentado a la economía de los usuarios.

Pregunta 11.**Tabla 16. Distribución de datos ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?**

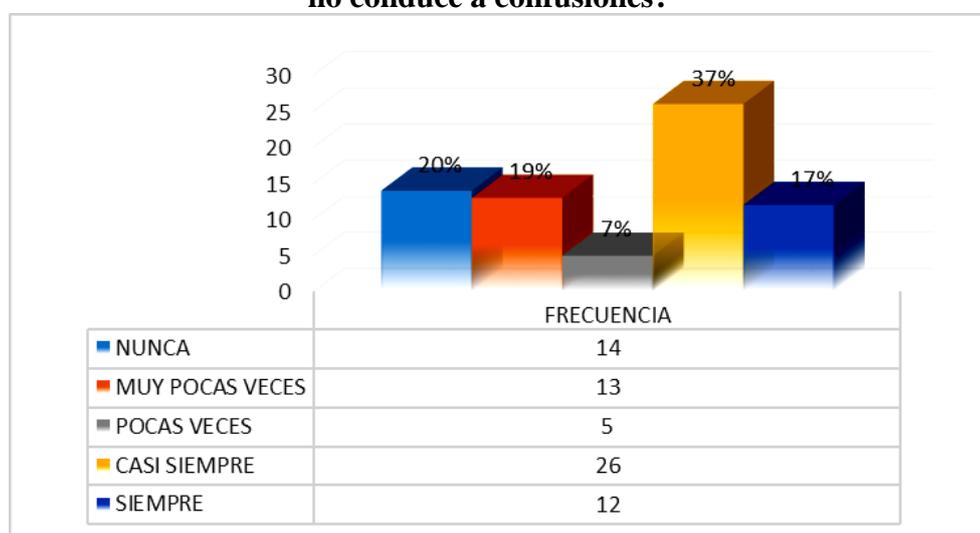
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	32	45.71
Muy pocas veces	17	24.29
Pocas veces	5	7.14
Casi siempre	6	8.57
Siempre	10	14.29
Total	70	100

Gráfico 11. Datos según Variable ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que una ligera mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (46%) indican que la entidad nunca les informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito, mientras el 10% indican haber sido informados un 28% indican muy pocas veces, pocas veces y casi siempre haber sido informado del cambio unilateral del monto de línea de crédito.

Pregunta 12.**Tabla 17. Distribución de datos. ¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?**

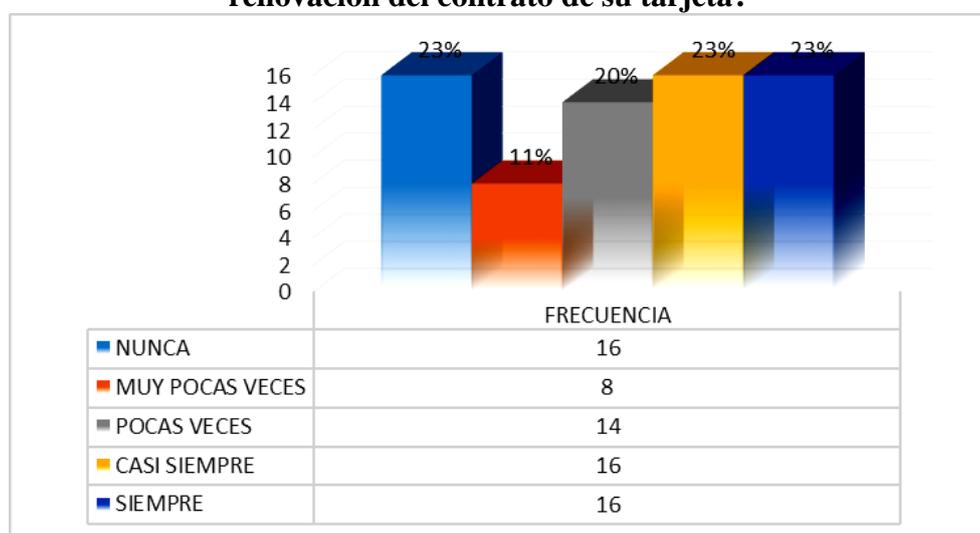
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	14	20.00
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	5	7.14
Casi siempre	26	37.14
Siempre	12	17.14
Total	70	100

Gráfico 12. Datos según variable ¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran ligeramente la minoría de usuarios de las tarjetas de crédito 37% indican que la información de su entidad financiera es clara que si los conduce a confusiones, mientras que el 17% indica que siempre fueron informados respecto a su tarjeta de crédito y un 44% indican haber sido ligeramente informados, por lo que se presume que los encuestados contestaron sin un análisis de la pregunta, llegándose a indicar que gran parte de la entidades informan parcialmente su ofertas financieras durante la emisión de las tarjetas de crédito.

Pregunta 13.**Tabla 18. Distribución de datos ¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?**

Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	16	22.86
Muy pocas veces	8	11.43
Pocas veces	14	20.00
Casi siempre	16	22.86
Siempre	16	22.86
Total	70	100

Gráfico 13. Datos según Variable ¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran un empate técnico a la informaron de las condiciones para la renovación del contrato de las tarjeta de crédito, puesto que un 23% de los usuarios indican que nunca fueron informados y el 23% indican que siempre fueron informados respecto a la renovación de las tarjetas de crédito y un 23% indican que la información es casi siempre y un 20% indican que han sido informado y solo un 11% indican que muy pocas veces le hayan informado, haciendo un análisis al respecto se puede evidenciar que de una y otra manera las entidades vienen cumpliendo lo establecido en la norma de informar a los usuarios que obtienen las tarjetas de crédito, de otro lado es posible

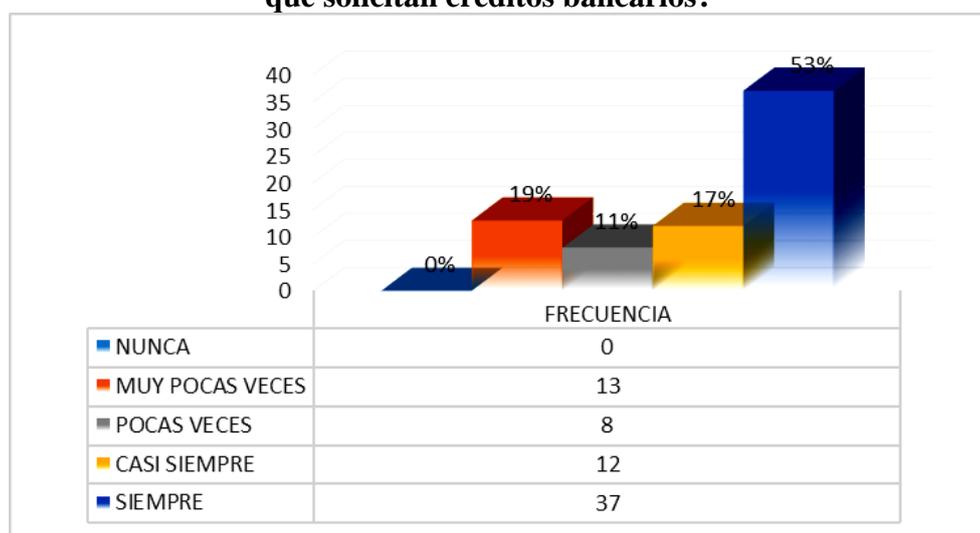
que por tratarse de un distrito con mayor nivel cultural es posible que las entidades se esmeran en informar a cada uno de los usuarios.

Pregunta 14.

Tabla 19. Distribución de datos ¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?

Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	8	11.43
Casi siempre	12	17.14
Siempre	37	52.86
Total	70	100

Gráfico 14. Datos según variable ¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?

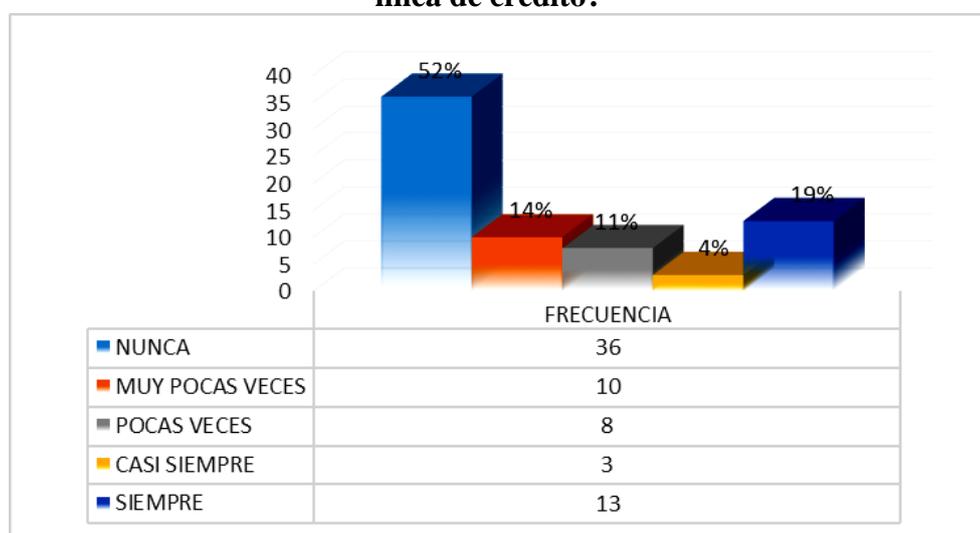


INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 53% cree que falta información a cada uno de los usuarios que solicitan créditos bancarios, mientras que una minoría indica que han sido informados respecto a la solicitud de créditos.

