



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**“ANALISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD DE LOS
PROVEEDORES QUE PRESTAN SERVICIOS FINANCIEROS EN
LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2019-2020”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YUBEL ARASSELY ZAPANA CASTRO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A mis padres por todo el esfuerzo realizado para poder darme la mejor herencia: mis estudios.

A mis hermanas por su apoyo incondicional.

A Rocky, un ángel del cielo que siempre me cuida.

Yube



AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi creador, por darme fortaleza y sabiduría.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas,
Escuela profesional de Derecho, por todos los conocimientos impartidos.

A mi familia, por sus consejos y paciencia.

A todas las personas que han hecho posible la presente tesis.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. JUSTIFICACION..... 14

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION..... 15

1.3.1. Problema general 15

1.3.2.. Problemas específicos..... 15

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACION 16

1.4.1. Objetivo general..... 16

1.4.2. Objetivos específicos 16

1.5. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION..... 16

1.5.1. Hipótesis general..... 16

1.5.2. Hipótesis específicas..... 17

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES..... 18

2.1.1. A nivel local..... 18



2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Artículos Nacionales.....	19
2.1.4. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. MARCO TEORICO	24
2.2.1. Derecho y Consumo.....	24
2.2.2. Definición de consumidor.....	25
2.2.3. Derecho del Consumidor.	28
2.2.4. Funciones del Derecho del Consumidor.....	30
2.2.5. Tipos de Consumidores	31
2.2.6. El derecho del consumidor como derecho constitucional.	33
2.2.7. El proveedor de servicios y productos financieros	35
2.2.8. Obligaciones del proveedor	36
2.2.9. Proveedor de servicios y productos financieros	37
2.2.10. Legislación de los servicios financieros	39
2.2.11. Tipos de proveedores financieros en el Perú	40
2.2.12. Proveedores o entidades que prestan servicios financieros en la ciudad de Puno.	41
2.2.13. Relación de consumo	42
2.2.14. Deber de idoneidad	44
2.2.15. El deber de idoneidad en el Perú	46
2.1.15 El deber de idoneidad y la legislación nacional en el derecho comparado.....	50
2.1.17. Deber de idoneidad en servicios y productos financieros.....	53
2.1.18. Protección del derecho del consumidor	55
2.1.18. Principios de protección al consumidor.....	56
2.1.19. Procedimientos de protección al consumidor en el Indecopi.	57



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	59
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.2.1 Muestra	61
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	62
3.3.1. Métodos	62

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESPECTO AL PROBLEMA DE INVESTIGACION	65
4.2. RESPECTO AL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	66
4.3. RESPECTO AL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	74
4.4. RESPECTO AL TERCERO OBJETIVO	81
4.5. RESPECTO AL CUARTO OBJETIVO:	87
V. CONCLUSIONES	100
VI. RECOMENDACIONES	102
VII. REFERENCIAS	104

Área: Ciencias sociales

Línea: Derecho Administrativo

Sub línea: Sistemas administrativos

Tema: Deber de idoneidad

FECHA DE SUSTENTACION: 12 de enero 2022



INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Reclamos de servicios financieros año 2019	67
Tabla 2	Reclamos según la materia tramitados en Indecopi Puno, año 2019	69
Tabla 3	Reclamos tramitados en Indecopi Puno, año 2020	70
Tabla 4	Reclamos según la materia tramitados Indecopi Puno, año 2020.....	72
Tabla 5	¿Usted actualmente es consumidor (a) de algún producto o servicio financiero?.....	74
Tabla 6	¿Tiene conocimiento sobre el deber de idoneidad?	75
Tabla 7	¿Qué tipo de servicio o producto financiero adquirió?	76
Tabla 8	¿Usted es un consumidor razonable?	77
Tabla 9	¿Ha sido víctima de algún problema con los proveedores financieros?	78
Tabla 10	¿Dónde recurre cuando tiene un problema relacionado a la adquisición de un servicio financiero?	79



INDICE DE FIGURAS

Tabla 1	Reclamos de servicios financieros año 2019	67
Tabla 2	Reclamos según la materia tramitados en Indecopi Puno, año 2019	69
Tabla 3	Reclamos tramitados en Indecopi Puno, año 2020	70
Tabla 4	Reclamos según la materia tramitados Indecopi Puno, año 2020.....	72
Tabla 5	¿Usted actualmente es consumidor (a) de algún producto o servicio financiero?.....	74
Tabla 6	¿Tiene conocimiento sobre el deber de idoneidad?	75
Tabla 7	¿Qué tipo de servicio o producto financiero adquirió?	76
Tabla 8	¿Usted es un consumidor razonable?	77
Tabla 9	¿Ha sido víctima de algún problema con los proveedores financieros?	78
Tabla 10	¿Dónde recurre cuando tiene un problema relacionado a la adquisición de un servicio financiero?	79
Tabla 16	Exp. 177-2019/PS0-INDECOPI-PUN	88
Tabla 17	Exp. 176-2019/PS0-INDECOPI-PUN	89
Tabla 18	Exp. 174-2019/PS0-INDECOPI-PUN	90
Tabla 19	Exp. 148-2019/PS0-INDECOPI-PUN	93
Tabla 20	Exp. 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN	94
Tabla 21	Exp- 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN.....	96
Tabla 22	Exp. 02-2019/PS0-INDECOPI-PUN	97



INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Proveedores de servicios financieros en la ciudad de Puno	41
Cuadro 2	Procedimientos en el Indecopi	57
Cuadro 3	Perspectiva de la muestra	61
Cuadro 4	Técnicas e instrumentos	64
Cuadro 5	Legislación mexicana.....	81
Cuadro 6	Legislación argentina.	82
Cuadro 7	Legislación chilena.....	83
Cuadro 8	Legislación ecuatoriana.....	84
Cuadro 9	Legislación colombiana	85
Cuadro 10	Exp. 177-2019/PS0-INDECOPI-PUN	88
Cuadro 11	Exp. 176-2019/PS0-INDECOPI-PUN	89
Cuadro 12	Exp. 174-2018/PS0-INDECOPI-PUN	90
Cuadro 13	Exp. 148-2018/PS0-INDECOPI-PUN	93
Cuadro 14	Exp. 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN	94
Cuadro 15	Exp- 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN.....	96
Cuadro 16	Exp. 02-2019/PS0-INDECOPI-PUN	97



INDICE DE ACRÓNIMOS

ART	: Artículo
CPDC	: Código de Protección y Defensa al Consumidor
D.LEG	: Decreto legislativo
CONST	: Constitución
CR	:Consumidor razonable.
LGSFSS	: Ley General del Sistema financiero y Sistema de Seguros
ANPC	:Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.



RESUMEN

La presente investigación desarrolló el análisis del deber de idoneidad, tuvo como tema principal el análisis del deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros en la ciudad de Puno en el periodo de 2019-2020. Para ello los temas que se abordaron se delimitaron en el marco teórico sobre subtemas del concepto de deber de idoneidad, la prestación de servicios financieros, la naturaleza de un consumidor razonable, y la relación de consumo como pieza fundamental en el marco jurídico de los derechos del consumidor. Para ello nos planteamos el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera los proveedores que prestan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en el distrito de Puno durante el periodo 2019-2020? De la cual se desprendió el objetivo general: determinar de qué manera los proveedores que brindan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en el distrito de Puno durante el periodo 2019-2020. y los objetivos específicos: Analizar el deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros en la ciudad de Puno durante el periodo 2019-2020 en merito a los reclamos presentados ante la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de Indecopi Puno, demostrar el nivel de conocimiento de los consumidores respecto al deber de idoneidad, Analizar el derecho comparado en materia del deber de idoneidad en proveedores que prestan servicios financieros, evaluar las denuncias reincidentes ante el Indecopi Puno respecto al deber de idoneidad en los servicios financieros. Nuestras hipótesis de investigación fueron que los proveedores que prestan servicios financieros en el distrito de Puno periodo 2019-2020, cumplen de forma ineficiente el deber de idoneidad al brindar servicios financieros a los consumidores de la ciudad de Puno por la constante infracción a este deber que se ve reflejado en los reclamos y denuncias presentadas en la oficina regional del Indecopi de la ciudad de Puno y las hipótesis específicas fueron descritas como: Se presume que de los reclamos y denuncias presentados antes la oficina regional del Indecopi, hay un gran índice de personas que presentaron su infracción por falta de idoneidad en los servicios financieros. En nuestro país, la legislación nacional abarca de forma expresa el concepto de deber de idoneidad.

Palabras Clave:

Deber de idoneidad, servicios financieros, consumidor, proveedor, relación de consumo.



ABSTRACT

This research developed the analysis of the duty of suitability, its main theme was the analysis of the duty of suitability of the providers that provide financial services in the city of Puno in the period 2019-2020. For this, the topics that were addressed were delimited in the theoretical framework on subtopics of the concept of the duty of suitability, the provision of financial services, the nature of a reasonable consumer, and the consumer relationship as a fundamental piece in the legal framework of rights of the consumer. To do this, we pose the following research problem: In what way do providers that provide financial services comply with the duty of suitability in the district of Puno during the 2019-2020 period? From which the general objective was derived: to determine how the providers that provide financial services comply with the duty of suitability in the district of Puno during the 2019-2020 period, and the specific objectives: Analyze the duty of suitability of the providers that provide financial services in the city of Puno during the 2019-2020 period in merit of the claims presented before the Indecopi Puno Citizen Service Office (SAC), demonstrate the level of knowledge of consumers regarding the duty of suitability, Analyze the comparative law regarding the duty of suitability in providers that provide financial services, evaluate recidivist complaints before Indecopi Puno regarding the duty of suitability in financial services. Our research hypotheses were that the providers that provide financial services in the district of Puno for the 2019-2020 period, inefficiently fulfill the duty of suitability when providing financial services to consumers in the city of Puno due to the constant violation of this duty that It is reflected in the claims and complaints filed at the Indecopi regional office in the city of Puno and the specific hypotheses were described as: It is presumed that of the claims and complaints filed before the Indecopi regional office, there is a high rate of people who presented their violation due to lack of suitability in financial services. In our country, national legislation expressly encompasses the concept of the duty of suitability.

Keywords:

Duty of suitability, financial services, consumer, supplier, consumer relationship



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día los servicios financieros son considerados una pieza fundamental para el funcionamiento de la economía de una ciudad que a través de los proveedores que brindan este tipo de servicios conjuntamente con los consumidores crean una relación de consumo que abarca una amplia gama de negocios entre sí.

En ese sentido la ciudad de Puno, lugar folclórico que genera gran cultura y economía a nivel nacional no es ajena a esta actividad. Sin embargo, la prestación de servicios financieros está siendo opacada por el incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores financieros cuando un consumidor adquiere un producto o servicio y más aún por la declaración de Emergencia Sanitaria por el Covid-19 por parte del estado peruano desde el año 2020 y esto se ve reflejado a los reclamos y denuncias que se atienden en el Servicio de Atención al Ciudadano de la oficina regional de Puno del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en adelante INDECOPI. Cuya función en materia de protección al consumidor es de proteger los derechos del consumidor mediante procedimientos administrativos como el reclamo y llegar a una conciliación si es posible de lo contrario el consumidor puede presentar una denuncia ante la Organismo Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo o ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi según la cuantía del requerimiento que expone el consumidor en su denuncia. De esta manera, el INDECOPI toma los criterios necesarios para verificar si existió la afectación al deber de idoneidad, en concordancia con el Código de Protección y defensa del consumidor, específicamente en los artículos 18 y 19 del



cuerpo legal, en el cual describen como obligación de los proveedores de servicios y productos la idoneidad cuando se brinda un servicio a un consumidor.

Sin embargo, a pesar de la existencia de cuerpos legales en materia de protección al consumidor en este tipo de servicios actualmente es increíble que no se pueda frenar la problemática que genera el proveedor al incumplir el deber de idoneidad cuando presta estos servicios, es decir las entidades financieras. Más aún, cuando los servicios financieros durante los años 2019 y 2020 han evolucionado tras la llegada de la pandemia mundial, puesto que al igual que toda actividad económica ha sido paralizada a nivel nacional, por lo que es importante adecuar de forma correcta la normativa existente frente a esta materia cuando las entidades incurran en alguna infracción sobre el deber de idoneidad cuando brinde un servicio. De igual manera, es necesario precisar cuál es el impacto del incumplimiento del deber de idoneidad cuando un consumidor adquiere un servicio o producto financiero que causa zozobra y desconfianza a un consumidor ya que le causo anteriormente un desmedro económico o perjuicio en su economía familiar al contratar servicios o productos de un proveedor financiero. Por lo que, la gran mayoría de consumidores son ordinarios frente al concepto de deber de idoneidad

1.2.JUSTIFICACION

La justificación del presente trabajo de investigación fue de poder analizar cómo se aplicó el deber de idoneidad en el sector financiero, a propósito de las constantes reclamaciones sobre infracción al deber de idoneidad que he podido observar en el SAC del Indecopi como practicante, estudio que sirvió para poder determinar cómo es aplicado este deber si es adecuado o ineficiente. De igual manera, posibilitó el conocimiento que tienen los consumidores sobre este deber y si se consideran consumidor razonable. por lo que nos propusimos implementar posibles soluciones que se pueda sugerir dentro del



campo de protección al consumidor para apaciguar los innumerables casos que se presentan en el campo; asimismo, se busca que sea de apoyo a futuros análisis dentro de esta materia y así empezar a mejorarla como lo están haciendo y lo han hecho otros investigadores respecto a este tema o a fines, pues al ser considerada la rama de protección al consumidor como la rama de las políticas públicas, se evidencia que su aplicación aún tiene deficiencias que se espera solucionar y poder respetar los derechos de los agentes económicos.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. Problema general

¿De qué manera los proveedores que prestan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en la ciudad de Puno durante el periodo 2019-2020?

1.3.2.. Problemas específicos

- ¿Cómo aplican el deber de idoneidad los proveedores que prestan servicios financieros frente a los reclamos tramitados en la oficina del SAC?
- ¿Cuáles son los efectos del incumplimiento del deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros?
- ¿Como es regulado el deber de idoneidad de proveedores que prestan servicios financieros a nivel internacional?



- ¿Qué criterio toma el Indecopi al resolver los procedimientos de denuncias de infracción al deber de idoneidad?

