

La relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs en Lima, 2015

The legal relationship of financial consumers and abusive operations regulated by the Superintendency of Banking and Insurance and AFPs in Lima, 2015

MORALES CAUTI, Guisseppi Paul¹; ESPINOZA QUILCA, Milagros Guadalupe²

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera se desarrolló la relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs en Lima durante el año 2015; la investigación responde al enfoque cualitativo, con tipo de investigación orientado a la comprensión y diseño de la teoría fundamentada; la población está compuesta por 10 especialistas en la materia de quienes se obtuvieron datos a través de la técnica de la entrevista complementada por el análisis documental y jurisprudencial. En ese sentido, se concluyó que los derechos del consumidor financiero en su gran mayoría han sido vulnerados por el sistema financiero, a través de la aplicación de las operaciones abusivas. El Estado peruano a través de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor protege al consumidor financiero; sin embargo, la mencionada Ley no se aplica de manera efectiva lo que genera una desprotección y vulneración de los derechos del consumidor financieros.

Palabras clave: Consumidor financiero, operaciones abusivas, sistema financiero.

ABSTRACT

This research aims to determine how the legal relationship of financial consumers and abusive operations regulated is develop by the Superintendence of Banking and Insurance and AFPs In Lima during the year 2015; The research responds to the qualitative approach, with type of research oriented to the understanding and design of the grounded theory; The population is composed of 10 specialists in the subject who were obtained data through the technique of the interview complemented by the documentary and jurisprudential analysis. In that sense, it was concluded that the rights of the financial consumer in the vast majority have been violated by the financial system, through the application of abusive operations. The Peruvian State, through Law No. 29571 - Code of Protection and Consumer Defense, protects the financial consumer; however, the mentioned Law isn't applied efficiently and that generates vulnerability of the financial consumer rights.

Key words: Financial consumer, abusive operations, financial system.

¹Docente, Coordinador del Área de Investigación de la E.P de Derecho. Universidad César Vallejo, Lima Norte.

²Bachiller; egresada de la E.P. de Derecho. Universidad César Vallejo, Lima Norte

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende analizar si el consumidor financiero se encuentra adecuadamente protegido por el ordenamiento jurídico y las instituciones especializadas como la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, la Defensoría del Cliente Financiero y el Indecopi, que han sido creadas para la protección de los derechos de los consumidores en general y de los consumidores financieros específicamente.

La relación entre las entidades financieras y los consumidores no se encuentra exenta de cuestionamientos, ya que en la actualidad se evidencian problemas que necesitan ser atendidos, como es el caso de la aplicación de las operaciones abusivas a cargo de las entidades financiera contra el consumidor financiero las que consisten en brindarle escasa información o el trato indebido al cliente, los cobros indebidos o el abuso de cláusulas abusivas en los contratos de servicios financieros. Esta problemática da lugar a los constantes reclamos y denuncias que el consumidor presenta en contra de las entidades financieras (Viguria, 2012, p. 8).

Bajo este contexto, la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs (SBS), es la entidad encargada de la regulación y fiscalización del sistema financiero en el Perú y cuenta con facultades para velar por los derechos del consumidor financiero establecido en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs. Así mismo la SBS, cuenta con una Plataforma de Atención al Usuario (PAU), que se encarga de resolver las controversias que se presenten entre los consumidores financieros y las entidades del sistema financiero.

La Defensoría del Cliente Financiero (DCF), al igual que las entidades mencionadas anteriormente, tiene la facultad de resolver las controversias que se presentan entre los consumidores y las entidades financieras. Para este fin existe una legislación aplicable, entre las más importantes la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros; la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, también el Reglamento del Cliente Financiero, el Reglamento de Transparencia de la SBS – Resolución S.B.S. N° 1765 – 2005 y así mismo la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para una adecuada defensa y protección. Sin embargo, estas normas destinadas a garantizar una relación adecuada y pacífica entre el consumidor financiero y las entidades del sistema financiero, no han de lograr la finalidad preestablecida.