Pregunta 15.**Tabla 20. Distribución de datos ¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?**

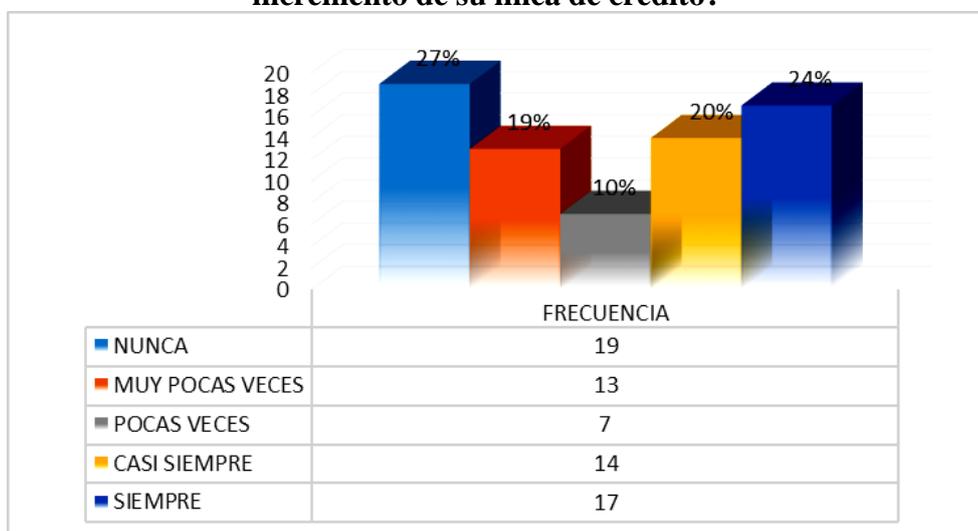
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	36	51.43
Muy pocas veces	10	14.29
Pocas veces	8	11.43
Casi siempre	3	4.29
Siempre	13	18.57
Total	70	100

Gráfico 15. Datos según variable ¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 51% indican que no se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito.

Pregunta 16.**Tabla 21. Distribución de datos ¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?**

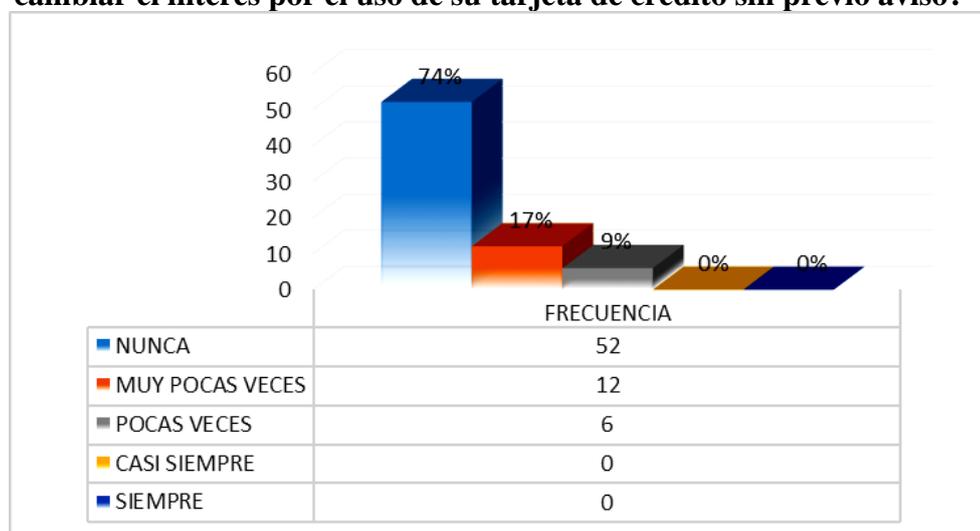
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	19	27.14
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	14	20.00
Siempre	17	24.29
Total	70	100

Gráfico 16. Datos según variable ¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran un aponían compartida, mientras que el 27% indican que no se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito, y un 24 % indican que siempre he debe solicitar el consentimiento del titular de la tarjeta de crédito y un 48% indican ligeramente que no es necesario una debida autorización del titular de la tarjeta de crédito cuando se trata de mejoras en la línea de crédito.

Pregunta 17.**Tabla 22. Distribución de datos ¿La entidad le informó que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?**

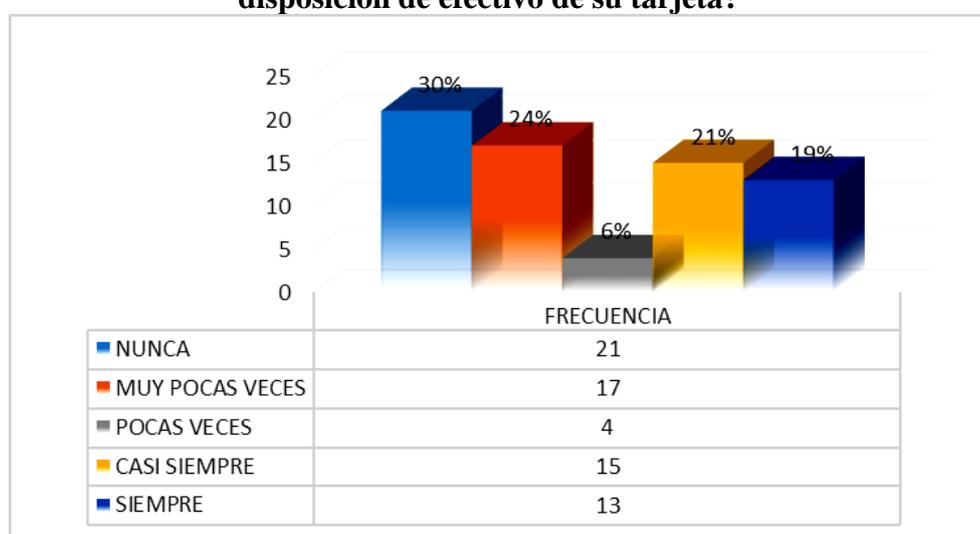
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	52	74.29
Muy pocas veces	12	17.14
Pocas veces	6	8.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	70	100

Gráfico 17. Datos según variable ¿La entidad le informó que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito el 74% indican que nunca la entidad financiera les informó que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso, que conlleva un grave desmedro la economía de los usuarios, y solo 28% indican ligeramente que han sido informados el cambio de interés por el uso de las tarjetas de crédito sin previo aviso.

Pregunta 18.**Tabla 23. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?**

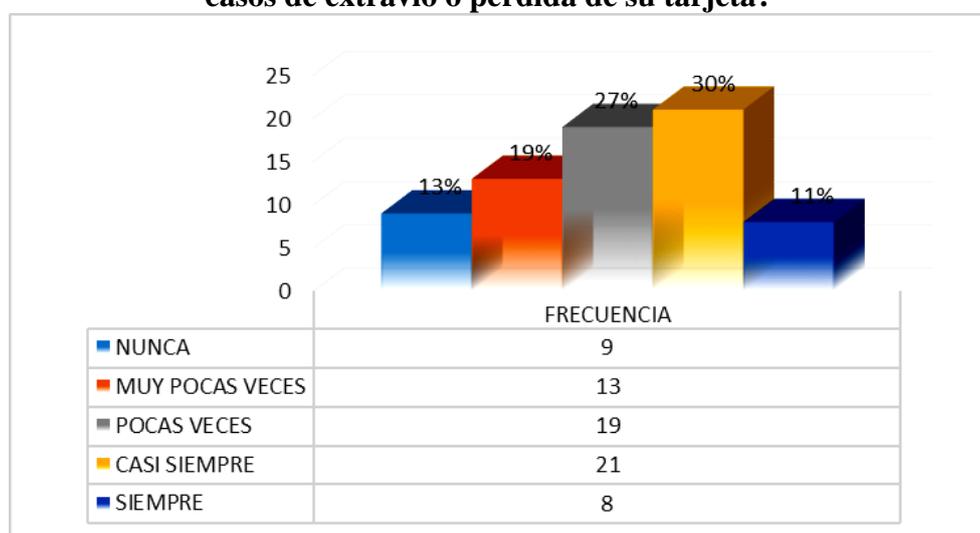
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	21	30.00
Muy pocas veces	17	24.29
Pocas veces	4	5.71
Casi siempre	15	21.43
Siempre	13	18.57
Total	70	100

Gráfico 18. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 30% señala que no les informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta, un 24% indican muy pocas veces han sido informados un 21% indican casi siempre, un 19% siempre han sido informados y solo el 6% indican que pocas veces han sido informados, existiendo un ligero cambio a favor del usuario.