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera los proveedores que brindan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en el distrito de Puno durante el periodo 2019-2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros en la ciudad de Puno durante el periodo 2019-2020 en merito a los reclamos presentados ante la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de Indecopi Puno.
- Demostrar el nivel de conocimiento de los consumidores de la ciudad de Puno respecto al deber de idoneidad.
- Analizar el derecho comparado en materia del deber de idoneidad en proveedores que prestan servicios financieros.
- Evaluar las denuncias reincidentes ante el Indecopi Puno respecto al deber de idoneidad en los servicios financieros.

1.5. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Hipótesis general

Los proveedores que prestaron servicios financieros durante el periodo 2019-2020 en el distrito de Puno, cumplen de forma ineficiente el deber de idoneidad al ofrecer un



servicio o producto financiero a un consumidor. De manera que no estarían aplicando de una forma correcta este derecho del consumidor y deber obligatorio de un proveedor.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Se presume que, de los reclamos presentado durante el periodo 2019-2020 los servicios financieros son los más reclamados y denunciados y en específico la infracción más constante es la falta de idoneidad por parte de los proveedores financieros.
- El incumplimiento del deber de idoneidad por parte de los proveedores financieros causa un grave desmedro económico de los consumidores, genera la falta de confianza y seguridad cuando un consumidor decide contratar un servicio o adquiere un producto financiero.
- En el Perú, existe la legislación que regula y señala expresamente el deber de idoneidad como una obligación atribuible al proveedor que brinda servicios o productos financieros, que ampara y protege los derechos de los consumidores a diferencia de los países vecinos como México, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia que contemplan norma jurídica respecto al deber de idoneidad de manera genérica o ambigua. Mas aun si se trata de deber de idoneidad en servicios financieros



CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

De acuerdo al ámbito en que se desarrolló la presente investigación y revisada diferentes repositorios institucionales, se encontraron las siguientes:

2.1.1. A nivel local

En la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y Universidad Privada San Carlos, no hay antecedentes que contribuyan al desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

La tesis realizada por el Abog. Yordan Marcial Bellido Ascarza para optar el grado académico de magister en derecho con mención en derecho de la empresa titulado: “La Idoneidad De Las Tarjetas De Crédito: A Propósito De Las Denuncias Ante Los Órganos Competentes De Indecopi Durante Los Años 2013-2015”, cuyo problema de investigación es: ¿Cuáles son los criterios de los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015 para determinar la idoneidad en las tarjetas de crédito?, donde concluye que la idoneidad de las tarjetas se aprecia en virtud a la información proporcionada por las Entidades Financieras, toda vez que al momento de trasladar la información a los consumidores se brinda el conocimiento de todos los derechos y deberes que conlleva tener una tarjeta de crédito, así como los beneficios con los que se cuenta, éste es el punto de quiebre donde se encuentra la mayor parte de discrepancias dado que de no existir correlación entre lo ofrecido y obtenido existiría incumplimiento al deber de idoneidad, dado que ésta se encuentra en función a que el consumidor espera y lo que



recibe en la realidad, siendo las Entidades Financieras quienes responden por la idoneidad. (MARCIAL, 2018)

Tesis realizada por Luisa de los Milagros Linares Núñez para optar el grado académico de abogada titulada: “El Deber De Idoneidad De Las Entidades Bancarias De La Región De La Libertad En El Fraude Electrónico Con Tarjetas De Crédito Y Débito”, en el cual su problema de investigación es “¿Las entidades bancarias de la región La Libertad cumplen con el deber de idoneidad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito en los periodos 2017 -2019?”, concluye que: “Las entidades bancarias al no cumplir con el deber de idoneidad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito se les ha causado a los usuarios un daño patrimonial, por haberles ha cargado a las cuentas de sus tarjetas montos que oscilan entre los S/ 5 hasta los S/ 5001 por haberse efectuado las operaciones no reconocidas a causa del fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito. Además, que se les ocasiona un daño a la persona por haberse enviado a la central de riesgo al usuario por no pagar las operaciones que se han realizado, y/o el daño al mercado porque genera una percepción negativa hacia los consumidores, debido a que envés de facilitar las transacciones comerciales originan un riesgo al patrimonio del usuario, además que generan desconfianza e inseguridad para contratar servicios que ofrecen los bancos. (Linares Nuñez, 2020)

2.1.3. Artículos Nacionales

El artículo presentado por el Abog. Walter Álvarez Meza cuyo título es: “Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo”, el cual analiza la importancia de tener un criterio técnico en la interpretación legal que emplea la autoridad de protección del consumidor (Indecopi), para la resolución de conflictos derivados de la prestación de



servicios financieros. Precisa que la protección del consumidor financiero tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores, con el fin ulterior de que sean sus decisiones libres e informadas, las que orienten el mercado financiero en la mejora de sus servicios, premiando a aquellos proveedores que cumplan con sus expectativas y castigando aquellos que infrinjan los derechos fundamentales del consumidor. Concluye que, la protección del consumidor financiero ha cobrado un mayor protagonismo a raíz de la crisis financiera del 2008, resaltando la importancia de reglas de juego claras a fin de mantener el equilibrio entre la solvencia de las entidades financieras y el respeto de los derechos de los consumidores. En la actualidad, con la incursión de nuevos agentes y el empleo de la innovación y los desarrollos tecnológicos para el diseño, oferta y prestación de servicios financieros (industria fintech) el mercado financiero se ha convertido en un escenario de alta sofisticación, por lo que es necesario contar con una autoridad que vaya a la par de las características del mercado que supervisa. El modelo de supervisión financiera adoptado por el Perú genera ciertos riesgos que podrían tornar ineficiente la propia regulación; por ello es necesaria una modificación legislativa, que permita a la autoridad mantener un conocimiento especializado, asegurando el cumplimiento de las normas de protección del consumidor sin obstruir con la dinámica que cautele la solvencia de las entidades financieras. (Alvarez Mesa, 2017)

El artículo realizado por el Abog. Alfredo Bullard, denominado “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”, donde finaliza: la protección al consumidor es un tema delicado por la complejidad de las relaciones que involucra y la cadena de incentivos que genera. Malos incentivos generan una afectación del bienestar general, pero más concretamente, del bienestar de los propios consumidores. Proteger consumidores individuales puede



llevar a desproteger a los consumidores en su conjunto. De allí la importancia de generar incentivos para una conducta razonable. La idiotez humana puede no tener límites y es importante que el sistema pueda crear incentivos para evitarla. Y hay actos de los consumidores que pueden ser calificados como idioteces o como conductas poco razonables y debemos desincentivarlos. Pero sin duda le temo más a las decisiones idiotas del lado de la regulación: es más difícil crear incentivos para corregirlas. (Alfredo, 2018).

Artículo publicado por Gustavo M. Rodríguez García, cuyo título es “El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor”, concluye que la creencia de que asegurar el ofrecimiento de productos perfectos beneficia a los consumidores debe ser desterrada. Los proveedores toman en cuenta los intereses de los consumidores al desarrollar sus productos dado que tales intereses son revelados por las decisiones de compra y por los precios que responden a tales decisiones. Ir demasiado lejos genera incentivos perversos en los consumidores y la negligencia del consumidor incrementa los costos del proveedor incrementando los precios. Esos precios, por cierto, no suben únicamente para el negligente. Suben para todos los consumidores. El último criterio que expresa este deber de ser perfecto es económicamente ineficiente y francamente absurdo. Expresa la decadencia del deber de idoneidad. El sistema de protección al consumidor no puede sostenerse en prejuicios o asunciones apresuradas respecto de la dinámica entre proveedores y consumidores. Es fácil perder el rumbo en un ámbito que, además, suele ser manoseado por el discurso político. Es altamente probable que este deber de perfección conspire, incluso, contra el proceso de innovación de las empresas (que evidentemente involucra riesgos) y, por cierto, conspire especialmente contra las empresas (y consumidores) con menores recursos económicos. La discusión académica en materia de protección al consumidor no



puede focalizarse en un debate entre dos mundos: Uno en el que los proveedores responden por todos los defectos en sus productos y uno en el que los proveedores pueden evadir cierta responsabilidad debido a la existencia de estándares más relajados. En ausencia de estándares gubernamentales y reglas estrictas de atribución de responsabilidad, los consumidores pueden elegir entre productos de bajo precio que observan estándares laxos y productos de alto precio en los que los proveedores voluntariamente adoptan estándares rígidos. Los políticos, los funcionarios públicos y una buena porción de académicos parecieran asumir que, sin una atribución legal de responsabilidad, los consumidores vivirán en un mundo de desamparo. Lo cierto es que si los consumidores quieren un seguro atado a su producto, los proveedores lo ofrecerán aunque las legislaciones de protección al consumidor no lo exijan. El hecho que la autoridad de consumo quiera consumidores plenamente asegurados no significa que los consumidores quieran asumir las consecuencias de ese aseguramiento pleno mandatorio. Y que esta quiera proveedores perfectos que ponen a disposición del mercado productos y servicios igualmente perfectos no implica que los consumidores quieran pagar por esa perfección. La política pública en materia de protección al consumidor necesita de un análisis técnico serio. No podemos delinear adecuadamente una política pública de protección al consumidor y, específicamente, no es posible delinear adecuadamente el nivel de rigidez o flexibilidad de las reglas de atribución de responsabilidad sin haber considerado los beneficios y los costos. Muchos defienden ciegamente la visión protectora del sistema de protección al consumidor. No obstante, debería ser incontrovertible que resulta sencillo ser proteccionista con dinero ajeno. (Rodriguez Garcia, 2014)

2.1.4. Antecedentes internacionales

COLOMBIA

Tenemos el artículo publicado por Manuel Oviedo Vélez y Mauricio Moreno Vásquez denominado “Remedios del consumidor frente a fallas de calidad e idoneidad del producto”, donde estipula en su cuarta conclusión que “El proveedor es titular de un deber, en ocasiones de medios y en otras de resultado, frente a la calidad e idoneidad de los productos que hace circular en el mercado. Tal deber tiene como fuente inmediata el contrato dirigido a la circulación del producto y la prestación que surge de aquel debe ser cumplida sin defectos” (Oviedo Velez, 2014)

ECUADOR

Se tiene el trabajo de investigación de Juan Francisco Romero Rodas para portar el grado académico de Abogado, cuyo título es “Derechos de los usuarios y consumidores en la Constitución de la Republica del Ecuador”, en donde desarrolla que a través de consideraciones que nos muestran el origen de las relaciones de consumo, basadas en una consecuencia lógica de vinculación contractual entre los consumidores con los proveedores en general, relación en la que se destaca el respeto sólido a la teoría general del contrato como elemento único y fundamental de dichas relaciones, sin embrago de lo cual las circunstancias sobrevivientes de fenómenos como la globalización y particulares que determinaban hechos que perjudicaban al usuario y consumidor, es lo que dio lugar a que aparezcan asociaciones que orientaron sus esfuerzos a difundir la educación e información de los derechos de los consumidores, mismos que luego serían desarrollados con una visión tutelar a través de instrumentos internacionales como las Directrices de las Naciones Unidas, para luego irse incorporando a los ordenamientos jurídicos de los Estados, como en el caso ecuatoriano que comenzó por regulaciones específicas de



precios y más tarde su constitucionalización. Sin duda a equivocarnos, el ciudadano usuario y consumidor en muchos de los casos se halla en total estado de indefensión frente al proveedor, sin que mucho le interese conocer el alcance de sus reales derechos, ni tampoco ejercitarlos legalmente, es por ello que frente a la nueva concepción de un Estado constitucional de derechos y justicia, que doctrinariamente resulta ser una simple continuación de los principios del Estado de derecho, se hace necesario resaltar la relevancia que encierra la protección de los derechos de una persona en sus relaciones de consumo, ya sea con un proveedor público o privado. (Romero Rodas, 2009)

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Derecho y Consumo

El derecho es definido como el conjunto de normas jurídicas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una sociedad. A su vez, el filósofo Dworkin define el derecho como un fenómeno social que depende de diferentes factores tales como la moral, el tiempo y lugar. (ALEGRE, 2019) La principal división del derecho es entre el derecho objetivo y derecho subjetivo. El autor García Maynes define al derecho objetivo como “un conjunto de normas jurídicas, que son preceptos imperativo-atributivos” y al derecho subjetivo como “la posibilidad de hacer u omitir lícitamente algo, atribuida a una persona o a su representante como consecuencias de un hecho jurídico, y correlativa del deber, impuesto a otra u otras, de observar la conducta que hace posible el ejercicio del derecho y permite el goce de las ventajas que del cumplimiento de tal deber derivan para el titular” (GARCIA MAYNEZ, 2002) respectivamente. De lo descrito, concluimos que el derecho subjetivo es la “facultad” de una persona de ejercer el derecho que le corresponde y exigir el deber u obligación de otro individuo cuyo hilo conductor será el derecho objetivo interpretado como el conjunto de normas jurídicas que



regularan dichas acciones, por lo que ambas divisiones del derecho están entrelazadas *per se* en una determinada sociedad.

Todo individuo dentro de una sociedad tiene necesidades de cualquier índole que debe satisfacer, en las cuales se halla la necesidad del consumo a través de un producto o servicio adquirido dentro de lo que ofrece los proveedores dentro del mercado. Acción que crea una relación de consumo entre consumidores y proveedores. En efecto, también la existencia de derechos del consumidor y obligación de cumplimiento de los deberes del proveedor.

2.2.2. Definición de consumidor

La figura del consumidor aparece con la Revolución Industrial, no es tratado con la debida importancia ni por la Ciencia Económica ni por el derecho. No obstante, Adam Smith, dentro del pensamiento Económico, reconoce la gran importancia del papel que el consumidor desempeña en la sociedad, describe: el consumo es el único fin, el objeto fin de toda producción en que interviene la industria del hombre, y por tanto no existe otro medio de mirar por los intereses del productor que atender a los del consumidor. Esta máxima es por sí misma tan evidente, que excusa pararse a demostrarla. No obstante, en el sistema mercantil vemos constantemente que se sacrifica el interés del consumidor a favor de productor, e invirtiéndose en el todo el orden, la producción y no el consumo se tiene como el único fin y objeto de la industria y del comercio”. (SMITH, 1983). Por lo que la regulación y normativa del consumidor que hoy en día existe y que obtuvo a través de la historia era bastante obvia y predeterminada por tener preponderancia en la economía del mercado y en el desarrollo de la contratación, por lo que era necesario tutelar a la parte más débil de una relación de consumo.