Debe concebirse como Operaciones Abusivas, conforme lo sostiene García (2010, p. 2) una categoría jurídica de carácter abusivo, cuya

aplicación genera un desequilibrio contractual, que se establece por el interés de las entidades financieras, mediante los cobros indebidos, las penalidades injustificadas, por las transacciones no acreditadas, por el cobro de comisiones, entre otras operaciones que se aplican en perjuicio de los consumidores financieros, por el desconocimiento de los temas del sistema financiero; perjudicando los derechos e intereses de los consumidores.

En esta relación se tiene la presencia imprescindible del Cliente Financiero. Marín (2013, p. 461), señala que los consumidores financieros son personas que por alguna necesidad realizan una actividad de compra de un producto o adquieren un servicio, sin embargo los consumidores financieros son aquellas personas que requieren de servicios con relación a asuntos bancarios. La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor se define en el Artículo IV a los Consumidores como aquellas personas que adquieren un beneficio de manera propia o en conjunto familiar o social al utilizar o disfrutar de un producto; los consumidores pueden ser las personas naturales como también las personas jurídicas.

El Sistema Financiero, de otro lado, conforme a la argumentación de López (2012, p.12) es parte de un conjunto de instituciones que permite que se realice la intermediación financiera. En esa misma línea de pensamiento se tiene a Durand (2011, p.3), para quien el sistema financiero es el encargado de permitir que los recursos fluyan permitiendo el negocio y el consumo, sean parte de la maquinaria que permite el funcionamiento de la economía. Conforme afirma Ventura (2011, p. 20) el Sistema Financiero, se encarga del flujo monetario y tiene como tarea canalizar el dinero; solo se consideran parte del sistema financiero aquellas entidades que realizar intermediación y deben estar debidamente autorizadas por la SBS.

Finalmente la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, a decir de Viguria (2012, p. 93), es un organismo constitucionalmente autónomo y que ejerce el control de las entidades bancarias; se encuentra establecido en la Constitución Política del Perú en su Artículo 87°. La relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas ha sido materia de análisis en investigaciones anteriores como el desarrollado por Viguria (2012) en la que se concluyó que es importante la protección de los consumidores financieros ya que muchos de ellos desconocen sobre las consecuencias de un contrato financiero y lo que implica su ejecución, es necesario tutelar los derechos del consumidor para que sea un trato justo, ya que se ha podido demostrar que en el Perú el consumidor financiero no tiene una buena protección de sus derechos. (pp. 180-184). Otra investigación, es la desarrollada por Córdova (2012) en la que llegó a determinar que las

operaciones abusivas que se aplican a los contratos financieros generan un desequilibrio contractual entre las partes, en base a sus derechos y obligaciones, si el consumidor no presenta algún reclamo es por falta de asesoría o porque desconoce de sus derechos o simplemente por temor (pp. 291-293).

En ese sentido, el objetivo de la presente investigación ha sido determinar de qué manera se desarrolla la Relación Jurídica de los Consumidores

Financieros y las Operaciones Abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs. No obstante, para lograr este objetivo se debe analizar también si los derechos de los consumidores financieros se encuentran adecuadamente protegidos por el ordenamiento jurídico; dentro de este contexto, analizar y determinar si la Plataforma de Atención al Usuario cumple con el rol protector de los derechos del consumidor financiero.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló en el enfoque cualitativo en tanto se trata de un conjunto de procesos para llevar a la crítica mediante la recolección de datos y su análisis, de tal modo que se pueda generar conclusiones de la información encontrada a través de la investigación (Salgado, 2007, p. 45). El diseño, corresponde a la Teoría Fundamentada, toda vez que se produce una explicación general con respecto al fenómeno de estudio, así mismo los fundamentos planteados

surgieron de los datos que se obtuvieron en la investigación (Hernández, et. al p. 496).

La técnica para la recolección de datos corresponde a la entrevista a especialistas que permitió la confrontación interpersonal, el análisis de registro documental de jurisprudencia y de textos legales. Asimismo se hizo necesario recurrir a los instrumentos diseñados para cada técnica; es decir a la guía de entrevista y la guía de análisis documental principalmente.