Pregunta 19.**Tabla 24. Distribución de datos ¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta?**

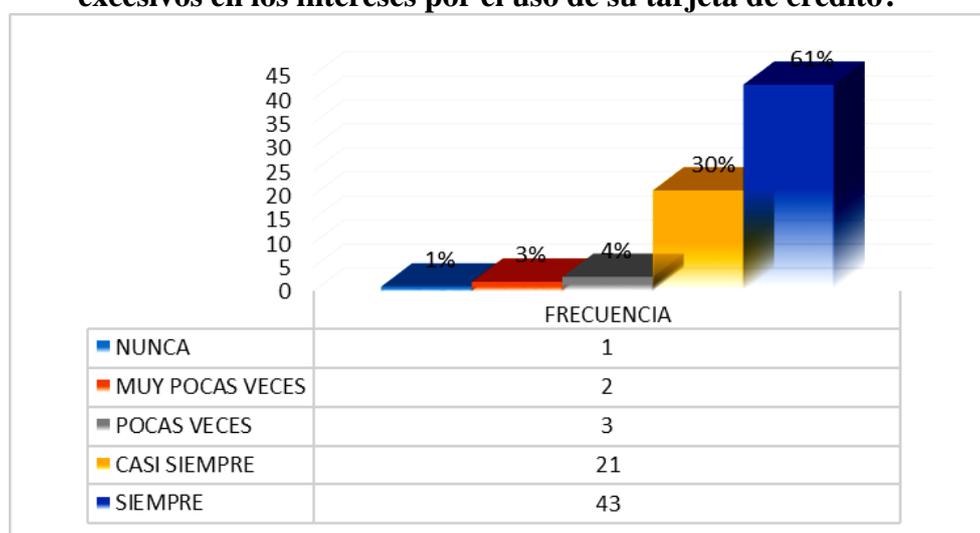
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	9	12.86
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	19	27.14
Casi siempre	21	30.00
Siempre	8	11.43
Total	70	100

Gráfico 19. Datos según variable ¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito el 30% piensa que la entidad casi siempre informó de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta, mientras que un 13% indican nunca haber sido informado respecto a los procedimientos en caso de extravío o pérdida de su tarjeta, un 27% pocas veces, 19% muy pocas veces y un 11% siempre, analizando el cuadro estadístico se evidencia que hay un gran porcentaje que cree que las entidades financieras a pesar de estar en la Molina no cumplen con informar correctamente a los usuarios de las tarjetas de crédito.

Pregunta 20.**Tabla 25. Distribución de datos ¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?**

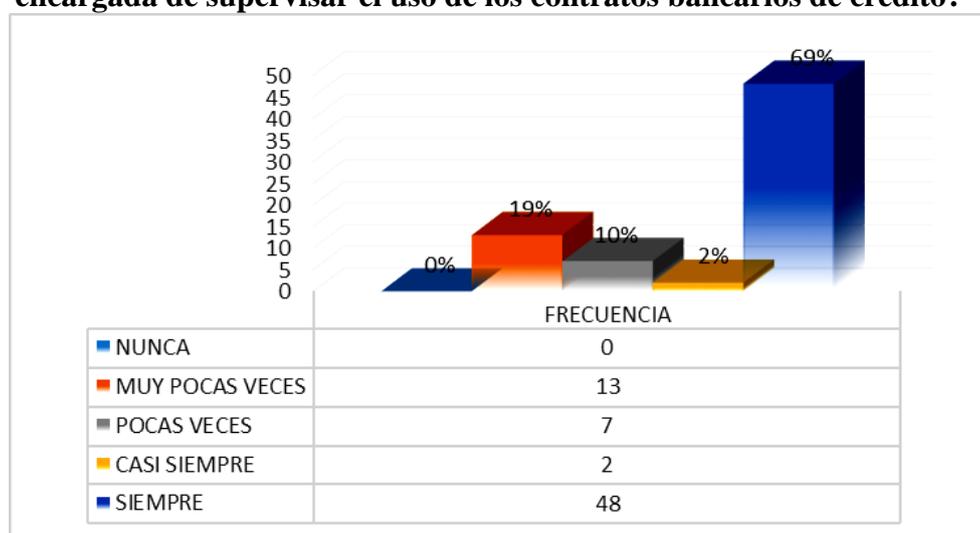
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	1	1.43
Muy pocas veces	2	2.86
Pocas veces	3	4.29
Casi siempre	21	30.00
Siempre	43	61.43
Total	70	100

Gráfico 20. Datos según variable ¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 61% considera que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito aunado a ello consideran excesivo el cobro de comisiones, portes y mantenimiento, mientras que el 21% indican que casi siempre es excesivo el cobro de intereses, el 3% indican pocas veces, el 2% muy pocas veces mientras que solo el 1% indican que el cobro de intereses no es excesivo, notándose la gran desventaja a favor del usuario mientras que la entidad financiera.

Pregunta 21.**Tabla 26. Distribución de datos ¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?**

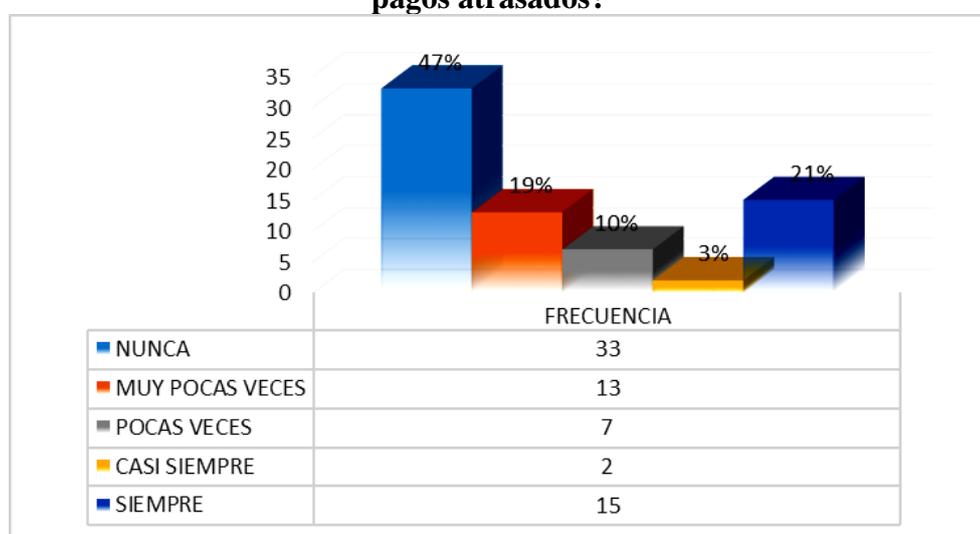
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	2	2.86
Siempre	48	68.57
Total	70	100

Gráfico 21. Datos según variable ¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito el 69% de usuarios considera que siempre es necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito, esto en aras de cautelar los derechos e intereses de cada uno de los usuarios que ostentan las tarjetas de crédito, por el excesivo y abuso de cobro de intereses, membrecías, mantenimiento entre otras.

Pregunta 22.**Tabla 27. Distribución de datos ¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?**

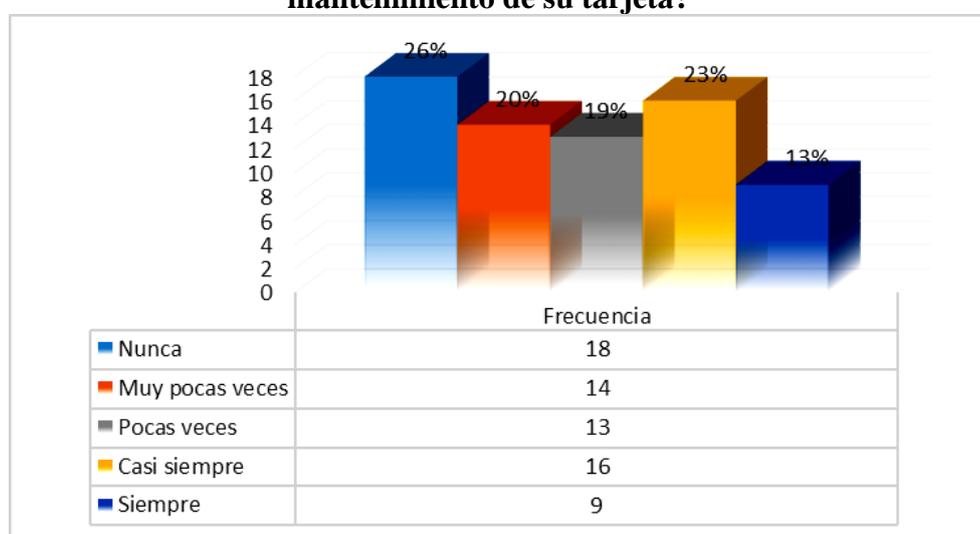
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	33	47.14
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	7	10.00
Casi siempre	2	2.86
Siempre	15	21.43
Total	70	100

Gráfico 22. Datos según variable ¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (47%) piensa que las empresas acreedoras no se les informo respecto a las penalidades por pagos atrasados, mientras que un 21% indica que siempre les informan, hechos que conllevan a los usuarios a endeudarse cada día más, a la aplicación de la penalidades no informadas correctamente a los usuarios de las tarjetas de crédito.