Definimos al consumidor como toda persona natural o jurídica que decide adquirir un servicio o producto con la finalidad de satisfacer sus necesidades, así como lo establece el Artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor que el usuario o llamado también consumidor puede ser toda persona que va a querer comprar un producto o contratar un servicio, para su beneficio o la de su familia, actuando esta persona como último destinatario.

Por otro lado, se podría considerar que “El consumidor es aquella persona que interviene en el mercado y a la que debe proveérsele de información sobre los bienes y/o servicios que le interese adquirir, a fin de que le sea posible escoger lo que va a obtener de manera libre”. Es decir, el consumidor no solo es aquella persona natural o jurídica que es el destinatario final de los productos o servicios provenientes de un proveedor, sino que también debe ser receptor de información sobre aquellos bienes y/o servicios que esté interesado en adquirir, de modo que pueda realizar una libre elección respecto a tal adquisición. Es importante, por otro lado, recalcar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor define la relación de consumo como “la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. (NUÑEZ, 2012)

El Jurista Alpa, Piero, señala que el consumidor es aquella persona que aparece como adquirente en el contrato de compraventa; un tercero respecto a dicho contrato que se convierte en el perjudicado por el vicio oculto de la cosa; el dañado por un producto o servicio que perjudica su salud; el contratante débil que celebra un contrato-masa mediante un formulario o modelo contractual al que únicamente puede adherirse o rechazar; el destinatario de un mensaje publicitario difuso; el lesionado por un producto defectuoso por incumplimiento de la normativa, etc. (MARCIAL, 2018)



Por lo que es importante señalar que los consumidores son sujetos de una especial protección por parte del Estado. Esto es así en tanto que el artículo 65 de la Constitución Política del Perú señala lo siguiente: 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 en la población”. (CONSTITUCION, 1993). El citado artículo señala que los intereses de los usuarios y consumidores son protegidos por el estado peruano a través de la normativa de forma especial.

A su vez De La Puente y Lavalle, considera que debe considerarse consumidor y, por ende, protegido por las normas de la materia, únicamente a aquel usuario de productos y servicios que los adquiere en calidad de destinatario final. (DE LA PUENTE Y LAVALLE, 1995)

La sentencia N.º 3315-2004-AA, del Tribunal Constitucional establece que el denominado artículo 65 prescribe la defensa de los consumidores y usuarios a través de un derrotero jurídico binario: a) establece un principio rector para la actuación del Estado y b) consigna un derecho personal subjetivo. Respecto a lo primero, el artículo expone que el Estado tiene un rol tuitivo frente a la defensa de los consumidores y usuarios. Sobre lo segundo, el artículo reconoce “la facultad de acción defensiva con la que cuentan los consumidores en casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”. De la misma manera, en tal sentencia se disponen dos obligaciones que tiene el Estado: Garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que están en el mercado, lo que implica brindar datos veraces, suficientes, apropiados y accesibles. Por otro lado, velar por la salud y



seguridad de las personas como consumidores o usuarios, siempre que los productos y servicios ofertados sean utilizados en condiciones normales o previsibles. (TRIBUNAL, Expediente N.º 3315-2004. Sentencia: 17 de enero de 2005.)

De lo descrito la obligación de los Estados es, entonces, respetar, proteger, garantizar y cumplir. En el vasto espectro de la protección de los derechos del consumidor como derecho humano, las acciones estatales en salvaguarda de este derecho deben ser analizadas en el marco de la interdependencia que existe entre los derechos humanos, la democracia y el desarrollo económico, “pues tampoco se puede desconocer la existencia de condiciones objetivas que en sí mismas constituyen una violación de la dignidad humana, y que hacen indispensable realizar esfuerzos que permitan erradicar la pobreza extrema y eliminar la injusticia social” (Ledesma, 2004)

2.2.3. Derecho del Consumidor.

La figura del consumidor estaría presente al regularse las modalidades contractuales, como el contrato de adhesión y las cláusulas generales de contratación. Es así, surge esta normatividad a partir del Código Civil de 1984 que destinó parte de su articulado a la contratación en masa y específicamente este a una protección de intereses del consumidor. Sin embargo, en lo que corresponde en el Libro VII Fuentes de las Obligaciones, el contrato de adhesión se expone de una forma no tan específica de que la finalidad sea la protección de una de las partes del contrato: el consumidor.

El profesor Max Arias-Shreiber Pezer en la lectura Exposición de Motivos y Cometarios señala sobre el contrato de adhesión la importancia de añadir esta figura contractual aduciendo lo siguiente: “Básicamente nos preocupaba el hecho de quien establece el esquema impone sus reglas a la contraparte, la que no adherirse simple y



llanamente no celebra el contrato; todo lo cual agranda la brecha existente entre la parte fuerte y la débil de la relación contractual”. (ARIAS, 1988). Consideremos ahora que los proveedores que prestan servicios financieros como las entidades financieras regularmente el instrumentos que utilizan para la contratación de servicios o productos son los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación, como se ha desarrollado anteriormente solo una parte de la relación contractual tiene la potestad de manipular, describir y todo lo que implica en cómo se trataría las condiciones de contratación sobreponiéndose al consumidor a una posición de “lo tomas o lo dejas” como coloquialmente se podría entender. Un ejemplo muy usual es la adquisición de una tarjeta de débito o un crédito personal, donde basta que el consumidor solicite estos productos para que posteriormente el personal del proveedor requiera la firma del solicitante en un documento ya prescrito y bajo la modalidad de contratación de una sola de las partes que es el proveedor donde las condiciones o clausulas no son negociables.

El derecho del consumidor es un derecho autónomo con caracteres propios como la previsión y la integración, así como el de buscar esencialmente la reparación del daño causado al consumidor. Sin embargo, lo que particulariza a este derecho será ese distinto modo de observar las situaciones conflictivas y de la aplicación normativa vigente. Si el derecho decimonónico mantenía como criterio prevaleciente uno individualista y muy pocas veces solidario, el derecho del consumidor marca ya la consolidación de un criterio colectivo y solidario, el derecho del consumidor tiene sentido en la medida que es tomado como parte en la construcción de la ciudadanía, en la medida que se tiene en cuenta la protección de la persona en su totalidad. (LOPEZ, 2017)



Asimismo, derecho del consumidor es considerado como un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. Lo dicho, supone que es importante el equilibrio de rol de papeles que cumplen ambas partes en una relación de consumo. Por parte del consumidor, el estado peruano contempla sus derechos a través del Código de protección y defensa del consumidor, en el cual, atribuye también deberes u obligaciones al proveedor de servicios y productos.

2.2.4. Funciones del Derecho del Consumidor

El jurista argentino Gabriel Stiglitz establece que como función principal del derecho del consumidor es el mantenimiento de las condiciones de integridad psicofísica del género humano lo cual constituye el interés primario del consumidor debido a que las condiciones son amenazadas por la transformación del consumidor en un objeto del mercado de masas, blanco de presiones materiales y espirituales surgentes de fenómenos de producción, promoción y distribución, sistemáticamente organizados por la gran empresa. La estrategia se lleva a cabo mediante prácticas comerciales a menudo abusivas, y que puede alcanzar el extremo de poner en peligro la salud y la seguridad de los individuos. Lo que conlleva que también una de las principales y muchas veces no percibida es la visión distinta que asigna el derecho del consumidor a la normatividad existente y muchas veces aparentemente distante. No solo es la afectación de diversa normatividad a la que el derecho del consumidor integra de una forma muy particular. Es también la asignación de una mirada distinta a normatividad que aparentemente se encuentra lejos de los intereses del consumidor. Así, se entenderá a la integración de disciplinas como el derecho a la competencia, de la publicidad, del derecho de la



propiedad industrial y también de la normatividad sobre reestructuración patrimonial.
(STIGLITZ, 1990)

Llegados a este punto, el derecho del consumidor asume la defensa de los intereses económicos del usuario o consumidor cuando estos se vean transgredidos o afectados en una determinada relación de consumo celebrada por el agente proveedor quienes podrían aprovechar la posición de empresa sobre el consumidor creando una desigualdad en las relaciones contractuales cuya consecuencia sería considerado como una amenaza de naturaleza económica. Por tanto, la sola frustración o el incumplimiento de una relación de consumo o fin de una relación contractual en donde se haya vulnerado derechos inherentes de un consumidor atribuye efectos en sus bienes y peor aún en su patrimonio, es entonces que los mecanismos de defensa y las diferentes instituciones creadas en nuestro país como el INDECOPI, aplicaran las normas jurídicas pertinentes para resarcir el daño y la vulneración de un derecho.

2.2.5. Tipos de Consumidores

- a) **CONSUMIDOR RAZONABLE:** Esta figura de consumidor razonable fue concebido en el Decreto Legislativo N° 1045, el cual quedó derogado por la Primera Disposición Complementaria Derogatoria de la Ley N° 29571, publicada en septiembre de 2010. Este consumidor, el cual “actuaba en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias” fue modificado por el “destinatario final de productos o servicios”. A su vez, según ASPEC (una de las asociaciones de consumidores más reconocidas en nuestro país) se define como consumidor razonable a aquel que lee las etiquetas, especialmente las fechas de vencimiento, compara precios y calidades antes de comprar y lee con cuidado los contratos antes de firmarlos. Reclama si considera que sus derechos han sido



violados, es un buen consumidor, en tanto demuestra un nivel aceptable de cultura de consumo y, además entiende la problemática del consumo como algo integral que nutre inclusive al propio sistema de mercado y promueve que los compradores aprovechemos la información que los proveedores trasladan al mercado cada vez que publicitan sus ventas. (ASPEC, 2002)

- b) **CONSUMIDOR MEDIO:** el consumidor medio representa a la colectividad de consumidores, debido a que se trata de una persona medianamente atenta y reflexiva, que no pasa pensando horas ni días antes de tomar una decisión respecto a la adquisición del producto y/o servicio. El papel activo lo tienen los proveedores, pues son los que deben mantener informado al consumidor de manera veraz, de simple acceso y eficaz, para que este pueda tomar sus decisiones, y ello por cuanto son los proveedores quienes tienen la mejor y más actualizada información sobre los productos y/o servicios que ofertan en el mercado. (NUÑEZ, 2012)

Sin embargo, en la práctica estas dos definiciones conllevan a “etiquetar” como consumidor razonable a una minoría de la población de un determinado conjunto de consumidores y a diferencia del consumidor medio que representaría la mayoría de la población cuando decide adquirir un servicio o producto.

El autor Enrique Bardales explica porque al consumidor peruano no se le podría considerar o calificar en la realidad como un consumidor razonable. (...) el consumidor peruano tiene un perfil muy diferente a lo definido como consumidor razonable en numerosas resoluciones administrativas, ni siquiera se le aproxima. En nuestro país, el



desarrollo en resoluciones administrativas respecto a este punto se asemeja a una obra de ciencia ficción, en la cual se aprecia que el concepto se encuentra asociado a un estándar que abrumadoramente corresponde a la realidad de la minoría de nuestro país. En ese sentido, resulta, pues, inaplicable el concepto de consumidor razonable en nuestro contexto o realidad, pues determina trasladar responsabilidades al consumidor en sus procesos de consumo, que no puede entender y menos cumplir. (BARDALES, 2018)

Por lo que, estamos de acuerdo con lo precisado ya que nos estaríamos alejando prácticamente del contexto que hoy en día se puede palpar frente a un consumidor. Empero considerar a los consumidores medio u ordinario, conllevaría a una consecuencia grave a que estos se limiten a calificarse como tal acostumbrando a la conducta de no ser diligente cuando se quiera celebrar una relación de consumo. Dicha conducta se ve relacionado con el nivel de estatus educativo de un consumidor y el paradigma que se debe usar sobre estos, lo que paradójicamente son aquellas personas que mas necesitan de la institución del INDECOPI que al no tener una suficiente educación frente al servicios o producto que es de interés del consumidor se ve afectados y vulnerados sus derechos de consumidor por parte de los proveedores.

2.2.6. El derecho del consumidor como derecho constitucional.

Como ya lo hemos descrito inicialmente, nuestra Constitución Política del Estado, asume protección del derecho del consumidor mediante el artículo 65 que establece: “El estado defiende el interés de los consumidores y usuario” ..., lo cual significa una ratificación de la tendencia moderna de otorgar rango constitucional a los 24 derechos de la persona. (LOPEZ, 2017)

Cesar Ochoa manifiesta que las bases fundamentales de la constitución vigente son: el principio de subsidiariedad del Estado, el principio de pluralismo económico, la



economía social del estado, la libre competencia, la defensa de los consumidores y las garantías de la inversión nacional y extranjera. (OCHOA, 1995)

La obligación de los Estados es, entonces, respetar, proteger, garantizar y cumplir. En el vasto espectro de la protección de los derechos del consumidor como derecho humano, las acciones estatales en salvaguarda de este derecho deben ser analizadas en el marco de la interdependencia que existe entre los derechos humanos, la democracia y el desarrollo económico, “pues tampoco se puede desconocer la existencia de condiciones objetivas que en sí mismas constituyen una violación de la dignidad humana, y que hacen indispensable realizar esfuerzos que permitan erradicar la pobreza extrema y eliminar la injusticia social”. Todo ello sin dejar de tener en cuenta un dato de la realidad: si bien desde lo jurídico el Estado sigue siendo el responsable internacionalmente de toda violación a los derechos humanos, muchas veces en la práctica se verifica que este se retira o sucumbe frente al poder real de las fuerzas del mercado y esa falencia puede corregirse en el Derecho interno mediante la puesta en marcha de los mecanismos del sistema y cierto sano protagonismo judicial. (TAMBUSSI, 2014)

Adicional a ello, los derechos de usuarios y consumidores son también exigibles frente al Estado, son interdependientes entre sí, y constituyen una categoría ética fundamental basada primariamente en el principio de no discriminación y tomando como punto de partida el concepto de persona propio de los derechos humanos. Cabe precisar pues que cuando el derecho del consumidor sea vulnerado o afectado en una relación de consumo, estaría afectando también el derecho humano y el derecho a la persona ya que se encuentra involucrado bienes jurídicos protegidos propios de los derechos humanos como el derecho a la dignidad, la vida, la salud, etc.