RESULTADOS

De la aplicación de las técnicas de recolección de datos se han arribado a los siguientes resultados que validan los supuestos que el presente trabajo sostiene. En primer lugar, las entrevistas sustentan la postura de que las operaciones abusivas son aquellas acciones que realizan las entidades financieras con el fin de obtener un beneficio en perjuicio del consumidor financiero; así lo sostienen los entrevistados Rodríguez, Cruz y Ramírez (2016) cuando consideran que las operaciones abusivas corresponde aquellas acciones como cobros indebidos, penalidades injustificadas, cobro de comisiones entre otras, con el fin de obtener un beneficio provocando la inestabilidad del consumidor financiero; los bancos de por sí, procuran captar la mayor cantidad de dinero a través de diferentes modalidades como la aplicación de las operaciones abusivas obteniendo una situación de ventaja frente al consumidor como podría ser un cobro indebido, una penalidad injustificada, aplicación de intereses, aumento al porcentaje de la tasa establecida, cobro de comisiones, entre otras operaciones que califican como abusivas, generando que la otra parte contractual se desestabilice, como es el caso del consumidor financiero.

Similar opinión es la expuesta por los entrevistados Bacigalupo y Gonzales (2016) cuando sostiene que las operaciones abusivas del sistema financiero se genera por la asimetría informativa que existe en la relación contractual entre la entidad financiera y el consumidor financiero, porque es el Banco quien conoce al detalle el producto o servicio financiero que está ofreciendo, incluso cuenta con información privilegiada que le permitirá tomar

decisiones eficientes y con mayor ventaja que el consumidor común, empero esta información que muchas veces es compleja y no es comprendida por los clientes generando desconfianza, siendo además el contexto propicio para que se configuren las operaciones calificadas como abusivas.

Al respecto, Céspedes, Gonzales y Ramírez (2016), manifiestan que la relación entre el consumidor y el sistema financiero no se desarrolla en un marco de igualdad, porque para contratar con una entidad financiera no se admite negociación alguna con respecto a las obligaciones y derechos de las partes. Desde el punto de vista formal, el sistema financiero está destinado al cumplimiento normativo regulatorio. Sin embargo, Rodríguez (2016), concordando con los entrevistados anteriormente mencionados sostiene que la relación jurídica del consumidor financiero y una entidad financiera no se desarrolla en un marco de igualdad, en su gran mayoría un servicio o producto financiero representa para el cliente una necesidad. Pero para contratar los servicios financieros con cualquier entidad financiera en la actualidad, solo se le brinda al cliente que cuente con el perfil que el Banco requiere, en ese sentido se evidencia el poder determinante que tiene la entidad financiera, esta decide si brinda o no el servicio a un cliente. Demostrando una vez más que la relación entre el consumidor y la entidad financiera no se desarrolla en un marco de igualdad.

Para Thais (2016), no cabe negociación entre el consumidor y la entidad financiera porque los contratos que se establecen entre las mismas se encuentran previamente establecido, en términos