Pregunta 23.**Tabla 28. Distribución de datos ¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?**

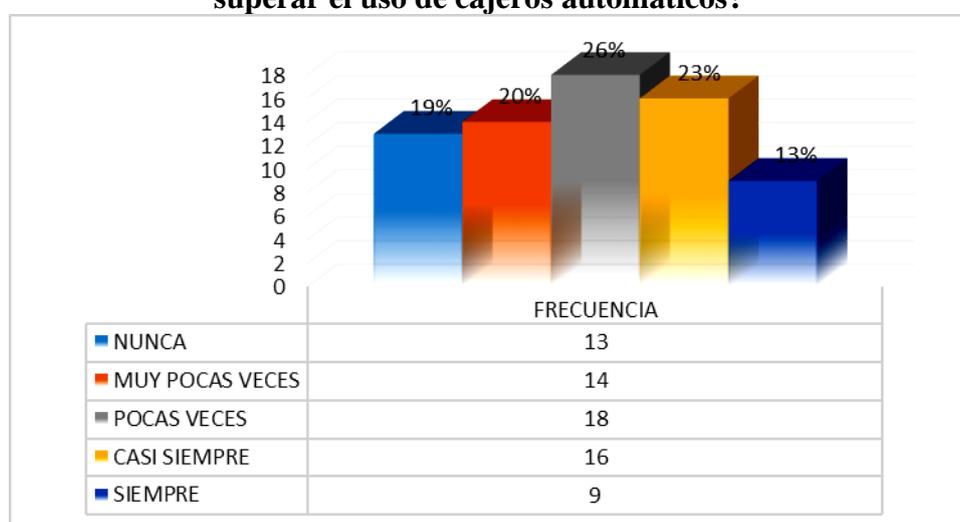
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	18	25.71
Muy pocas veces	14	20.00
Pocas veces	13	18.57
Casi siempre	16	22.86
Siempre	9	12.86
Total	70	100

Gráfico 23. Datos según variable ¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (26%) piensan que no se les informó cuál es el costo por el mantenimiento de su tarjeta, mientras un 23% indican que casi siempre informan, un 20% muy poca información existe en este rubro, 14% indican que muy pocas veces informan y un 13% piensan que siempre han sido informados respecto al costo del mantenimiento de las tarjetas.

Pregunta 24.**Tabla 29. Distribución de datos ¿La entidad le informó cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?**

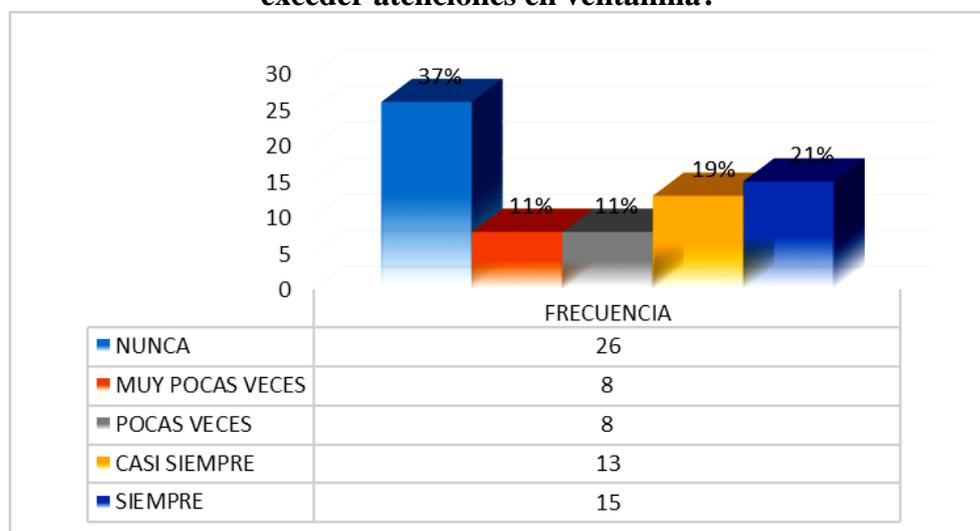
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	13	18.57
Muy pocas veces	14	20.00
Pocas veces	18	25.71
Casi siempre	16	22.86
Siempre	9	12.86
Total	70	100

Gráfico 24. Datos según variable ¿La entidad le informó cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (26%) piensa que muy pocas veces se les informó cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos, un 23% indican que casi siempre informan, el 20% muy pocas veces lo hacen un 13% indican que siempre han sido informados respecto a la comisión por superar el uso de tarjetas de crédito mientras que un 19% contradicen a lo indicado anteriormente puesto que indican que nunca les informaron el cobro de la superación del uso de las cajeros automáticos.

Pregunta 25.**Tabla 30. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?**

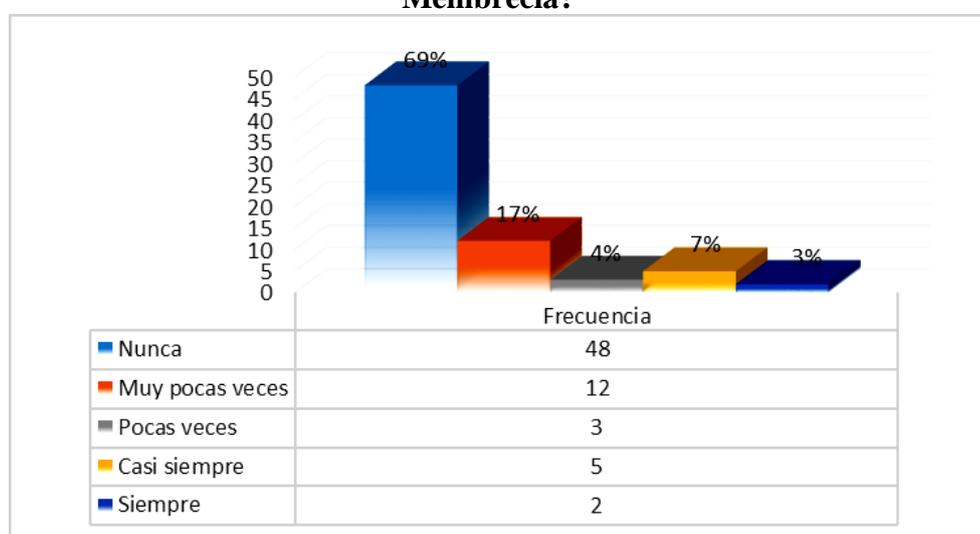
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	26	37.14
Muy pocas veces	8	11.43
Pocas veces	8	11.43
Casi siempre	13	18.57
Siempre	15	21.43
Total	70	100

Gráfico 25. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (37%) piensa que la entidad le nunca les informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla, mientras que un 21% indican haber sido informados, 19% indican que casi siempre informan y un 11% muy pocas veces o pocas veces informan a los usuarios respecto al cobro del exceso en atención de ventanilla.

Pregunta 26.**Tabla 31. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?**

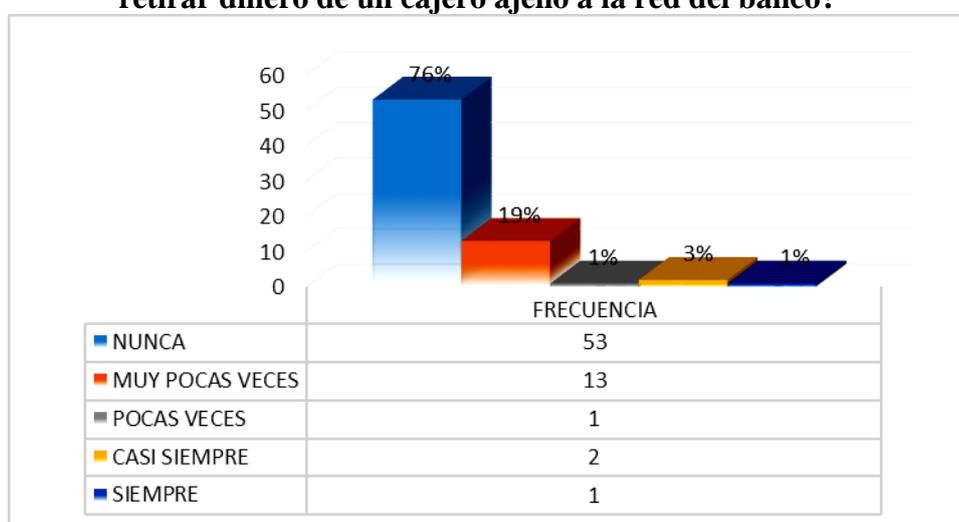
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	48	68.57
Muy pocas veces	12	17.14
Pocas veces	3	4.29
Casi siempre	5	7.14
Siempre	2	2.86
Total	70	100

Gráfico 26. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (57%) piensa que la entidad nunca les informo cuanto es la comisión por la Membrecía.