2.2.7. El proveedor de servicios y productos financieros

La Real Academia de la Lengua española (RAE) define al proveedor como a la persona o una empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.

Fosada, señala que Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. Son proveedores aquellos que proveen o abastecen, es decir que entregan bienes o servicios a otros. (FOSADA, 2011)

El jurista argentino Bonifatti, Mario Alberto, señala que el proveedor viene a ser todas las personas físicas (entendiéndose estas como personas naturales) o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. (BONIFATTI, 2001)

Nuestro Código de Protección y Defensa al Consumidor, señala en su inciso 2 del artículo IV que son proveedores:

“Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
“...Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que



producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.”

2.2.8. Obligaciones del proveedor

Según el Código de Protección y defensa del consumidor, en el capítulo II describe como obligaciones del proveedor:

“El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.” (Codigo de Proteccion y Defensa del Consumidor, Capitulo II)



Por ende, el proveedor es el llamado a cumplir con el deber de idoneidad ante el producto o servicio puesto en el mercado. Para efectos de la presente tesis, el proveedor del producto ofrecido, serán las Entidades Financieras autorizadas a brindar servicios financieros, más conocidos como proveedores de servicios y productos financieros, tal como lo señala el literal A del Art. 16o de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Entonces, las Entidades Financieras tienen la obligación de informar al consumidor antes de la suscripción del contrato toda aquella información relevante, oportuna y veraz que genere una certeza en este último para que opte la decisión de contratar la tarjeta de crédito, y una vez lo realice, se le tiene que brindar toda la información necesaria para que haga un uso adecuado de su tarjeta de crédito. Por otra parte, el consumidor, tiene la obligación de actuar diligentemente revisando la información proporcionada por las Entidades Financieras, para que pueda sustentar la protección de su derecho ante una expectativa generada que no fue satisfecha. (BELLIDO, 2011)

2.2.9. Proveedor de servicios y productos financieros

Tal como lo estipulamos en el ápice anterior, los proveedores son aquellos que brindan productos y servicios a los consumidores para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, el proveedor de servicios y productos financieros presta sus servicios al consumidor conforme a las obligaciones que se le atribuye como el deber de información y más aún el deber de idoneidad.



Los lineamientos de protección al consumidor del INDECOPI del año 2020, precisa cuales son los tipos de servicios y productos financieros como los siguientes:

SERVICIOS FINANCIEROS

- Deber de información y obligación de atender comunicaciones
- Alcances del deber de información
- Diferencia entre pedidos de información, reclamos y solicitudes de gestión
- Plazo para atender pedidos de información
- Causales para eximirse de la obligación de atender los pedidos de información
- Información sobre productos de terceros
- Atención de reclamos
- Atención de solicitudes de gestión
- Formalidad de las comunicaciones
- Variación unilateral

PRODUCTOS PASIVOS

- Tarjeta de débito
- Cuentas mancomunadas
- Cuentas CTS
- Depósitos a plazo fijo
- Negativa a entregar depósitos a sucesores

PRODUCTOS ACTIVOS



- Tarjeta de crédito
- Préstamos
- Reporte crediticio
- Títulos valores
- Constancias de no adeudo
- Cooperativas de ahorro y crédito
- Métodos prohibidos de cobranza
- Cambio del domicilio del deudor
- Verificación del domicilio del deudor (LINEAMIENTOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 2020)

2.2.10. Legislación de los servicios financieros

Cada país cuenta con sus propias leyes e instituciones que regulan y supervisan el funcionamiento de las entidades financieras. En el Perú estas normativas son:

- El Banco Central de Reserva del Perú, o BCRP por sus siglas.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, conocida como SBS, por sus siglas.
- La Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, también conocida por su acrónimo CONASEV.
- La Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones o SAFFP.
- Ley General N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- LEY N° 29571 - Código De Protección Y Defensa Del Consumidor.



- LEY No 27489 - Ley Que Regula Las Centrales Privadas De Información De Riesgos Y De Protección Al Titular De La Información

2.2.11. Tipos de proveedores financieros en el Perú

- **Sistema Bancario:** El sistema bancario peruano está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. Lo integran el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros. La principal actividad de la banca comercial y ahorros es captar el dinero del público en depósito u otra modalidad. Y emplear ese dinero para conceder créditos en diversas modalidades o en operaciones sujetas a riesgos de mercado.
- **Sistema No Bancario:** Entre los tipos de entidades financieras en Perú están aquellas que son independientes del sistema bancario. Aunque igualmente captan recursos del público, el uso que le dan al mismo varía según sus propios objetivos. A continuación, se exponen las diferentes instituciones que conforman este tipo, así como sus objetos.
 - **Cajas municipales de ahorro y crédito.** Su finalidad es realizar operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y micro-empresas.
 - **Cajas municipales de crédito popular.** Su objeto es brindar servicios bancarios a los Consejos Provinciales y Consejos Distritales, así como a sus empresas municipales.
 - **Cajas rurales.** Su meta es otorgar financiamiento preferencial a empresarios de la pequeña y micro-empresa del sector productivo rural.



- **Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa (EDPYME).** Su fin es otorgar financiamiento preferencial a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.
- **Empresas especializadas.** Su objetivo es actuar como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero. Incluyen las empresas afianzadoras y de garantías, factoring y servicios fiduciarios.
- **Empresa de arrendamiento financiero.** Su finalidad es la adquisición de bienes muebles e inmuebles para arrendarlos a terceros.
- **Empresas financieras.** Tienen como objeto la colocación en emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
- **Empresas de seguro.** Su objetivo es brindar protección contra los riesgos para personas y empresas.

2.2.12. Proveedores o entidades que prestan servicios financieros en la ciudad de puno.

Cuadro 1 Proveedores de servicios financieros en la ciudad de Puno

EMPRESAS BANCARIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de Comercio • Banco de Crédito del Perú • Banco Interamericano de Finanzas (BanBif) • Banco Pichincha • BBVA • Interbank • Mi Banco • Scotiabank Perú • Banco Azteca
ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de la Nación • COFIDE • Fondo Mi Vivienda
EMPRESAS FINANCIERAS	<ul style="list-style-type: none"> • CrediScotia • Confianza



	<ul style="list-style-type: none">• Compartamos• Efectiva• Oh!• TFC
CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CMAC)	<ul style="list-style-type: none">• Arequipa• Cusco• Huancayo• Piura• Sullana• Tacna
CAJAS RURALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CRAC)	<ul style="list-style-type: none">• Caja Los Andes• Raíz

Fuente: Banco Central De Reserva Del Perú

2.2.13. Relación de consumo

El Código de protección y defensa del consumidor, contempla en el inciso 5° del artículo 4 del Título preliminar a la relación de consumo como “la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

Pico (2015), establece que puede definirse la relación de consumo como el vínculo que se establece, de una parte, entre el productor o proveedor que suministra un bien o presta un servicio y, de la otra, el consumidor quien lo adquiere y utiliza como destinatario final para satisfacer una necesidad ubicada por fuera del ámbito empresarial o profesional.

Espinoza señala, estar parcialmente de acuerdo con aquella doctrina que sostiene que la relación de consumo ha de comprender todas las situaciones en la cuales el consumidor debe ser protegido. Vale decir, antes, durante y después de contratar; cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica del



mercado; cuando actúa individualmente o cuando lo hace colectivamente. Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del consumidor; debe comprender todas las situaciones posibles. (ESPINOZA ESPINOZA, 2012)

Sin embargo, nuestra situación se agrava cuando al adquirir bienes o contratar y utilizar servicios: ignoramos calidades, formas de producción, composición de materiales, modos de uso, cuidados, efectos, vidas útiles, cómo manipular, cómo mantener;⁶ en suma: nada sabemos respecto de la aptitud del producto o servicio o de su carácter presuntamente inocuo para nuestra salud o seguridad. Frente a nosotros, tenemos a un experto profesional en la materia: el proveedor. Esta situación de campo caracteriza a la posición del consumidor frente a la relación de consumo como la de la parte más vulnerable de la misma (situación de débil jurídico). A tal desigualdad natural se propicia corregirla mediante desigualdades jurídicas, inclinando el derecho para el lado contrario de la realidad, lo cual converge en la formulación del derecho de consumo como derecho tuitivo o protectorio. (TAMBUSSI, 2014). Por lo que, al ser la parte débil jurídicamente, el derecho subjetivo a la información e idoneidad y otros derechos que corresponde al consumidor y obligaciones del proveedor son pilares fundamentales para que la relación de consumo no sea frustrada por vagos desaciertos de incumplimiento o la inaplicación de deberes por parte del proveedor. Del mismo modo, el contrato de adhesión, las llamadas condiciones generales de las cuales el consumidor, algunas veces, sólo toma conocimiento por mera remisión que consta en el reverso del contrato en letras ilegibles, sin conocer su texto, la desigualdad en los planos técnico, jurídico y financiero, entre el proveedor y el consumidor, sustituyen la normal negociación del contrato entre las partes, por la imposición de un texto, en el cual el error del consumidor ocurre con cierta



frecuencia, inclusive por no ser especialista en la materia y, en consecuencia, no tener la formación y las informaciones de su contratante.

2.2.14. Deber de idoneidad

Inicialmente, podemos establecer que idoneidad es una característica que todo producto o servicio debe tener cuando es ofrecido por un proveedor dentro del mercado, el cual tiene además otras características específicas brindadas a sus clientes en ese entender a sus consumidores que tienen el deseo de adquirir, dicho lo anterior, la idoneidad corresponde cuando lo ofrecido por el proveedor es igual a lo recepcionado por el consumidor al celebrar una relación de consumo.

El autor Morales, Jorge otorga un concepto un tanto filosófico a la idoneidad señalando que “es una energía interior cuyo significado es infundir confianza y certidumbre en sí mismo”, así también hace una comparación entre Idoneidad y ética las cuales las define como” cánones o principios de conducta que se articulan y ajustan entre sí. La naturaleza de la idoneidad se puede armonizar con valores como la honradez, fortaleza, integridad, prudencia y dignidad, cuya agrupación armónica da como fruto lo que la sabia filosofía griega conoció con el nombre de virtud.” (MARCIAL, 2018). El deber de idoneidad es uno de los principales aspectos objeto de fiscalización del Indecopi.

Este constituye una obligación, por parte de los proveedores de bienes y servicios, de cumplir con los ofrecimientos y expectativas pactadas con el consumidor como la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los servicios o productos contratados. Asimismo, el deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios.



Por otro lado Gabrielli, Enrico toma en consideración la relación que hay con el contrato donde se detalla la información sobre el bien o servicio brindado: “*existe el criterio de individualización de la diversidad del bien entregado con aquel bien ofrecido (ya sea expresa o implícitamente)*” debe ser aquella que, mediante el análisis de la descripción del objeto del contrato, a fin de individualizar e identificar la res (cosa) contractualmente debida, opera – a través del juicio de conformidad entre res (cosa) debida y res tradita (cosa entregada) – una confrontación y un control entre los términos de la original disposición de intereses y la realización en concreto del programa negocial. Ello a diferencia del incumplimiento por entrega de una cosa diversa (*aliud pro alio*), en donde se debe valorar sobre la base de la función perseguida por las partes, y no sobre el plano ontológico, estructural de la cosa en sí, valoración propia de la conformidad (o idoneidad) del bien.

Sobre lo anterior, como se pudo apreciar, el referido jurista manifiesta que se debe tomar en cuenta la relevancia que tienen los contratos en la relación de consumo, en especial aquellos contratos denominados “por adhesión”, los mismos que tienen un objeto cuya importancia recae en el bien o servicio ofrecido, en ese sentido, la doctrina española intentó explicar la evolución del concepto de objeto de contrato señalando: “*Demostrada la falsedad de la ficción del liberalismo liberalista, y producido un cambio de circunstancias en la contratación moderna, donde la fabricación en cadena por razón del objeto industrial ha hecho proliferar los contratos por adhesión, y donde es habitual encontrarse con contratos de formación sucesiva y grupos de contratos en los que el Código Civil no había pensado, ya no existe prácticamente libertad a la hora de fijar el*



contenido, el interés ya no está en el consentimiento sino en el objeto, debiéndonos basar en deberes de información y protección” (SAN JULIAN PUIG, 1996)

Señalamos entonces que los proveedores son responsables además de la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que ofrecen los productos; por la veracidad de la propaganda comercial y de los productos en lo que corresponde, entendiendo que se le atribuye como una obligación o deber al proveedor en brindar el servicio o producto conforme a lo informado u ofrecido al consumidor, la idoneidad no implica satisfacer la idealización o la expectativa que el consumidor tiene frente a un servicio o producto, sino más bien satisfacer lo informado, lo negociado y lo ofrecido por parte del proveedor.

En ese sentido Northcote señala que el deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Así, podemos establecer que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado. Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado. (NORTHCOTE SANDOVAL, 2013)

2. 2.15. El deber de idoneidad en el Perú

El Artículo 18° del “Código de Protección y Defensa del Consumidor” señala que:
“Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e



información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”. Asimismo, en el artículo 19° vuelve a precisar que el proveedor que ofrece sus servicios o los productos, se va a hacer responsable por la calidad y la idoneidad de lo que brinda.

El denominado modelo de idoneidad se sustenta en base a tres conceptos: la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal. La garantía implícita, es la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables. Un bien o servicio resultará idóneo en la medida que respondan a los fines y usos previsibles, es decir, par los que normalmente se adquieren o contratan en el mercado. Las condiciones de los bienes y servicios señala el INDECOPI, se refieren a las circunstancias que rodean la adquisición como el lugar de compra, la información dada en el momento de la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto, o los términos y condiciones ofrecida, entre otros.

Por su parte, la garantía expresa se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor, que siendo conocidas o conocibles por el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria, excluyen la garantía implícita. La garantía expresa puede entonces señalar algo distinto a la presunción establecida como de que el producto es idóneo para los fines que sean previsibles o garantía implícita. Desde esta perspectiva, la garantía expresa puede indicar la limitación de las obligaciones que un proveedor tiene.



Finalmente, la garantía legal, es aquella establecida expresamente en la ley, es decir, no es la que el proveedor determina ni la que la que el consumidor razonable espera, sino la que manda la ley.