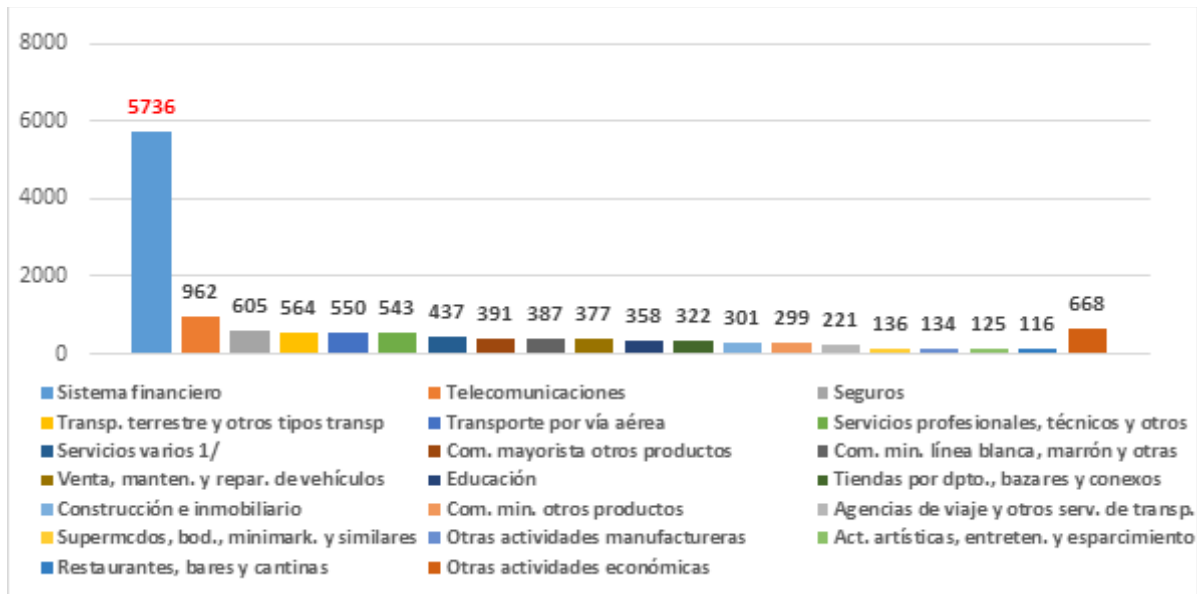


Figura 1: Denuncias Ingresadas a la comisión de Protección al consumidor del INDECOPI según actividad económica. Lima, enero-diciembre. 2015

Interpretación:

De acuerdo al Boletín Estadístico emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, la Comisión de Protección al Consumidor recibió en el año 2015, la cantidad de 13 232 denuncias según

en la actividad económica que representa las disconformidades de los consumidores respecto al servicio que se le brindó en su momento por los distintos proveedores.

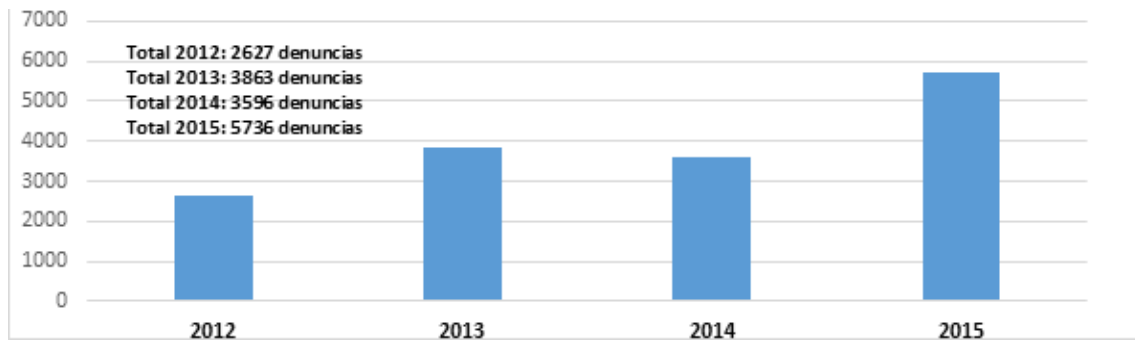


Figura 2: Cantidad de denuncias contra el Sistema Financiero Ingresadas a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. 2012 – 2015

Interpretación:

De acuerdo al Boletín Estadístico emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, la Comisión de Protección al Consumidor recibió en el año 2015, la cantidad de 13 232 denuncias según en la actividad económica que representa las disconformidades de los consumidores respecto al servicio que se le brindó en su momento por los distintos proveedores.

Sin duda las estadísticas que emite el Indecopi

cada año, el sistema financiero es quien representa el índice más alto de denuncias. Este fenómeno se viene incrementando progresivamente en los últimos años; tal es así que en el año 2012 se recibieron 2,627 denuncias, durante el año 2013 se recibieron 3,863 denuncias, durante el año 2014 se recibieron 3,596 y durante el año 2015 se recibieron 5,736 (Boletín estadístico, 2015). Por lo que, el servicio que ofrece el sistema financiero representa la disconformidad de los consumidores financieros.