Pregunta 27.**Tabla 32. Distribución de datos ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?**

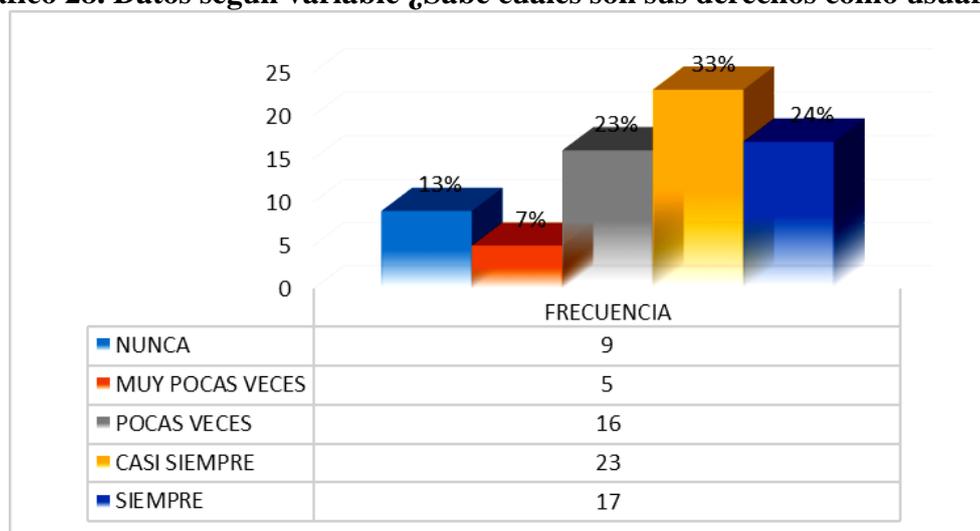
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	53	75.71
Muy pocas veces	13	18.57
Pocas veces	1	1.43
Casi siempre	2	2.86
Siempre	1	1.43
Total	70	100

Gráfico 27. Datos según variable ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 76% piensa que la entidad financiera nunca les informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco, mientras que el 13% indica que muy pocas veces les informaron, 2% indica que casi siempre les informaron al respecto mientras que el 1% indican pocas veces y siempre han sido informados respecto al costo de la comisión por retiro de dinero en la red de bancos.

Pregunta 28.**Tabla 33. Distribución de datos ¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?**

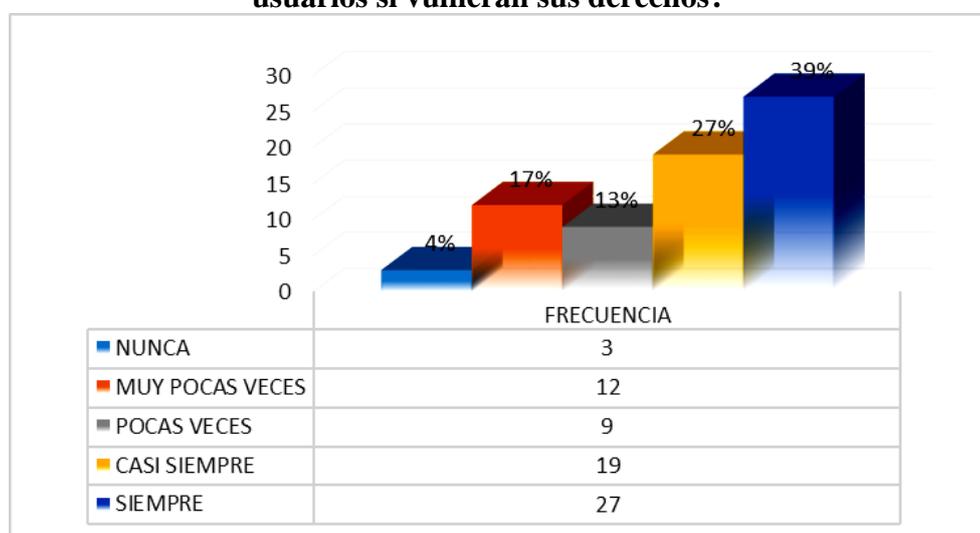
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	9	12.86
Muy pocas veces	5	7.14
Pocas veces	16	22.86
Casi siempre	23	32.86
Siempre	17	24.29
Total	70	100

Gráfico 28. Datos según variable ¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 33% indican saber casi siempre sus derechos como usuario, mientras que el 24% indican que siempre saben sus derechos como usuarios y un 13% indican no conocer sus derechos, lo que conlleva a una falta de información para el porcentaje que desconocen sus derechos.

Pregunta 29.**Tabla 34. Distribución de datos ¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?**

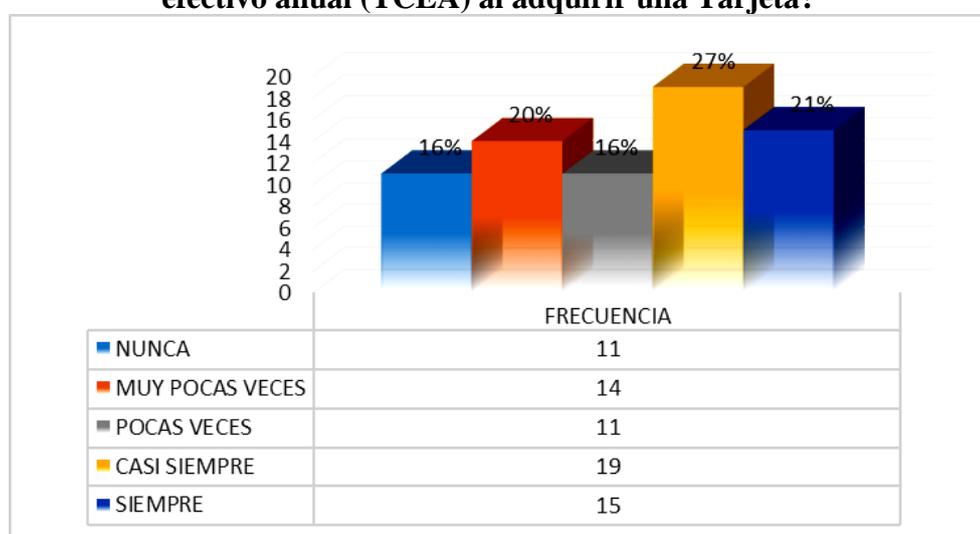
Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	3	4.29
Muy pocas veces	12	17.14
Pocas veces	9	12.86
Casi siempre	19	27.14
Siempre	27	38.57
Total	70	100

Gráfico 29. Datos según variable ¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito (39%) por el mismo nivel cultural que ostentan los usuarios de las tarjetas de crédito indican conocer como ente que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos indicando generalmente a INDECOPI, mientras solo un 4% indican no conocer entidad alguna, pero a diferencia de los otros que indican conocer muy poco, casi siempre a la entidad que protegería la vulneración de sus derechos.

Pregunta 30.**Tabla 35. Distribución de datos ¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una Tarjeta?**

Ítems	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Nunca	11	15.71
Muy pocas veces	14	20.00
Pocas veces	11	15.71
Casi siempre	19	27.14
Siempre	15	21.43
Total	70	100

Gráfico 30. Datos según variable ¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una Tarjeta?**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 27% piensa que casi siempre fueron informados respecto a la cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una tarjeta.

5.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019.

H0: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito no influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019.

Correlación Variable 1 y Variable 2

Tabla 36. Distribución de datos de la contrastación de hipótesis Correlación Variable 1 y Variable 2.

Correlaciones				
			Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Variable 1	Coeficiente de correlación	1,000	-,444*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	70	70
	Variable 2	Coeficiente de correlación	-,444*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Prueba Mantel – Haenszel: Influencia

Pruebas de independencia condicional

Tabla 37. Distribución de datos de la Correlación Variable 1 Dimensión 1 y Variable 2 Dimensión 1 – Prueba Chi-Cuadrado

	Chi cuadrado	df	Significación asintótica (bilateral)
Mantel-Haenszel	4,078	1	0,043

Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0.

Interpretación:

Como se muestra en la tabla la variable Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influye de forma lesiva con la variable Derecho del consumidor financiero, según la correlación de Prueba Mantel – Haenszel de 0.14 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 1

Ha: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito se manifiestan a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo - Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato- Faculta al banco a contratar seguros.

H0: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito no se manifiestan a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo - Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato- Faculta al banco a contratar seguros.