Uno de los problemas frecuentes en relación al consumidor es el de la idoneidad, entendida como la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. El INDECOPI señala que para determinar qué es lo que el consumidor esperaba recibir, es necesario reconstruir un modelo ideal de bien o servicio que adquirió dadas las circunstancias de dicha adquisición. El análisis de idoneidad pasa entonces por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor para luego compararlo con el bien o servicio que recibió efectivamente. (LINEAMIENTOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 2020)

Lo que concierne en el presente trabajo de investigación la afectación al deber de idoneidad dentro de los servicios financieros, el proveedor no podrá modificar, adicionar o alterar la naturaleza del tipo de contrato que se haya celebrado en una relación de consumo de índole financiero, induciéndolo a la adquisición de cargos adicionales, pagos o cobros no reconocidos por el consumidor, salvo que este último haya solicitado o aceptado expresamente, puesto que el silencio del consumidor cuando se haya ofertado algún servicio o producto aparte del que ya ha sido materia de relación de consumo entendiéndose como métodos comerciales coercitivos, no se interpreta como aceptación. Por lo que el consumidor ejercerá su derecho a la defensa en los diferentes mecanismos de defensa que el estado peruano regula y que mas adelante pasaremos a desarrollar.



JURISPRUDENCIA

De lo anterior prescrito, se entiende como métodos comerciales coercitivos de forma genérica cuando el proveedor a través de ofertas o solicitudes ofrecidas bajo cualquier tipo de modalidad altera y modifica los términos y condiciones en los que se adquirió un producto o servicio sin consentimiento expreso del consumidor. Se tiene el caso del señor Mengoa contra la Financiera OHj Sociedad Anónima contemplado en el expediente N° 02-2019/PS0-INDECOPI-PUN, en el cual el denunciante aduce que el día 12 de setiembre de 2018, solicitó un crédito de S/ 1,500.00 ante la Financiera; sin embargo, le indicaron que para agilizar el crédito solicitará la suma de S/ 4,500.00, pudiendo proceder posteriormente a la cancelación de S/ 3,000.00 el mismo día, haciéndolo así. Posterior a ello el día 14 de octubre de 2018, se dispuso a cancelar su primera cuota de S/ 555.40, siendo que sería cuotas adelantadas, en ese sentido solicitó que se realice una amortización al capital, indicándole así el personal de la Financiera que su nuevo cronograma se lo entregarían al día siguiente. El 5 de noviembre se apersonó a recoger su nuevo cronograma, no obstante, le indicaron que no tenían registro de ningún pago, posteriormente, el 10 de noviembre de 2018, volvió a la oficina de la financiera en la cual le informaron que se procesó el pago de S/ 3,000.00 y el de S/ 555.40, quedando únicamente un saldo de S/ 712.75 soles para pagar, procediendo a pagar el mismo para no generar inconvenientes posteriores. Asimismo, el día 27 de noviembre se vuelve a apersonar a las oficinas de la Financiera con la finalidad de recoger su constancia de cancelación y le informan que aún mantiene una deuda pendiente de pago de S/ 450.00. El señor Mengoa solicitó como medidas correctivas las siguientes: (i) La anulación y/o cancelación de la deuda y que la financiera exhiba avisos en los cuales de cuenta que los consumidores no sean sorprendidos para otorgárseles créditos mayores a los solicitados.



La respuesta de la contraparte fue que el denunciante cuenta con una tarjeta de crédito y una línea paralela. En ese sentido el 12 de octubre de 2018 amortizó a su cuenta el monto de S/ 3,000.00 correspondiente a la deuda generada en su línea paralela y con fecha 10 de noviembre de 2018 amortizó el monto de S/ 713.80 correspondiente a la deuda de su tarjeta de crédito. Precisa que el denunciante en el estado de cuenta con vencimiento el 15 de diciembre de 2018, no realizó el pago de su deuda. Asimismo, en los estados de cuenta siguientes se verifica que dicho monto no es amortizado hasta la fecha, por lo que actualmente el denunciante mantiene una deuda pendiente de pago

La oficina del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS) del INDECOPI Puno, resuelve y declara fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud del señor Christiam César Mengoa Romero en contra de Financiera Oh! Sociedad Anónima, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría efectuado un cobro indebido ascendente a S/ 450.00 soles, aun cuando el señor Mengoa procedió a la cancelación total del crédito de S/ 4.500.00, Asimismo, se le impone en calidad de sanción una multa ascendente a una (1) UIT, por la imputación de la infracción al artículo N° 19 del Código y Protección y Defensa del Consumidor. (EXPEDIENTE 02-2019-PSO-INDECOPI PUN. Resolución N° 17-2019 , 2019)

2.1.15 El deber de idoneidad y la legislación nacional en el derecho comparado.

Como ya lo hemos mencionado, la figura del deber de idoneidad es reconocido por la legislación nacional mediante el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor, el cual atribuye como obligación y de entero cumplimiento a los proveedores a brindan servicios y productos.



Por lo que pasaremos a desarrollar como es considerado el deber de idoneidad en la legislación internacional.

MEXICO

En México, en el Capítulo III “De la información y publicidad”, artículo 42°, establece que: *“El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el bien o servicio en los términos de la publicidad realizada, en las que señalen en el propio producto o de acuerdo con lo que haya estipulado con el consumidor. (Ley federal de protección al consumidor de 1992)*

En la legislación peruana, el artículo 22 del Código de Protección y Defensa del consumidor establece lo similar. Asimismo, mediante el artículo cuyo título describe: “El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva”. Se puede apreciar en la legislación mexicana, el deber de idoneidad como figura atribuible al consumidor no está descrito como tal, a nivel general prioriza la información que se le debe brindar al consumidor cuando adquiera un servicio o un producto.

ARGENTINA

En Argentina, existe la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor, que en su artículo Modalidades de Prestación de Servicio manifiesta que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. (Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor)



Esta legislación alude a nivel general el respeto obligatorio de todo lo dicho en una relación de consumo con un consumidor, lo expresado se acerca de forma sutil al deber de idoneidad que el artículo 19° establece en el Código de Protección y Defensa del consumidor.

CHILE

Se tiene Ley N°19.496 “Ley de protección de los derechos de los consumidores que indica: Art. 28° inciso b) establece que se comete infracción el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que se haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante. (Ley N°19.496 “Ley de protección de los derechos de los consumidores”)

Esta legislación refiere que en la practica la falta de idoneidad o la afectación al deber de idoneidad se produce cuando un proveedor publica un servicio o producto con características improbables las ofrece como ciertas, es decir nos acercamos a la figura de dolo o culpa inexcusable donde el proveedor sabe que lo ofrecido no va satisfacer las expectativas del consumidor sin justificación alguna.

ECUADOR

En la normativa ecuatoriana, podemos citar la Ley N°2000-21M, “Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor”, la misma que en el Inc. 3 del Art. 7o precisa que el consumidor deberá ser informado sobre la idoneidad del producto que pretende satisfacer las expectativas del consumidor. (Ley N°2000-21M, “Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor”)



Al igual que la legislación peruana, la normativa ecuatoriana recalca con mayor énfasis la figura del deber de idoneidad del proveedor en una relación de consumo con el consumidor cuando se ofrece algún servicio o producto y si la expectativa no es satisfecha, ya se incurriría al incumplimiento del deber de idoneidad.

COLOMBIA

Tenemos el Inc.6 del Art. 5 de la Ley N° 1480, “Estatuto del Consumidor” que indica: Señalando que la Idoneidad o eficiencia viene a ser la aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. Asimismo, en su Art. 6 del mismo cuerpo normativo precisa que todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. (Ley N° 1480, “Estatuto del Consumidor”)

Como se puede observar, esta legislación obliga a los proveedores a que el producto o servicio ofrecido dentro del mercado cumpla con su finalidad y que este no debe mantener características de menor calidad. Asimismo, la legislación colombiana a definido que se entiende por idoneidad y cuál es la obligación de los proveedores con respecto al cumplimiento del deber de idoneidad, cabe recalcar que la legislación peruana hace una definición más amplia de dicha figura

2.1.17. Deber de idoneidad en servicios y productos financieros.

El Código de protección y defensa al consumidor, establece en un capítulo específico: Capítulo V sobre Productos y Servicios Financieros, en donde describe las obligaciones del proveedor que presta productos y servicios financieros, los derechos de los consumidores al adquirir un producto o servicio. Este cuerpo legal, regula a los



servicios financieros a lo dispuesto que más adelante será analizado y se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

El artículo 82° prescribe que todo proveedor de servicios financieros está obligados a informar toda la información necesaria a los consumidores respecto la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) y estas deben comprender todos los costos directos e indirectos de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

El artículo 83° sobre la publicidad en los productos o servicios financieros de crédito, establece que en ambas tasas TCEA y el TEA de productos o servicios financieros deben consignarse de el monto y detalle de cualquier cargo aplicable al consumidor de forma accesible y gratuita

De igual manera el artículo 84° aclara que para los productos o servicios financieros pasivos, debe informarse al consumidor el TREA de forma específica.

Sobre la Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales, el artículo 85° indica que toda entidad que brinda servicio o producto financieros pueden decidir la contratación con los usuarios las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la SBS. Asimismo, este apartado señala que cuando exista modificaciones contractuales o resolución contractual, el proveedor deba señalar el sustento bajo la aplicación de normas



prudenciales emitidas por la SBS. Las mismas que explican la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

El consumidor tiene el derecho a efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito a plazos de forma total o parcial con la debida reducción de intereses compensatorios y sin adicionar penalidades futuras. Artículo 86° del CPDC.

El artículo 87°, respecto a la imputación de pagos, refiere que todo consumidor que desea adquirir cualquier producto o servicio financiero tiene derecho a ser informado sobre las condiciones que se aplicarán como obligaciones que serán asumidas por el consumidor. En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

2.1.18. Protección del derecho del consumidor

La Constitución Política establece en el 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”. Por lo que reconoce al consumidor o usuario a un agente económico con derechos mediante el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y Propiedad Intelectual, creado desde el 08 de noviembre de 1992 mediante el Decreto Ley N° 25868.

2.1.18. Principios de protección al consumidor

Los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor valen como razonamientos aclarativos para la solución de los casos concretos y establecen líneas en el ámbito de protección al consumidor. Por lo que, como lo señala Rodríguez, los principios no son normas que puedan ser cumplidas o vulneradas como en el caso de las pautas y reglas, sino que debe requerir en la mayor medida posible de acuerdo a las posibilidades jurídicas y fácticas, ((Rodríguez, 2010, p. 9).)

Conforme a lo dispuesto en el artículo V del Código de Protección y Defensa al consumidor, los principios para el amparo y defensa del consumidor son:

- **Principio de Soberanía del Consumidor.-** las normas de protección al consumidor se trata de formar e incentivar la práctica libre informada, para que se pueda, tener un mercado que brinde productos que garanticen el bien común.
- **Principio Pro Consumidor.-** siempre el estado es el que garantiza el sistema de consumismo en el Perú, además de ello, se ha creado un sin número de mecanismos, leyes, reglas, normas e instituciones que velen por el tan preciado derecho fundamental.
- **Principio de Transparencia.-** es un tema de transparencia y como te vez a los demás, es decir un medio de uso para facilitar el libre acceso y tener comunicación fluida con el cliente.

- **Principio de Protección Mínima.** - La ley es la que otorga la protección al usuario o consumidor.
- **Principio Pro Asociativo.** - el estado es el que vela que las acciones se den bajo la legalidad y siempre pendiente de los que adquieren un producto o un servicio.

2.1.19. Procedimientos de protección al consumidor en el Indecopi.

Conforme a la regulación del Indecopi, a través del CPDC el Libro de Reclamaciones es el canal de atención de reclamos y quejas sobre presuntas vulneraciones al derecho del consumidor o en referencia al deber de idoneidad, su infracción o incumplimiento por parte de los proveedores financieros es reclamada o quejada mediante este conducto. También, dispone los diferentes procedimientos de protección del consumidor, tales como:

-Reclamo ante SAC

-Denuncia ORPS

-Denuncia CPC

Cuadro 2 Procedimientos en el Indecopi

TIPO	CONCEPTO
RECLAMO	RECLAMA VIRTUAL: Es un canal virtual, dinámico y sencillo para la presentación gratuita de reclamos de consumo. El tramite dura de 7 a 15 días hábiles.



DENUNCIA ADMINISTRATIVA ANTE ORPS	Es una declaración de insatisfacción del consumidor frente a un presunto incumplimiento del proveedor, que se presenta en la compra de productos y/o adquisición de servicios a nivel nacional. Toda denuncia es presentada por Mesa de Partes ante el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
ARBITRAJE DE CONSUMO	Es una alternativa que el Indecopi brinda al consumidor para que obtenga de manera gratuita una solución rápida al problema que pueda haber surgido con un proveedor al realizar la compra de un producto o la contratación de un servicio. Dura 45 días aproximadamente.

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3. 1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

El enfoque de la presente investigación es un enfoque mixto, ya que la presente investigación requerirá la utilización del diseño cualitativo y cuantitativo conjuntamente. Sobre el diseño cualitativo se basa en realizar estudios descriptivos, interpretación normativa e inductiva (que van de lo particular a lo general) y se utilizan para analizar una realidad social al amparo de un enfoque subjetivo, con el propósito de explorar, entender, interpretar y describir el comportamiento de la realidad en estudio, no necesariamente para comprobarla. Por lo general, esta exploración se realiza con la recopilación de datos sin medición numérica, lo cual permite que emerjan puntos de vista, emociones, experiencias y otros aspectos no cuantificables. De esta manera, se pretende entender la realidad a través de esas aportaciones subjetivas, o bien, a través de las interpretaciones subjetivas que de ellas hace el propio investigador. ((Muñoz, 2011:22))

De lo descrito, la presente investigación corresponde a un enfoque mixto, ya que para determinar el primer y segundo objetivo específico, se ha realizado un análisis cuantitativo consistente en la recolección y análisis de datos referidos a los efectos que involucran la inaplicación del deber de idoneidad , para ello se ha realizado encuestas a los consumidores de Puno y se ha obtenido información real de la oficina Regional de Indecopi Puno, sobre el deber de idoneidad de los proveedores en materia de servicios financieros en merito al número real de casos en reclamos.