DISCUSIÓN

De acuerdo a las entrevistas realizadas se puede aseverar que la relación jurídica de los consumidores financieros y las entidades financiera se desarrolla en el contexto de un desequilibrio contractual por la aplicación de las operaciones abusivas; una operación abusiva es aquella acción que aplica la entidad financiera para obtener una situación de ventaja frente al consumidor y con ello un interés; así mismo, conforme con la investigación desarrollada por Córdova (2012), las operaciones abusivas es el reflejo del desequilibrio contractual entre las partes a través de un cobro indebido, cobro excesivo, cobro de comisión o membresía anual, penalidad injustificada, aplicación de intereses, aumento al porcentaje de la tasa establecida, entre otras operaciones que califican como abusivas, generando que la otra parte contractual se desestabilice. Por otro lado, los entrevistados concuerdan con el análisis de casos que se establece en la Resolución N° 443-2015/DCF-RE del 27 de julio de 2015, emitida por la DFC donde se califica a los cobros indebidos como la aplicación de una operación abusiva en agravio del consumidor financiero.

Sin embargo es necesario precisar que Thais (2016) manifestó, que las operaciones abusivas en algunos casos particulares se pueden generar por error involuntario por la entidad financiera, cuando por error no se le envió el reporte de su estado de cuenta al cliente, por lo que este no cuenta con la información de cuándo debe pagar o donde debe pagar su deuda, por ello se le genera una penalidad, al no pagar el día indicado; sin embargo, es necesario mencionar que Thais (2016), no ha considerado el pronunciamiento de la Defensoría del Cliente Financiero mediante Resolución N° 241-2015/DCF-RE del 3 de marzo del 2015, que ha sido materia de análisis jurisprudencial en la presente investigación, donde hace mención del error involuntario de las entidades financieras y que los asumen como justificación luego de la aplicación de las operaciones abusivas, manifestando la DCF, que dicho error involuntario no se encuentra regulado y no cuenta como categoría jurídica en el ordenamiento jurídico. En ese sentido, un error genera infracción en agravio a los derechos del cliente financiero, por lo tanto, bajo ninguna causal podrá justificar el incumplimiento al deber de idoneidad al que se encuentra obligado la entidad financiera; tampoco se podrá justificar el incumplimiento de sus obligaciones como proveedor ni las garantías legales a las que se encuentra sujeto al momento de ofrecer un servicio, conforme está establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Así mismo, la relación del consumidor financiero se desarrolla en la medida de un desequilibrio

contractual porque dicha relación no se desarrolla dentro de un marco de igualdad, ya que existe un poder dominante del sistema financiero frente a los consumidores generado al momento de adquirir un servicio del sistema. El Banco cuenta con el poder de decidir si debe brindar sus servicios o no a un consumidor que no cuenta con el perfil exigente que se requiere. Los entrevistados coinciden en afirmar que el desequilibrio contractual se advierte por distintos aspectos, entre ellos la asimetría informativa, cuando una de las partes interviene en la relación contractual y no cuenta con la misma información que la otra parte contractual sobre el servicio o el producto.

Por otro lado, la falta de negociación en los contratos financieros genera un desequilibrio contractual en dicha relación jurídica, ya que es esencial la manifestación de voluntades en una relación contractual; sin embargo el consumidor no tiene la oportunidad de negociar los términos del contrato financiero, limitándose solo a la aceptación de las cláusulas contractuales en las condiciones preestablecidas; así lo confirma la investigación desarrollada por Córdova (2012), quien concluyó que el desequilibrio contractual se evidencia por los abusos a que se ven sometidos los usuarios de los servicios bancarios y financieros, entre ellos el cobro de intereses mayores a los legales, los cobros indebidos, los débitos indebidos, los reclamos, las moras, el cobro de cheques rechazados sin que se encuentre regulado en monto ni en las condiciones.

Conforme lo señala la DCF mediante Resolución N° 443-2015/DCF-RE del 17 de setiembre de 2015, donde se califica a los cobros indebidos como una operación abusiva que genera un desequilibrio contractual en agravio del consumidor financiero, una operación abusiva siempre generará un agravio al consumidor y a su relación contractual con el sistema.

La aplicación de las operaciones abusivas constituye una afectación directa a los derechos del consumidor financieros reconocidos en Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los derechos de afectación más frecuente son el derecho a la transparencia de la información y el derecho a un servicio idóneo; entendiéndose el primero como el derecho que tiene el consumidor financiero a recibir información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses. Estos derechos generan la obligación de la otra parte – la entidad financiera- a brindar el producto o el servicio ofrecidos originalmente al consumidor financiero.