Correlación Variable 1 Dimensión 1 y Variable 2 Dimensión 1

Tabla 38. Distribución de datos de la prueba de influencia para la Hipótesis Específica 1

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,565 ^a	1	,033		
Corrección de continuidad	2,818	1	,093		
Razón de verosimilitud	6,699	1	,010		
Prueba exacta de Fisher				,064	,038
Asociación lineal por lineal	4,413	1	,036		
N de casos válidos	54				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.33.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Prueba de Influencia para la Hipótesis Específica 1

Tabla 39. Distribución de datos de la Hipótesis Específica 2 – Correlación de la Variable 1 Dimensión 2 y Variable 2 Dimensión 2 – Prueba Chi-Cuadrado

Pruebas de independencia condicional			
	Chi cuadrado	df	Significación asintótica (bilateral)
Mantel-Haenszel	2,724	1	,099

Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0.

Interpretación:

Como se muestra en la tabla la dimensión partes influye directa y positivamente con la variable cobro excesivo de la tasa de costo efectivo anual (TCEA), según la correlación de Spearman de 0.99 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 2**Correlación de la Variable 1 Dimensión 2 y Variable 2 Dimensión 2**

Tabla 40. Distribución de datos de la Prueba de Influencia – Pruebas de independencia condicional

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,016 ^a	1	,900		
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,016	1	,899		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,702
Asociación lineal por lineal	,015	1	,901		
N de casos válidos	70				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Prueba de Influencia

Tabla 41. Prueba de independencia condicional

Pruebas de independencia condicional			
	Chi cuadrado	df	Significación asintótica (bilateral)
Mantel-Haenszel	,247	1	,619

Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0.

Interpretación:

Como se muestra en la tabla la variable Cláusula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito influye directa y negativamente con la dimensión derechos del consumidor financiero, según la correlación de Spearman de 0.619 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de aplicar los instrumentos correspondientes al desarrollo de la tesis y analizarlos con el contenido doctrinario y normativo, se pudieron obtener significativos resultados que dan confiabilidad al presente trabajo de investigación:

La Hipótesis General, Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, durante el año 2019, tal como se muestra en la Tabla 36 la variable Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influye de forma lesiva con la variable Derecho del consumidor financiero, según la correlación de Prueba Mantel – Haenszel de 0.14 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula, Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0, hecho que corroboran por el autor Sotomayor Juan (2017) con su trabajo de investigación epigrafiada cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017

Los resultados obtenidos han contribuido a conseguir el objetivo y dar soporte a la hipótesis general a través de los aportes los encuestados que formaron parte de la presente investigación, conformado por trabajadores de diferentes bancos del distrito la Molina y usuarios que obtuvieron tarjetas de crédito en los establecimientos financieros en la jurisdicción del Distrito de la Molina, Provincia y Departamento de Lima.

Del análisis y evaluación del trabajo en campo se ha demostrado el modo y forma de que existen cláusulas abusivas en los contratos bancarios referente a las tarjetas de crédito los mismos que influyen lesivamente en los derechos del consumidor financiero que realizan su peticiones dentro del Distrito de la Molina, pero sin embargo también se ha podido evidenciar que el nivel cultural y económico de los usuarios que obtuvieron las tarjetas de crédito de una y otra manera han indicado conocer sus derechos y haber leído los contratos, pero sin embargo estos no han sido modificados puesto que dichos contratos son unilaterales emitidas directamente por la entidad financiera.

Hipótesis Específica 1: Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito se manifiestas a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo. Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato. Faculta al banco a contratar seguros, tal como se muestra en la tabla respecto a la dimensión que influye directa y positivamente con la variable cobro excesivo de la tasa de costo efectivo anual (TCEA), según la correlación de Spearman de 0.99 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0. Estos hechos se ratifican con la tesis la tasa de interés y sus principales determinantes publicada por Richard Roca (2002) del Instituto de Investigaciones de Economía Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quien como aporte a la presente investigación concluyó El nivel promedio de los tipos de interés está determinado por la interacción de la

oferta y la demanda de préstamos. Cuando la oferta y la demanda interactúan, ellas determinan un precio (el precio del equilibrio) que tiende a ser estable. Sin embargo, hemos visto que el precio del crédito no es necesariamente constante, implicando que algo cambia la oferta, la demanda, o ambas. Veamos los factores que influyen en estos desplazamientos. Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito piensan que los bancos hacen cobro excesivo de la tasa de costo de efectivo anual (TCEA), puesto que 46% (32) de los encuestados indican que el cobro es siempre excesivo, el 31% (22) indica que casi siempre, 13% (9) muy pocas veces y el 10% (7) pocas veces, lo que se evidencia que el 100% del total de encuestados indican que el cobro de la tasa de costo de efectivo anual es excesivo que no está acorde al nivel económico de los usuarios, siendo esto perjudicial para los usuarios de las tarjetas de crédito.

Hipótesis Específica 2. Existe una influencia negativa en los derechos del consumidor financiero, las cláusulas abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito, como se muestra en la tabla la variable Cláusula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito influye directa y negativamente con la dimensión derechos del consumidor financiero, según la correlación de Spearman de 0.619 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0, ratificándose la influencia negativa con la investigación de López Ricardo (2015), respecto a las cláusulas abusivas en la contratación bancaria chilena, que en su quinta conclusión indicó que la

seguridad jurídica esgrimida en doctrina como uno de los fundamentos de la utilización de las condiciones generales de la contratación es, en realidad, un beneficio directo para el empresario y no para el consumidor, el que, por el contrario, verá cercenadas sus posibilidades de discusión respecto de lo que se pactó por haber aceptado en bloque y sin negociación previa, considerando lo común de las cláusulas abusivas. Los resultados de la encuesta aplicada muestran que la gran mayoría de usuarios de las tarjetas de crédito 61% (43) considera que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito aunado a ello consideran excesivo el cobro de comisiones, portes y mantenimiento, mientras que el 21% (30) indican que casi siempre es excesivo el cobro de intereses, el 3% (4) indican pocas veces, el 2% (3) muy pocas veces mientras que solo el 1% (1) indican que el cobro de intereses no es excesivo, notándose la gran desventaja a favor del usuario mientras que la entidad financiera.

Cierro la discusión con una frase que considero sumamente gráfica para mostrar la realidad con la cual nos enfrentamos día a día, y de la que sin duda forman parte las cláusulas abusivas. El texto corresponde al formidable escritor argentino Ernesto Sábato, y es el siguiente: «El capitalismo moderno y la ciencia positiva son las dos caras de una misma realidad desposeída de atributos concretos, de una abstracta fantasmagoría de la que también forma parte el hombre, pero no ya el hombre concreto e individual sino el hombre masa, ese extraño ser con aspecto todavía humano, con ojos y llanto, voz y emociones, pero en verdad engranaje de una gigantesca maquinaria anónima.

CONCLUSIONES

En merito a lo antes expuestos en el resultado, se ha llegado a la siguiente conclusión:

Primero.- Después del trabajo en campo y la recolección de los datos y la respectiva contrastación de la hipótesis se ha determinado las cláusulas abusivas en los contratos bancarios para la obtención de las tarjetas de crédito influyen de manera lesiva frente a los derechos del consumidor financiero en el distrito de la Molina, durante el año 2019, tal como se pudo probar con la contrastación de la Hipótesis General según la correlación de Prueba Mantel – Haenszel de 0.14 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01, hechos que han afectado la economía de los usuarios que originaron los retrasos de pago y el endeudamiento a largo plazo, llegando inclusive a que el usuario deje de pagar algunas cuotas y el desconocimiento de la tasa de interés por la demora de pago y siendo reportados a INFOCORP.

Segundo. - Respecto a la Hipótesis 1, se ha podido concluir que las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito se manifiestan a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo - Facultados a modificar las condiciones esenciales del contrato - Faculta al banco a contratar seguros, de tal manera que esta afectación se refleja en la investigación mediante la dimensión que influye directa y positivamente con la variable cobro excesivo de la tasa de costo efectivo anual (TCEA), según la correlación de Spearman de 0.99 representado este es un resultado moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01.

La manifestación de las cláusulas abusivas en la obtención de una tarjeta de crédito está orientada a responder sobre intereses unilaterales, que demuestran las formas que utilizan las entidades financieras para inducir al consumo desinformado y generar endeudamientos inadvertidos, lo que evidencia la trasgresión al derecho del consumidor. Métodos de venta como fraccionamientos extensos, promociones, descuentos condicionados son las principales

manifestaciones de la formación del endeudamiento en los usuarios de las entidades financieras del Distrito de la Molina.

Tercero.- Respecto a lo planteado en la hipótesis 2, se concluye que si existe una influencia negativa frente a los derechos del consumidor financiero por parte de la entidad financiera o prestadora de las tarjetas de crédito, las cláusulas abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito, tal como se puede corroborar con la variable cláusulas abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito influye directa y negativamente con la dimensión de los derechos del consumidor financiero, según la correlación de Spearman de 0.619 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01, esto ha influenciado directamente en la economía de las familias que obtienen las tarjetas de crédito.