Luego para determinar el tercer y cuarto se ha realizado un análisis cualitativo de la actual regulación de derecho comparado y el análisis correspondiente a la evaluación del



criterio del INDECOPI en denuncias de materia de deber de idoneidad en servicios financieros.

Además, para el diseño de investigación cualitativo se han utilizado los métodos de interpretación jurídica y deducción de resultados y para el diseño de investigación cuantitativa se han utilizado los métodos de observación y medición, utilizándose como instrumentos la encuesta y ficha resumen de casos.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Para la verificación de los objetivos planteados en la presente investigación, se ha determinados la población de la siguiente manera:

- Reclamos tramitados ante la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano de la oficina regional del INDECOPI Puno durante el periodo 2019-2020, donde se observe la infracción al deber de idoneidad en servicios financieros
- Población conformada por consumidores de la ciudad de Puno
- Legislación internacional
- Resoluciones de Indecopi expedidas durante el año 2019-2020 en materia de deber de idoneidad de proveedores que prestan servicios financieros.



3.2.1 Muestra

Cuadro 3 Perspectiva de la muestra

MUESTRA	PERSPECTIVA
Reclamos tramitados ante la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) durante el periodo 2019-2020, donde se observe la infracción al deber de idoneidad en servicios financieros	Reclamos presentados en referencia a la infracción de falta de idoneidad en los servicios financieros.
Población conformada por consumidores de la ciudad de Puno	Encuestar a usuarios de las entidades financieras para determinar si han sido víctimas de afectación de sus derechos a causa de la inaplicación del deber de idoneidad
Legislación internacional	Se seleccionó legislación internacional mexicana, Argentina, chilena, ecuatoriana y colombiana para conocer los aspectos normativos sobre el deber de idoneidad en los servicios financieros.
Resoluciones de Indecopi expeditas durante el año 2019-2020 en materia de deber de idoneidad de proveedores que prestan servicios financieros.	Se tomo de forma aleatoria 15 resoluciones durante el periodo 2019-2020, en donde se vulnero el deber de idoneidad emitidas por la ORPS de Indecopi Puno.

Fuente: Elaboración propia



Se ha utilizado el muestreo por conveniencia o intencionado. Al respecto John W. Creswell como se citó en ((VICENTY COLON & FIGUEROA IGLESIAS, 2011),) define al muestreo con conveniencia como un procedimiento de muestreo cuantitativo en que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados. Asimismo, el investigador no puede decir en confianza que los individuos son representativos de la población, sin embargo, la muestra provee información útil para responder preguntas e hipótesis. Para este caso la población que se ha escogido es de 100 consumidores, habiéndose practicado las encuestas en: Plaza de armas, Parque Manuel Pino.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1. Métodos

Para el diseño de investigación cualitativo se han utilizado los métodos de interpretación jurídica y deducción de resultados y para el diseño de investigación cuantitativa se han utilizado los métodos de observación y medición, utilizándose como instrumentos la encuesta y ficha resumen de casos

- **Método analítico-comparativo:** Debido a que se analizara las resoluciones expeditas por el Indecopi Puno, para determinar los criterios que les faculta cuando resuelven casos referidos a la infracción de deber de idoneidad en servicios financieros. Asimismo, se legislación internacional Mexicana, Argentina, Chilena, Ecuatoriana y Colombiana para conocer los aspectos normativos sobre el deber de idoneidad en los servicios financieros.
- **Método de deducción de resultados:** Debido a que mediante los cuadros estadísticos que serán resultados de la recolección de datos respecto a los



Reclamos tramitados ante la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la oficina regional del INDECOPI Puno durante el periodo 2019-2020, donde se observe la infracción al deber de idoneidad en servicios financieros, el porcentaje de presentación de reclamos en esta infracción y los proveedores más reclamados.

- **Método de Observación documental:** Porque se observará los efectos del incumplimiento del deber de idoneidad en la Población conformada por consumidores de la ciudad de Puno, a través de sus respuestas en la encuesta realizada.
- **Método de medición:** Para determinar de qué manera los proveedores que prestan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en la ciudad de Puno durante el periodo 2019-2020.

3.3.2. Técnicas e instrumentos

Cuadro 4 Técnicas e instrumentos

TECNICA	INSTRUMENTO	CUALIDAD
Análisis De Datos	Guía De Observación	Reclamos tramitados ante la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) durante el periodo 2019-2020, donde se observe la infracción al deber de idoneidad en servicios financieros
Análisis De Encuestas	Encuestas	Se recolectaron las opiniones a través de las encuestas a los consumidores de proveedores financieros de la ciudad de Puno que han sido víctimas de afectación de sus derechos como consumidores por la falta de idoneidad.
Análisis De Legislación Internacional	Cuadro Comparativo	Consiste en realizar una comparación de la legislación peruana y la legislación mexicana, argentina, chilena, ecuatoriana y colombiana con la finalidad de conocer la regulación con respecto al deber de idoneidad.
Análisis De Datos	Cuadro Resumen De Resoluciones De Indecopi, 2019-2020	Resoluciones de Indecopi, 2019-2020 en donde se vulnero el deber de idoneidad emitidas por la ORPS de Indecopi Puno

Fuente: Elaboración Propia



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESPECTO AL PROBLEMA DE INVESTIGACION

Problema de investigación: ¿de qué manera los proveedores que prestan servicios financieros cumplen con el deber de idoneidad en el distrito de puno durante el periodo 2019-2020?

Para determinar y responder a nuestra interrogante de investigación, como ya lo hemos descrito se ha podido revelar que a través de los resultados estudiados. Primero hemos evaluado si el servicio prestado por estos proveedores (proveedores financieros), cumplen con el deber de idoneidad y previo a ello ver si cumplían los estándares regulado en las leyes y junto a ello analizamos la actividad de las entidades del estado en cuanto a su función respecto a la materia, previo al estudio realizado se concluyó que no. Si bien es cierto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual fue instituido para apoyar el buen funcionamiento y la libre competencia de un bien o un servicio puesto en el mercado, en beneficio netamente de los ciudadanos llamados consumidores, a través de su normativa administrativa en materia de protección al consumidor, sin embargo, a sabiendas de la existencia normativa de protección y defensa del consumidor en donde también se atribuye obligaciones y deberes a los proveedores y de los instrumentos desarrollados se ha obtenido que cumplen de una manera ineficiente debido a que no son capaces de realizar o cumplir adecuadamente el deber de idoneidad en relación de servicios financieros.



Contrastación de Hipótesis

Con lo estudiado y analizado confirmamos nuestra hipótesis general que Los proveedores que prestan servicios financieros en el distrito de Puno periodo 2019-2020, cumplen de forma ineficiente el deber de idoneidad al brindar servicios financieros a los consumidores de la ciudad de Puno por la constante infracción a este deber que se ve reflejado en los reclamos y denuncias presentadas en la oficina regional del Indecopi de la ciudad de Puno, asimismo en los resultados obtenidos en la encuesta realizada.

4.2. RESPECTO AL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar el deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros en la ciudad de puno durante el periodo 2019-2020 en merito a los reclamos presentados ante la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) de Indecopi puno.

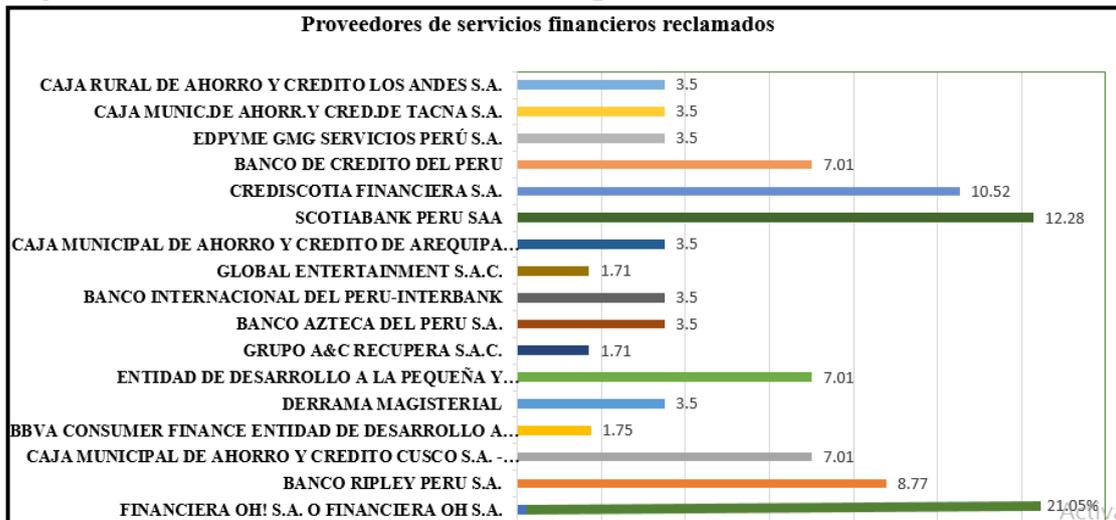


Tabla 1 Reclamos de servicios financieros año 2019

Proveedor	N° De Reclamos	%
Financiera Oh! S.A. O Financiera Oh S.A.	12	21.05%
Scotiabank Peru Saa	7	12.28 %
Crediscotia Financiera S.A.	6	10.52%
Banco Ripley Peru S.A.	5	8.77%
Caja Cmac Cusco S.A.	4	7.01%
Edpyme Gmg Servicios Perú	4	7.01%
Banco De Crédito Del Perú	4	7.01%
Derrama Magisterial	2	3.5%
Banco Azteca Del Peru S.A.	2	3.5%
Banco Internacional Del Peru-Interbank	2	3.5%
Caja Arequipa	2	3.5%
Caja Munic. Tacna S.A.	2	3.5%
Edpyme Gmg Servicios Perú S.A.	2	3.5 %
Caja Rural De Ahorro Y Crédito Los Andes S.A.	2	3.5%
BBVA	1	1.71%
Grupo A&C Recupera S.A.C.	1	1.71%
Global Entertainment S.A.C.	1	1.71%
Total	57	100%

Nota: Reclamos según proveedor tramitados en la Oficina Regional de INDECOPI en Puno,
año 2019

Figura 1 Reclamos tramitados ante Indecopi, año 2019



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

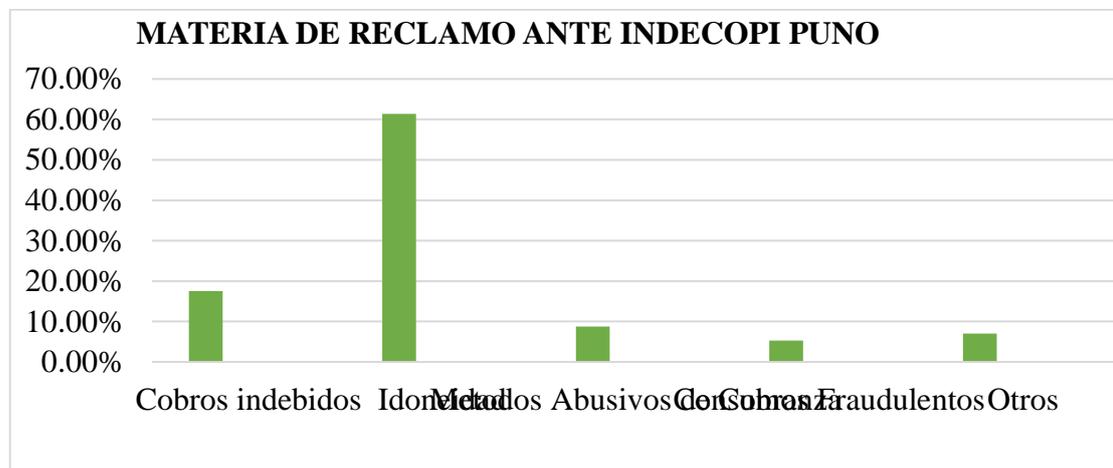
En referencia a la figura N° 01, los proveedores reclamados en el rubro de Servicios Financieros durante el año 2019, se observa que la Financiera OH S.A. es el proveedor financiero con mayor reclamos presentados 21.05 % , seguida del Scotiabank Perú SAA que incluye al 12.28 % de reclamos; luego en menores proporciones son reclamados el Banco de Crédito del Perú, Entidad De Desarrollo A La Pequeña Y Microempresa GMG Servicios Perú S.A.-Edpyme GMG Servicios Perú, Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A. – CMAC Cusco S.A. con 7. 01 % de reclamos presentados de usuarios, los proveedores Derrama Magisterial Banco Azteca Del Perú S.A. Banco Internacional Del Perú-Interbank Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Arequipa S.A. – Caja Arequipa Caja Munic.De Ahorr.Y Cred.De Tacna S.A. Edpyme GMG Servicios Perú S.A. tienen un 3.5 % por tener solo 2 reclamos presentados por cada entidad financiera y por ultimo BBVA Consumer Finance Entidad De Desarrollo A La Pequeña Y Micro Empresa-Edpyme, Grupo A&C Recupera S.A.C. Global Entertainment S.A.C. tienen un reclamo cada uno que representa el 1.71%.

Tabla 2 Reclamos según la materia tramitados en Indecopi Puno, año 2019

Materia	Reclamos	%
Cobros Indevidos	10	17.54%
Idoneidad	35	61.40 %
Métodos Abusivos de Cobranza	5	8.77%
Consumos fraudulentos	3	5.26 %
Otros	4	7.01%
TOTAL	57	100%

Nota: Esta tabla muestra el porcentaje de reclamos presentados por materia.