Esta situación se confirma del análisis de la Resolución N° 315-2015/DCF-RE (17 junio de

2015), emitida por la Defensoría del Cliente Financiero, donde reafirma lo prescrito en el art. 23° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero en el sentido que las modificaciones de las condiciones establecidas en un contrato procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos establecidos; caso contrario, se vulnera el derecho a la transparencia de la información, establecido en la Ley N° 29571 el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sin embargo es necesario aclarar que el derecho a la transparencia de la Información no solo consiste en que la información deba ser brindada en determinados plazos sino también que las entidades financieras deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra acción asociada al servicio que ofrecen; cuando se trata de la transparencia de la información no solo se toma en cuenta el "qué le digo", sino también el "cuándo y cómo le digo", porque este derecho se ha generado justamente para la búsqueda de mejoras del acceso a la información a los consumidores financieros y al público en general, con la finalidad de que estos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a los servicios que deseen contratar.

De otro lado, del análisis de casos se puede corroborar lo mencionado por los entrevistados, respecto al derecho a un servicio idóneo. Así, en la Resolución N° 208-2015/DCF-RE del 29 setiembre de 2015, emitida por la Defensoría del Cliente Financiero se analiza el art. 18° y 20° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se regula las garantías legales incluidas en los contratos financieros que las entidades financieras están obligadas a cumplir. También se aborda el deber de Idoneidad del servicio que brinda la entidad financiera que ofrece el servicio; debiéndose establecer una concordancia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

Sobre estos aspectos de la relación entre el consumidor financiero y las entidades del sistema financiero, Blanco (2014) sostuvo que la protección al consumidor financiero resulta legal, social y jurídicamente importante, ya que mediante su protección es posible fortalecer la estabilidad del sistema financiero porque el consumidor es el pilar del sistema, en busca de mejoras y la construcción de la confianza del mismo. Sin embargo para Thais (2016), el índice de reclamos y denuncias presentados en contra de las entidades financieras es algo relativo que puede variar según los sectores de muestreo. Para el Indecopi el 90% de los reclamos son denuncias al sistema financiero y el 10% a provisiones de otros servicios, evidentemente para el funcionario del Indecopi es un problema bastante serio, pero para el Sistema

financiero es relativo porque el servicio que se ofrece es de carácter regulatorio y cuando el cliente no le gusta se queja y presenta su reclamo de manera formal.

Lo que se desprende de las figuras arriba precisadas (ver figura 1) es que el sistema financiero en Lima es el sector contra el que más reclamos y denuncias se ha presentado ante el INDECOPI, en relación con otras actividades que brindan a los consumidores. Esto es sintomático y de alguna manera refleja el deficiente servicio y la problemática que se vive en torno de la relación con el cliente financiero. Pero, si bien esta situación ya es preocupante, lo que desconcierta aún más es que los índices de quejas contra el sistema financiero ni siquiera se mitigan; contrariamente, es notorio el incremento de denuncias; solo entre el 2012 y el 2015, este ha sufrido un incremento de más del 100% cuya principal fuente constituye la aplicación de operaciones abusivas.

La relación jurídica del consumidor financiero y el sistema financiero se establece en base a la aplicación de las operaciones abusivas que genera un desequilibrio contractual, porque la aplicación de las operaciones abusivas advierte una situación de ventaja en favor de los intereses de la entidad financiera en perjuicio del consumidor financiero.

Al aplicarse las operaciones abusivas en la relación jurídica entre el consumidor financiero y la entidad financiera, se genera una afectación directa al derecho a la transparencia de la información, a causa de la asimetría informativa, haciendo caso omiso al Reglamento de la Transparencia de la Información respecto al servicio que brinda la entidad financiera al consumidor.

Las operaciones abusivas vulneran también el derecho de idoneidad del servicio respecto al incumplimiento de brindar un servicio idóneo, omitiendo la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establece el deber de idoneidad como también el incumplimiento de las garantías legales que la entidad financiera está obligada a cumplir conforme a Ley.