RECOMENDACIONES

Primero. Teniendo en cuenta que las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito son lesivas para el consumidor financiero; Se recomienda que antes y/o durante la emisión de la tarjeta se le debe dar la información exacta respecto el tipo de contrato y que antes de que pueda firmar el contrato debe analizarse cláusula por cláusula, con la finalidad de evitar el perjuicio del usuario.

Segundo. Se recomienda la creación de un ente rector que pudiera fiscalizar en hora récord los cobros excesivos de las tasas de crédito, con la finalidad que los usuarios caigan en riesgo y para ello deben poner a su disposición todo lo que este a su alcance. El bienestar de los usuarios, en mucho de los casos, se encuentra en las manos de los proveedores, de ahí que, depende de estos que los usuarios mejoren su condición económica y desarrollen una cultura financiera.

Tercero. Se recomienda la asociación del sector privado y público para proporcionar un servicio integral que mejore la cultura de consumo de los usuarios y promuevan la educación financiera en todos los sectores de la sociedad y entre todas las edades, con la finalidad de evitar la influencia negativa frente a los derechos del consumidor financiero, considerando que el perfil de los usuarios juega un papel preponderante en el mercado financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALPA, Guido.** Derecho del Consumidor, Título original en italiano *Il Diritto dei Consumatori*, Traducción a cura de Juan Espinoza Espinoza, Gaceta Jurídica, Lima, 2004.
- ARANA, María del Carmen.** *Contrato de Consumo: Cláusula Abusiva*, Revista de la Competencia y la propiedad intelectual, Año 6, N° 10, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Lima, 2010
- ARIAS SCHREIBER PEZET, Max.** *Exégesis del Código Civil Peruano de 1984*, T I, Segunda Edición, Gaceta Jurídica, Lima, 2000.
- ASPEC.** *Cláusulas Abusivas y Políticas Comerciales en los Créditos de Consumo*, Informe Final de Investigación, por Anahí Chávez Ruesta, Investigación elaborada para ASPEC como parte del Programa Crédito y Sobreendeudamiento de los Consumidores desarrollado por Consumers International, noviembre, 2008.
- ATOCHE FERNÁNDEZ, Paola.** *Precedentes de Observancia Obligatoria del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)*, Grijley, Lima, 2007.
- BALLESTEROS GARRIDO, José Antonio.** *Las Condiciones Generales de los Contratos y el Principio de Autonomía de la Voluntad*, Bosch, Barcelona, 1999.
- BEAUMONT GALLIRGOS, Ricardo.** *Régimen Económico Constitucional, Especial del N° 100 de Gaceta Jurídica*, Lima, 2002
- CARBONELL O-BRIEN, Esteban.** *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*, Jurista Editores, Lima, 2010.
- CÁRDENAS QUIRÓS, Carlos.** *Autonomía Privada, Contrato y Constitución, en Contrato y Mercado*, Gaceta Jurídica, Lima, 2000.
- CASTAÑEDA, Jorge Eugenio.** *Derecho de los Contratos, T.I.*, UNMSM, Lima, 1962,

- CHÁVEZ MOLINA, Juan.** *La Economía Social del Mercado*, Especial del N° 100, Gaceta Jurídica, Lima, 2002.
- DE CASTRO y BRAVO, Federico.** *Las Condiciones Generales de los Contratos y la Eficacia de las Leyes*, Cuadernos Civitas, reedición de 1984
- DE LA PUENTE y LAVALLE, Manuel.** *Cláusulas Generales de Contratación, en Contrato y Mercado*, Gaceta Jurídica, Lima, 2017.
- DE TRAZEGNIES, Fernando.** *La Transformación del Derecho de Propiedad, en Derecho*, N° 33, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1978,
- DÍEZ PICAZO, Luis.** *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial, Introducción- Teoría del Contrato*, Vol. I, Civitas, Quinta Edición, Madrid, 1996.
- CARRIÓN, Julio Baltazar.** *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*, Universidad de San Martín de Porres, 2007.
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** *Derechos de los consumidores*, Rodhas, Lima, 2006.
- FERRAND RUBINI, Enrique.** *La Idoneidad del Producto o Servicio, en Ley de Protección al Consumidor, Comentarios, Precedentes Jurisprudenciales, Normas Complementarias*, Lima,
- GHERSI, ALBERTO y WEINGARTEN, CELIA** (Directores), *Defensa del Consumidor*, editorial Nova Tesis, (2005, pág.29)
- JOSSERAND, Louis.** *Derecho Civil*, Bosch, Buenos Aires, T. II, VOL. II, 1950.
- JURISPRUDENCIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA, Instituto Nacional De Defensa De La Competencia Y De La Protección De La Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, Primera Edición, Lima, 1999.
- MALPARTIDA CASTILLO, Víctor.** *El Derecho del Consumidor en el Perú y en el Derecho comparado*, Tesis, UNMSM, 2003.

- MENDOZA ESCALANTE, Mijaíl.** *Derechos Fundamentales y Derecho Privado*, Grijley, Lima, 2009.
- MERINO ACUÑA, Roger A.** *Contratos de Consumo e Idoneidad de los Productos y Servicios en la Jurisprudencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Diálogo con la Jurisprudencia*, Gaceta Jurídica, Lima, 2008.
- MESSINEO, Francesco.** *Doctrina General del Contrato*, Traducción a cura de Fontanarrosa, S. Sentis Melendo y M. Volterra, Ejea, Buenos Aires, 1948.
- NERY JÚNIOR, Nelson.** *En Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*, Comentado por los autores de Anteprojeto, Ada Pellegrini Grinover et ál., Forense universitaria, Rio de Janeiro, 1998.
- RIVAS BELLOTI, Rosa Luz.** *El Derecho del Consumidor*, Lima, Tesis, USMP, 1992.
- STIGLITZ, Gabriel y Stiglitz, Rubén S.** *Derechos y Defensa de los Consumidores*, La Rocca, Buenos Aires, 1994.
- SOTO COAGUILA, Carlos Alberto.** *Transformación del Derecho de Contratos*, Grijley, Lima, 2005,
- TITO MOLINA, Johanna y Puell Ortiz, Melina.** *Jurisprudencia sobre Protección al Consumidor, Apuntes Temáticos*, Colección para conocer la jurisprudencia, Caballero Bustamante, Lima, 2009.
- TORRES CARRASCO, Manuel Alberto.** *Las Cláusulas Abusivas en el Nuevo Código de Defensa y Protección del Consumidor*, Gaceta Jurídica, Lima, 2011.
- TORRES VÁSQUEZ, Aníbal.** *Contratación Masiva Protección al Consumidor*, Motivensa, Lima, 2009.
- VALLESPINOS, Carlos Gustavo.** *El Contrato de Adhesión a Condiciones Generales*, Universidad, Buenos Aires, 1984.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO BANCARIO EN TARJETAS DE CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, EN EL DISTRITO DE LA MOLINA, AÑO 2019

	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjeta de crédito influyen en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019?</p>	<p>OBJETIVOS GENERALES</p> <p>Analizar de qué manera las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjeta de crédito influyen en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito influyen de manera lesiva en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.</p>	<p>Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo. Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato. Faculta al banco a contratar seguros.</p>	<p><u>Tipo de Investigación.</u> Básica. <u>Nivel de Investigación.</u> Descriptiva <u>Método.</u> Método Histórico Método Dogmático Método analítico <u>Técnicas de Recolección de información.</u> Documental Bibliográfica Técnica de la Estadística <u>Instrumentos.</u> Material Bibliográfico. Expedientes. Encuestas. <u>Fuentes.</u> Material Bibliográfico. Normatividad Vigente. Expedientes. Estadísticas.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se manifiesta las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito?</p> <p>¿Cómo se influye en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar cómo se manifiesta las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.</p> <p>Determinar la influencia en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito se manifiestas a través de: Cobro excesivo de la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por disposición de efectivo - Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato- Faculta al banco a contratar seguros</p> <p>Existe una influencia negativa en los derechos del consumidor financiero, las clausula abusivas de contrato bancario de tarjetas de crédito.</p>	<p>Variables Dependientes:</p> <p>Derecho del consumidor financiero</p>	<p>Derecho a la protección de intereses. Derecho a la difusión de información.</p> <p>Derecho a un trato justo y equitativo</p>	

Matriz de operacionalización de las variables

Variable Independiente X=Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito.	El vocablo abusivo, en este argumento, que no está relacionado con la figura de la arbitrariedad del derecho o el ejercicio injusto de un derecho. Por lo tanto, una cláusula es abusiva se da cuando en una relación contractual específica vulnera indiscriminada a uno de los contratantes en menoscabo del derecho del usuario.	Falta de información	Cobro excesivo de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) por disposición de efectivo.
			Faculta al banco a contratar seguros.
			Facultados a modificar las condiciones esenciales el contrato.