Figura 2 Reclamos según la materia tramitados en Indecopi Puno, año 2019



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

En referencia a la figura N° 02, resulta la materia del Reclamo de los consumidores del rubro de servicios financieros, ante los Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) en la Oficina Regional de INCECOPI en Puno, teniendo la mayor



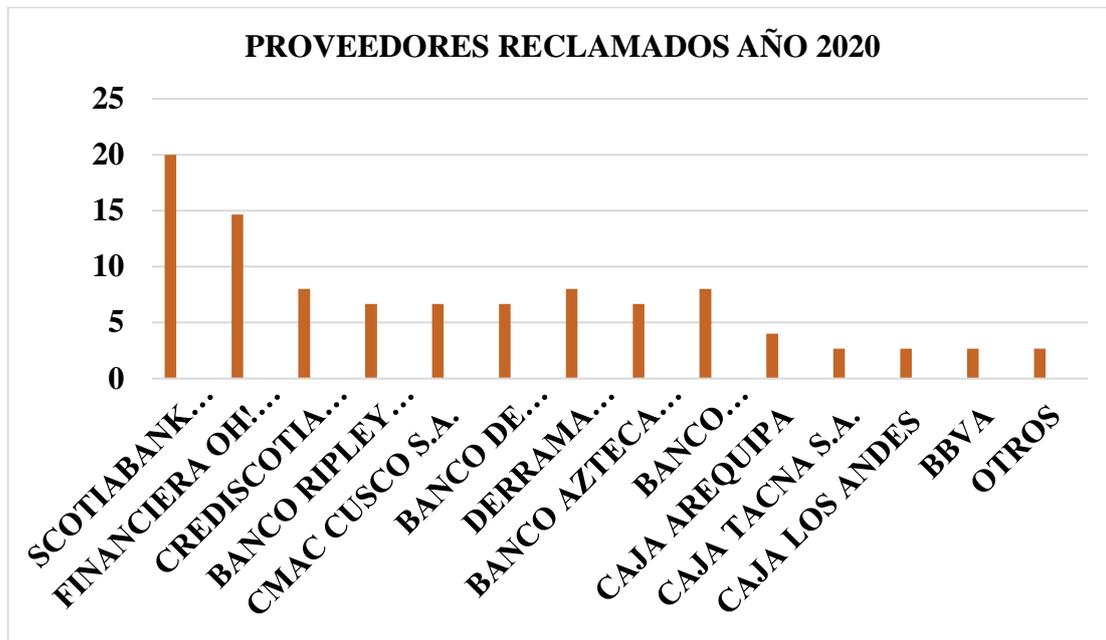
prevalencia el de Idoneidad que alcanza al 61.40 %, seguida Cobros Indebidos con el 17.54 %, mientras que los motivos de reclamos de: Métodos Abusivos de Cobranza, Consumos Fraudulentos y otros tienen el 8.77%, 5.26% y 7.01% respectivamente.

Tabla 3 Reclamos tramitados en Indecopi Puno, año 2020

Proveedor	N° De	%
	Reclamos	
Scotiabank Perú Saa	15	20%
Financiera Oh! S.A. O Financiera Oh S.A.	11	14.66%
Crediscotia Financiera S.A.	6	8%
Banco Ripley Peru S.A.	5	6.66%
Caja Municipal Cmac Cusco S.A.	5	6.66%
Banco De Credito Del Perú	5	6.66%
Derrama Magisterial	6	8%
Banco Azteca Del Perú S.A.	5	6.66%
Banco Interbank	6	8%
Caja Arequipa	3	4%
Caja Munic.De Ahorr.Y Cred.De Tacna S.A.	2	2.66%
Caja Rural De Ahorro Y Crédito Los Andes S.A.	2	2.66%
Bbva	2	2.66%
Otros	2	2.66%
Total	75	100%

Nota: Reclamos según proveedor tramitados en la Oficina Regional de INDECOPI en Puno, año 2020

Figura 3 Reclamos de servicios financieros tramitados en la Oficina Regional de INDECOPI Puno, 2020



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

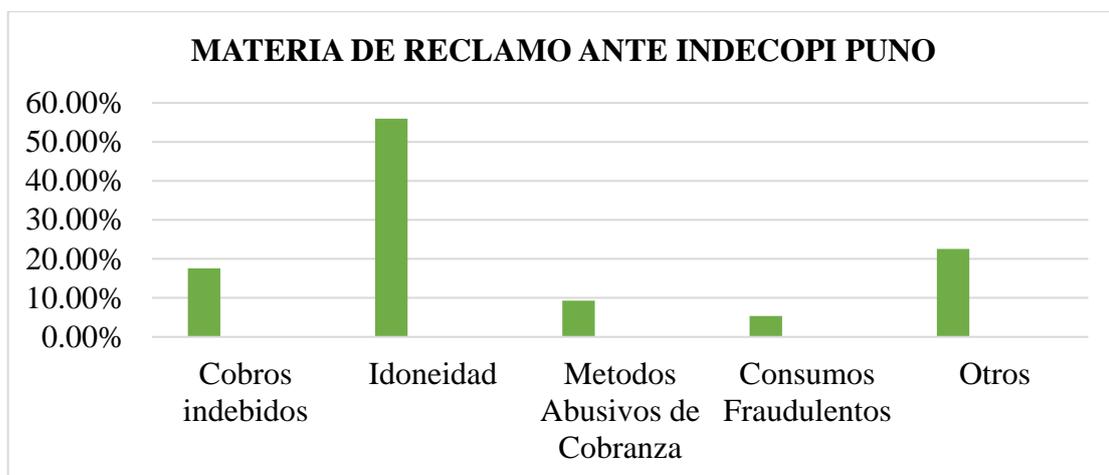
En referencia a la figura N° 03, los proveedores reclamados en el rubro de Servicios Financieros durante el año 2020, se observa que Scotiabank Perú SAA es el proveedor financiero con mayor reclamos presentados 20 % , seguida Financiera OH! del que incluye al 14.66 % de reclamos; luego en menores proporciones son reclamados el Banco de Crédito del Perú, Entidad De Desarrollo A La Pequeña Y Microempresa GMG Servicios Perú S.A.-Edpyme GMG Servicios Perú, Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A. - CMAC Cusco S.A. con 7. 01 % de reclamos presentados de usuarios, los proveedores Derrama Magisterial Banco Azteca Del Perú S.A. Banco Internacional Del Perú-Interbank Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Arequipa S.A. - Caja Arequipa Caja Munic.De Ahorr.Y Cred.De Tacna S.A y por ultimo BBVA Consumer Finance Entidad De Desarrollo tienen 2 reclamos presentados.

Tabla 4 Reclamos según la materia tramitados Indecopi Puno, año 2020.

Materia	Reclamos	%
Cobros Indevidos	5	6.66%
Idoneidad	42	56 %
Métodos Abusivos De Cobranza	7	9.33%
Consumos Fraudulentos	4	5.33%
Otros	17	22.6%
Total	57	100%

Nota: Reclamos según la materia tramitados en la Oficina Regional de Indecopi Puno, año 2019.

Figura 4 Reclamos según la materia tramitados en la Indecopi Puno, año 2020



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

En referencia a la figura N° 4, resulta la materia del Reclamo de los consumidores del rubro de servicios financieros, ante los Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) en la Oficina Regional de INCECOPI en Puno, teniendo la mayor prevalencia el de Idoneidad que alcanza al 56 %, seguida por otros con el 22.6 %, mientras que los motivos



de reclamos de: Métodos Abusivos de Cobranza, Consumos Fraudulentos no superan el 10%.

Asimismo, se ha obtenido de los resultados que, de los servicios más reclamados ante la oficina de Servicio de Atención al ciudadano de la oficina regional del Indecopi de Puno, en primer lugar, están los servicios financieros y bancarios, seguidos de los servicios educativos y servicios de transporte.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Se planteó la hipótesis: Se presume que, de los reclamos presentados durante el periodo 2019-2020 los servicios financieros son los más reclamados y denunciados y en específico la infracción más constante es la falta de idoneidad por parte de los proveedores financieros. En efecto durante los años 2019- 2020, la infracción más reclamada en referencia a la idoneidad en servicios financieros, por lo que los proveedores que prestan este servicios no estarían aplicando de manera eficiente el deber de idoneidad.

4.3. RESPECTO AL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

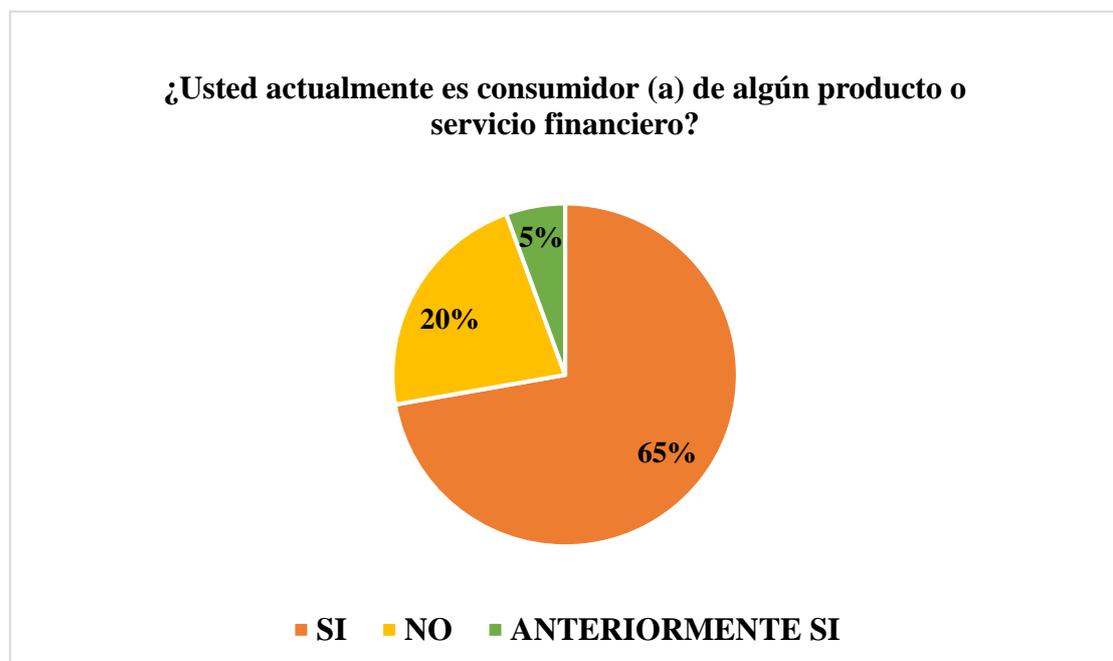
Demostrar el nivel de conocimiento de los consumidores de la ciudad de Puno respecto al deber de idoneidad.

Tabla 5 *¿Usted actualmente es consumidor (a) de algún producto o servicio financiero?*

Alternativas	Consumidor	%
Si	65	65%
No	20	20%
Anteriormente Si	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 *¿Usted actualmente es consumidor (a) de algún producto o servicio financiero?*



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION

De los encuestados el 65% manifiesta que actualmente si es consumidor de algún producto o servicio financiero, 20% indica que no es consumidor de este servicio y el 5% señala que anteriormente si fue consumidor de servicios financieros.

Existe un gran porcentaje de consumidores de servicios o productos financieros, es decir se observa que mas de la mitad de los encuestados.

Tabla 6 *¿Tiene conocimiento sobre el deber de idoneidad?*

Alternativas	Consumidor	%
Si	5	5%
No	95	95%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 *¿Tiene conocimiento sobre el deber de idoneidad?*



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION

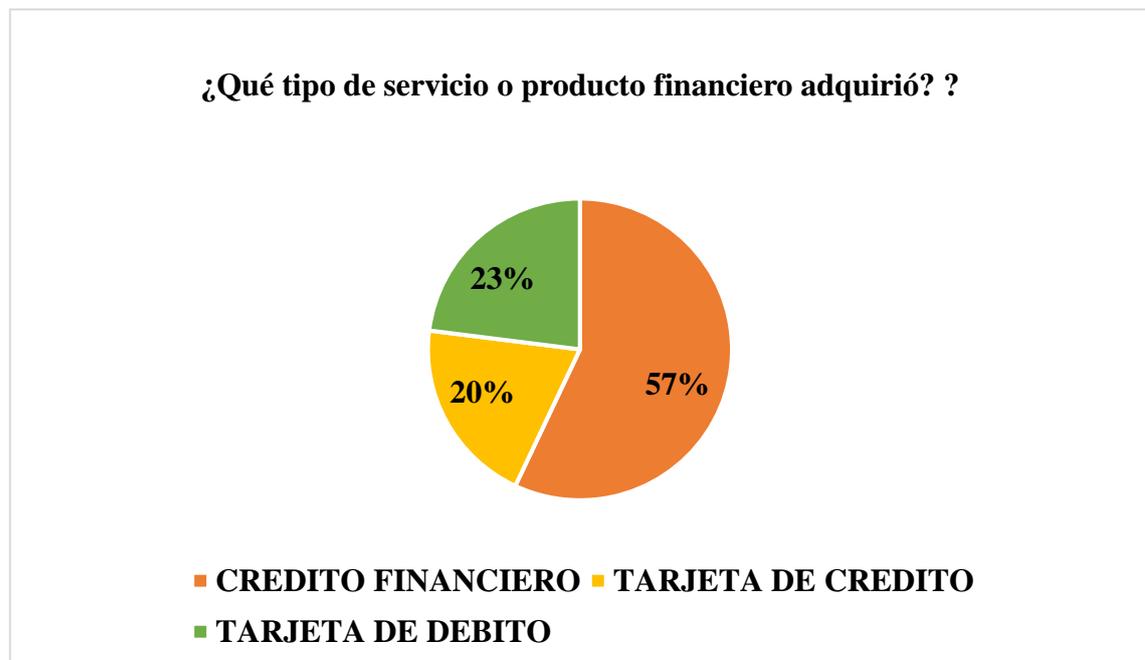
De los encuestados el 95% manifiesta que no tiene conocimiento del deber de idoneidad y solo el 5% si conoce el deber de idoneidad. Se deduce que casi el 100% de los encuestados no conocen el termino del deber de idoneidad, lo cual implica una gran deficiencia de educación financiera en este pequeño sector

Tabla 7 ¿Qué tipo de servicio o producto financiero adquirió?

Alternativas	Consumidor	%
Crédito Financiero	57	57%
Tarjeta De Crédito	20	20%
Tarjeta De Debito	23	23%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 ¿Qué tipo de servicio o producto financiero adquirió?