La protección del consumidor financiero cuenta con reconocimiento legal; sin embargo se ha demostrado que el problema radica en la aplicación de las leyes y reglamentos que las instituciones financieras deben considerar en defensa del consumidor; por lo tanto, el consumidor financiero no cuenta con una adecuada y efectiva protección de sus derechos

CONCLUSIONES

La relación jurídica del consumidor financiero y el sistema financiero se establece en base a la aplicación de las operaciones abusivas que genera un desequilibrio contractual, porque la aplicación de las operaciones abusivas advierte una situación de ventaja en favor de los intereses de la entidad financiera en perjuicio del consumidor financiero.

Al aplicarse las operaciones abusivas en la relación jurídica entre el consumidor financiero y la entidad financiera, se genera una afectación directa al derecho a la transparencia de la información, a causa de la asimetría informativa, haciendo caso omiso al Reglamento de la Transparencia de la Información respecto al servicio que brinda la entidad financiera al consumidor.

Las operaciones abusivas vulneran también el

derecho de idoneidad del servicio respecto al incumplimiento de brindar un servicio idóneo, omitiendo la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establece el deber de idoneidad como también el incumplimiento de las garantías legales que la entidad financiera está obligada a cumplir conforme a Ley.

La protección del consumidor financiero cuenta con reconocimiento legal; sin embargo se ha demostrado que el problema radica en la aplicación de las leyes y reglamentos que las instituciones financieras deben considerar en defensa del consumidor; por lo tanto, el consumidor financiero no cuenta con una adecuada y efectiva protección de sus derechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bacigalupo, R. (2016). *Entrevista del Abogado especialista en Derecho Tributario, Aduanero y Financiero*.
- Céspedes, E. (2016). *Entrevista a la Defensora del Cliente Financiero del Perú*.
- Cordova, Y. (2012). *Las Cláusulas Generales de Contratación en el Perú y su relación con el Estado de Desprotección de los Derechos*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Cruz, M. (2016). *Entrevista del Abogado especialista en Derecho de Banca y Seguros*.
- Durand, J. (2011). *Los Vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- García, J. (2010). *La Especulación Financiera como delito contra la Humanidad. fundamentos en la historia de la economía*. Vía Inveniendi Et Ilulicandi, 6.
- Gonzales, W. (2016). *Entrevista del Abogado de Banca y Reclamos del Cliente de la Financiera TFC*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- López, J. (2012). *La Protección de los Usuarios en el Sistema Bancario Nacional y La Creación de la Ley que regule la Atención al Cliente*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Malpartida, V. (2003). *El Derecho del Consumidor en el Perú y en el Derecho comparado*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Marín, M. (2013). *La Protección de los Consumidores Financieros*. Medellín: El Ágora Usb.
- Otiniano, N., & Benites, S. (2014). *Instrucciones para la elaboración de Proyectos e Informes de Tesis*. Lima: Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo.
- Ramírez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Pontificia universidad javeriana.
- Ramírez, P. (2016). *Entrevista a la Abogada de Sección Asuntos Judiciales y Administración del Banco de Comercio*.
- Rodríguez, C. (2016). *Entrevista de la Ejecutiva de Negocios y Banca Pequeña Empresa Del Banco de Crédito del Perú*.
- Salgado, A. (2007). *Investigación Cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- Sablich, C. (2012). *Derecho Financiero, Una Visión Actual en el Perú*. Lima: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Sierra, R. (2016). *Entrevista de la Ejecutiva Vip del BBVA Continental*.
- Thais, A. (2016). *Entrevista al Asesor Legal de la Asociación de Bancos del Perú*.
- Velarde, C. (2016). *Entrevista a especialista en Derecho del Consumidor*. Lima, Perú.
- Velásquez, A., & Rey, N. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Ventura, D. (2011). *Incidencia del Crédito en el Consumo y la Inversión Privada en el Perú: Periodo 2000 – 2010*. Lima: Universidad Nacional de Trujillo.
- Viguria, C. (2012). *El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villegas, J. (2016). *Entrevista al Abogado IV de la Procuraduría Pública de la Superintendencia del Mercado de Valores*.

Recibido: 02 febrero 2017 | Aceptado: 22 mayo 2017