Variable Dependiente Y= Derechos del consumidor financiero

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Derechos del consumidor financiero.	El Derechos del consumidor financiero asume como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores financieros, con el fin posterior de que sean libres las decisiones que pueda hacer el usuario, que se oriente a mejorar la calidad del mercado financiero, que conllevan a premiar a los proveedores que cumplan con sus expectativas de su misión y visión que fomenta como parte del desarrollo y servicio para la sociedad y castigar a aquellas entidades que no cumplen con proteger y respetar los derechos de los usuarios financieros que obtienen las tarjetas de crédito.	Cobros indebidos de intereses y comisiones	Derecho a la difusión de información.
			Derecho a un trato justo y equitativo
			Derecho a la protección de intereses.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA LIKERT
Y Cobros indebidos de intereses y comisiones	Derecho a la difusión de información.	15. ¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito? 16. ¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito? 17. ¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso? 18. ¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta? 19. ¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta? 20. ¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?	
	Derecho a un trato justo y equitativo	21. ¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito? 22. ¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados? 23. ¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta? 24. ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos? 25. ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?	
	Derecho a la protección de intereses.	26. ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía? 27. ¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco? 28. ¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario? 29. ¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos? 30. ¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una tarjeta?	

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

ENCUESTA

Señor/señora, la presente encuesta está diseñada para conocer si los usuarios de La Molina se encuentran informados de las condiciones de Contrato de su Tarjeta de Crédito, en el marco de una investigación de Derecho Comercial para la Tesis "Las Cláusulas Abusivas en el Contrato Bancario en Tarjetas de Crédito y su Influencia en el Derecho del Consumidor Financiero en el Distrito de La Molina".

Agradeceré marque con una "X" en el casillo que corresponda a su nivel de información

1. NUNCA 2. MUY POCAS VECES 3. ALGUNAS VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de su tarjeta de crédito antes de firmar?		X			
2	¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?	X				
3	¿Hace uso del servicio de disposición de efectivo?				X	
4	¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?					X
5	¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?		X			
6	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?	X				
7	¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?	X				
8	¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, Bfree Signature o Black)?		X			
9	¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?	X				
10	¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?	X				
11	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?		X			
12	¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones		X			
13	¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?			X		

14	¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?	X			
15	¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?	X			
16	¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?		X		
17	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?		X		
18	¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?	X			
19	¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío o pérdida de su tarjeta?	X			
20	¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?				X
21	¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?				X
22	¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?		X		
23	¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?		X		
24	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?		X		
25	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?				X
26	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?	X			
27	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?			X	
28	¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?		X		
29	¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?	X			
30	¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una tarjeta?	X			

Confiabilidad y validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLAUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO BANCARIO EN TARJETAS DE CREDITO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FALTA DE INFORMACIÓN							
1	¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de su tarjeta de crédito antes de firmar?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?	✓		✓		✓		
3	¿Hace uso del servicio de disposición de efectivo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?	✓		✓		✓		
5	¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?	✓		✓		✓		
6	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?	✓		✓		✓		
7	¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?	✓		✓		✓		
8	¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, Bfree Signature o Black)?	✓		✓		✓		
9	¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?	✓		✓		✓		
10	¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?	✓		✓		✓		
11	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?	✓		✓		✓		
12	¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?	✓		✓		✓		

13	¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?	✓		✓		✓		
VARIABLE DEPENDIENTE: DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO								
	DIMENSIÓN 2 COBROS INDEBIDOS DE INTERES Y COMISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?	✓		✓		✓		
3	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?	✓		✓		✓		
4	¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?	✓		✓		✓		
5	¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío 'o perdida de su tarjeta?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?	✓		✓		✓		
8	¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?	✓		✓		✓		
9	¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?	✓		✓		✓		
10	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?	✓		✓		✓		

11	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?	✓	✓	✓	
12	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?	✓	✓	✓	
13	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?	✓	✓	✓	
14	¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?	✓	✓	✓	
15	¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?	✓	✓	✓	
16	¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una tarjeta?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. / Abg.: PIÑERA HUERTO, NEYDA ROSA BEIZA DNI: 06233191

Especialidad del validador: Derecho Civil

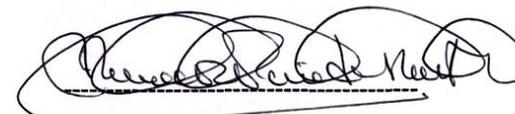
Lima, 26 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLAUSULAS ABUSIVAS DEL CONTRATO BANCARIO EN TARJETAS DE CREDITO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FALTA DE INFORMACIÓN							
1	¿Ud. Leyó la integridad de las cláusulas del contrato de su tarjeta de crédito antes de firmar?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que los Contratos de Tarjeta de Crédito son suscritos por las partes intervinientes en forma consensual?	✓		✓		✓		
3	¿Hace uso del servicio de disposición de efectivo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que los bancos hacen cobro excesivo de la Tasa de Costo de Efectivo Anual (TCEA)?	✓		✓		✓		
5	¿Las operaciones que realiza, las hace sin exceder su línea de crédito?	✓		✓		✓		
6	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por disposición de efectivo de su tarjeta?	✓		✓		✓		
7	¿Sabe que es la Tasa de costo efectivo anual (TCEA) por uso de su tarjeta?	✓		✓		✓		
8	¿La Entidad le informo los beneficios de su tarjeta (Platinum, Bfree Signature o Black)?	✓		✓		✓		
9	¿La entidad le informo como proceder en caso de fraude con su tarjeta?	✓		✓		✓		
10	¿La entidad le informo respecto a las modificaciones unilaterales del contrato de su tarjeta?	✓		✓		✓		
11	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el monto de su línea de crédito?	✓		✓		✓		
12	¿La información de su Entidad Financiera es clara y no conduce a confusiones?	✓		✓		✓		

13	¿Le informaron de las condiciones para la renovación del contrato de su tarjeta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Cree usted, que falta información a los usuarios que solicitan créditos bancarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VARIABLE DEPENDIENTE: DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO								
	DIMENSIÓN 2 COBROS INDEBIDOS DE INTERES Y COMISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se le ha informado de las condiciones del exceso de línea de crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Se requiere de su consentimiento previo para el incremento de su línea de crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿La entidad le informo que está facultado en cambiar el interés por el uso de su tarjeta de crédito sin previo aviso?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿La entidad le informo cuanto es el interés por disposición de efectivo de su tarjeta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La entidad le informa de los procedimientos en casos de extravío 'o perdida de su tarjeta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Considera usted que los bancos hacen cobros excesivos en los intereses por el uso de su tarjeta de crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Considera necesario crear una entidad pública encargada de supervisar el uso de los contratos bancarios de crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿La entidad le informo cual es la penalidad por pagos atrasados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Le informaron cual es el costo por el mantenimiento de su tarjeta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por superar el uso de cajeros automáticos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por exceder atenciones en ventanilla?	✓		✓		✓	
12	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por la Membrecía?	✓		✓		✓	
13	¿La entidad le informo cuanto es la comisión por retirar dinero de un cajero ajeno a la red del banco?	✓		✓		✓	
14	¿Sabe cuáles son sus derechos como usuario?	✓		✓		✓	
15	¿Conoce usted las entidades que protegen a los usuarios si vulneran sus derechos?	✓		✓		✓	
16	¿La entidad te informo cuál es la tasa de costo efectivo anual (TCEA) al adquirir una tarjeta?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: (Dr.) / Mg. / Abg.: PUENTE Jesús, Roberto Christian

DNI: 10714230

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO.

Lima, 25 de 06 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Confiabilidad Variable 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,782	18

Confiabilidad Variable 2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,672	54

La data de procesamiento de datos

Variable 1: Cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14
1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	1	2	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3
8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
10	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
13	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1
14	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
15	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3
16	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
18	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
19	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1
20	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
21	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14
47	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	1	1	2	3
48	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
49	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3
52	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
53	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
54	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
56	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
57	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1
58	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
59	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
60	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
62	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
63	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1
64	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
65	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3
66	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
68	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
69	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
70	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3

Variable 2: Derechos del consumidor financiero

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
6	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
7	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
9	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
10	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
11	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3
12	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
13	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3
16	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
17	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2
18	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
19	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
22	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
24	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
25	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
26	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3
27	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
28	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
31	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
32	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
33	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
34	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3
35	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
36	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
39	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1
40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
41	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
42	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
43	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
44	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3
45	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
46	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3

Consentimiento informado

En la presente investigación se requirió la participación de otras personas y organizaciones relacionadas a las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la molina, año 2019, siendo necesario contar con el documento de consentimiento informado respecto a la recolección de información (los objetivos de este, el uso que se hará de los datos que proporcione, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias para que el participante tome una decisión informada al acceder o no a participar en el estudio) se solicitó por escrito indicando de manera explícita su consentimiento de participar en la recolección de información para dar credibilidad al presente trabajo de investigación.

Fotos de la aplicación del instrumento

Fotografía 1. Ejecutivo del BBVA desarrollando la encuesta