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION

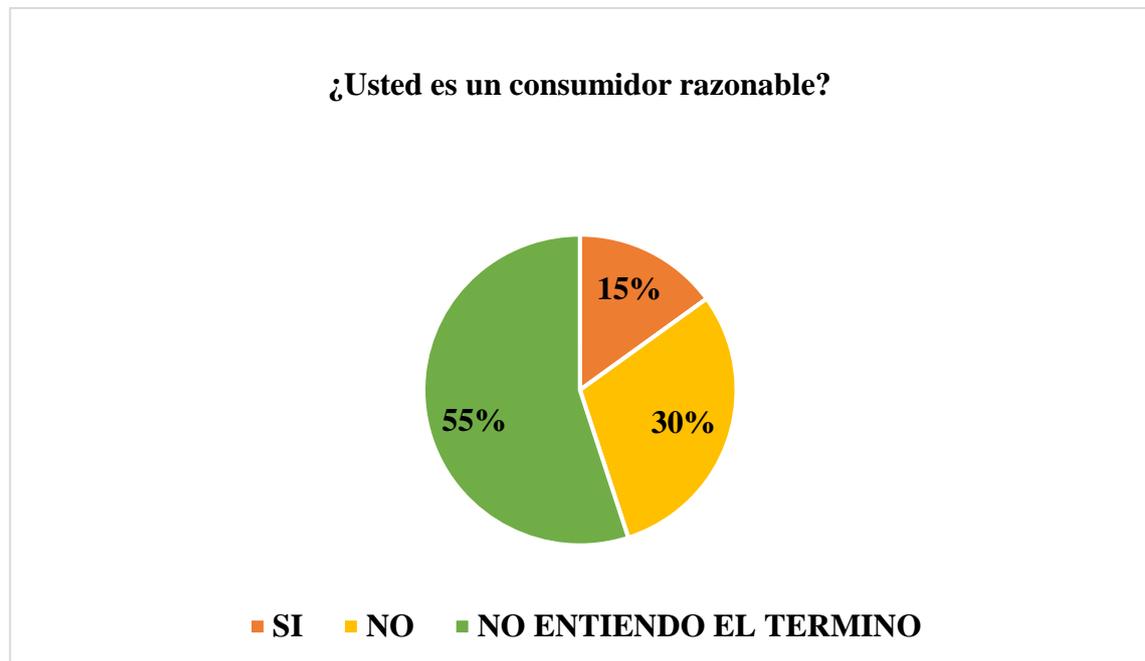
De los encuestados el 57% manifiesta es consumidor de un crédito financiero, el 20% de tarjeta de crédito y el 23% de tarjeta de debito

Tabla 8 ¿Usted es un consumidor razonable?

Alternativas	Consumidor	%
Si	15	15%
No	30	30%
No Entiendo El Concepto	55	55%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 ¿Usted es un consumidor razonable?



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION

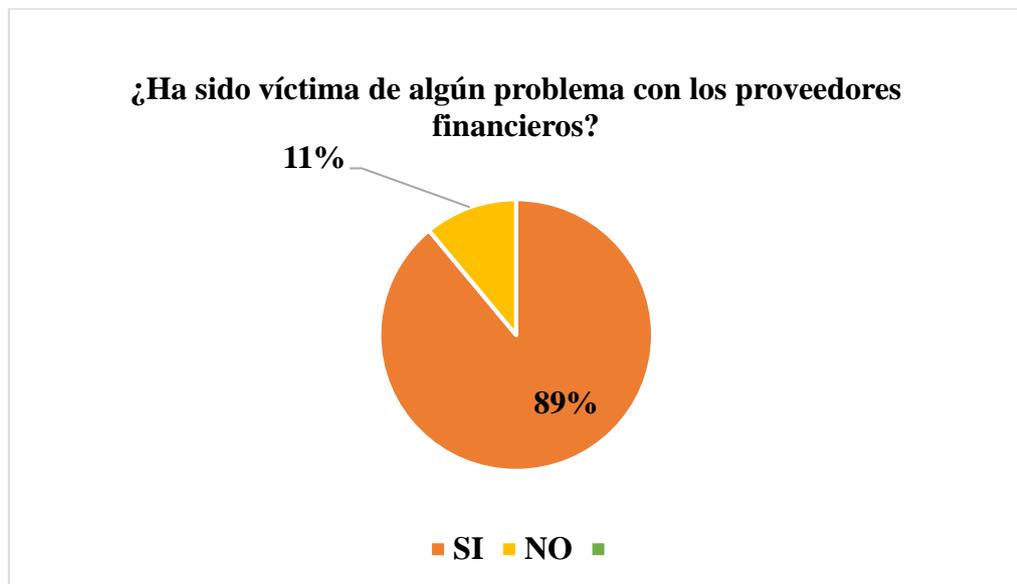
De los encuestados el 15% manifiesta que si es un consumidor razonable, el 30% indica que no es un consumidor razonable y el 55% indica que no entiende el término.

Tabla 9 ¿Ha sido víctima de algún problema con los proveedores financieros?

Alternativas	Consumidor	%
Si	89	89%
No	11	11%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 ¿Ha sido víctima de algún problema con los proveedores financieros?



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

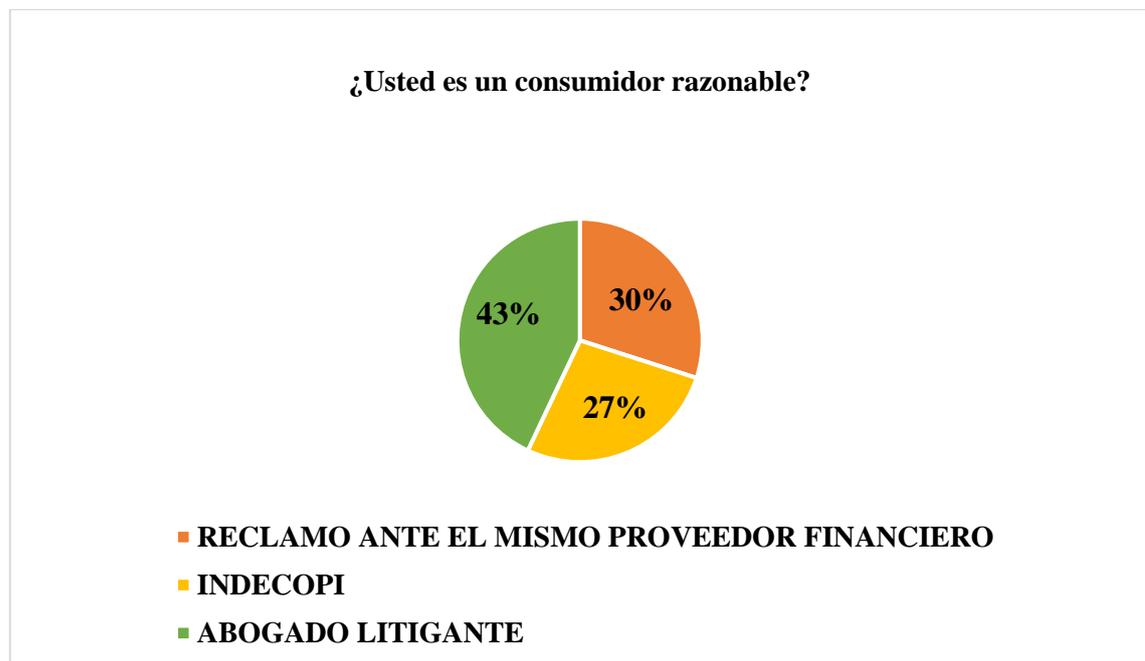
Se observa que el 89% de los encuestados fueron víctimas respecto a problemas con los proveedores financieros y solo un 11% no registra inconvenientes. Se deduce que existe una gran mayoría de víctimas de pobladores afectados por entidades financiera

Tabla 10 ¿Dónde recurre cuando tiene un problema relacionado a la adquisición de un servicio financiero?

Alternativas	Consumidor	%
Reclamo ante El Mismo Proveedor Financiero	30	30%
Indecopi	27	27%
Abogados Litigantes	43	43%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 ¿Dónde usted recurre cuando tiene un problema relacionado a la adquisición de un servicio financiero?



Fuente: Elaboración Propia



INTERPRETACION

De los encuestados el 30% manifiesta que reclama ante el mismo proveedor financiero, el 27% indica que acude ante Indecopi y el 43% prefiere la asistencia de un abogado litigante.

ANALISIS GENERAL:

- De lo información recabada se puede apreciar que de los 100 encuestados el 95% desconoce el término de deber de idoneidad, por lo que estaríamos frente a un gran sector de la población que carece de información sobre las obligaciones que los proveedores deben de cumplir cuando brindan servicios o productos financieros, que el solo incumplimiento afectaría a los derechos de los consumidores.



4.4. RESPECTO AL TERCERO OBJETIVO

Analizar el derecho comparado en materia del deber de idoneidad en proveedores que prestan servicios financieros.

Cuadro 5 Legislación mexicana

CATEGORIA	CONTENIDO	LEGISLACION PERUANA
Ley federal de protección al consumidor de 1992 ,	Capitulo III “De la información y publicidad”, artículo 42°, establece que: “El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el bien o servicio en los términos de la publicidad realizada, en las que señalen en el propio producto o de acuerdo con lo que haya estipulado con el consumidor	El artículo 22° “Garantía de uso o buen funcionamiento” del Código de Protección y Defensa del consumidor establece: “El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.”

Fuente: Elaboración Propia



Cuadro 6 Legislación argentina.

DERECHO COMPARADO		
CATEGORIA	CONTENIDO	LEGISLACION PERUANA
Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor	ARTICULO 19. Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.	El artículo 22° “Garantía de uso o buen funcionamiento” del Código de Protección y Defensa del consumidor establece: “El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 7 Legislación chilena

DERECHO COMPARADO		
CATEGORIA	CONTENIDO	LEGISLACION PERUANA
Ley N°19.496 “Ley de protección de los derechos de los consumidores”	Art. 28° inciso b) establece que se comete infracción el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que se haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante.	Símil sobre la garantía establecida en el artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que indica: Artículo 20.- Garantías Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. b) Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 8 Legislación ecuatoriana

DERECHO COMPARADO			
PAIS	CATEGORIA	CONTENIDO	LEGISLACION PERUANA
ECUADOR	Ley N°19.496 “Ley de protección de los derechos de los consumidores”	Ley N°2000-21m, “Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor”, la misma que en el Inc. 3 del Art. 7o precisa que el consumidor deberá ser informado sobre la idoneidad del producto que pretende satisfacer las expectativas del consumidor.	La normativa ecuatoriana recalca con mayor énfasis la figura del deber de idoneidad del proveedor en una relación de consumo con el consumidor cuando se ofrece algún servicio o producto y si la expectativa no es satisfecha, ya se incurriría al incumplimiento del deber de idoneidad. Al igual que Perú, si describe expresamente este deber como obligación del proveedor.

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 9 Legislación colombiana

DERECHO COMPARADO		
CATEGORIA	CONTENIDO	LEGISLACION PERUANA
Inc.6 del Art. 5 de la Ley N° 1480, “Estatuto del Consumidor”	Señalando que la idoneidad o eficiencia viene a ser la aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.	Como se puede observar, esta legislación obliga a los proveedores a que el producto o servicio ofrecido dentro del mercado cumpla con su finalidad y que este no debe mantener características de menor calidad. Asimismo, la legislación colombiana a definido que se entiende por idoneidad y cuál es la obligación de los proveedores con respecto al cumplimiento del deber de idoneidad, cabe recalcar que la legislación peruana hace una definición más amplia de dicha figura.

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- En México, la legislación citada Ley federal de protección al consumidor de 1992”, describe como obligación del proveedor el deber de información que recibiría el consumidor conforme a lo pactado con el mismo, mas no incluye el deber de idoneidad dentro de su marco legal como atribución obligatoria del proveedor.



- La legislación argentina, mediante la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor, señala en su artículo 19° el respeto por parte de los proveedores a la información brindada frente a una celebración de relación de consumo. Por lo que al igual que el país de México, no menciona de forma expresa el deber de idoneidad de los proveedores y en materia de deber de idoneidad en productos o servicios financieros solo establece la obligación para el proveedor de brindar información acerca de los servicios o productos ofrecidos.
- En Chile En la “Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores” de Chile, en su artículo 28° inciso b) no hace una definición que permite determinar lo que significa idoneidad de un producto o un servicio, sino que solamente hace referencia bajo la figura de que comete infracción el que realiza una publicidad engañosa induciendo a error con respecto a la idoneidad del servicio para los fines que se ofrece. En cambio en la legislación peruana en el “Código de Protección y Defensa de Consumidor” regula en su Art. 18° lo que se entiende por idoneidad, que es “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la publicidad e información, condiciones, características y naturaleza del producto o servicio que se le ha ofrecido”; y, en el Art. 19° “la obligación de los proveedores que deben tener con respecto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”. Por lo tanto, entre la legislación chilena y la legislación peruana en lo que concierne a idoneidad, Perú establece con exactitud que se refiere con idoneidad y la obligación del proveedor para que no vulnere este deber.
- Respecto a la legislación ecuatoriana señala la Ley N°2000-21m, “Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor”, la misma que en el Inc. 3 del Art. 7o precisa que



el consumidor deberá ser informado sobre la idoneidad del producto que pretende satisfacer las expectativas del consumidor. Menciona la idoneidad del producto o servicio como un deber de información que deberá cumplir el proveedor.

- Finalmente, tenemos el “Estatuto del Consumidor de Colombia” en el artículo 5° inciso 6 hace referencia a la idoneidad como la aptitud del productor para satisfacer la necesidad para los cuales ha sido comercializado, además el artículo 6° señala como obligación del proveedor que debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca; al igual que Perú, la legislación colombiana a definido en un cuerpo legal que se entiende por idoneidad y cuál es la obligación de los proveedores con respecto al cumplimiento del deber de idoneidad, cabe mencionar que la legislación peruana hace una definición más amplia de dicha figura.

4.5. RESPECTO AL CUARTO OBJETIVO:

Evaluar las denuncias reincidentes ante el Indecopi puno respecto al deber de idoneidad en los servicios financieros.



Cuadro 10 Exp. 177-2019/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	177-2019/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>En el mes de mayo del año 2018, personal del Banco se comunicó vía telefónica con el señor Blas con la finalidad de ofrecerle un préstamo de S/ 9,300.00; al cual el denunciante accedió.</p> <p>-Al momento del recojo del dinero, el señor Blas se percató que las cuotas mensuales eran muy elevadas, por lo cual desistió del préstamo.</p> <p>-En lo posterior, toma conocimiento a través de otra entidad financiera que, tenía un préstamo con el Banco.</p> <p>-Una vez enterado de la existencia del crédito contraído con el Banco decidió ir a recogerlo, donde le entregaron S/ 8,100.00; no estando conforme con dicho monto pues el crédito era por S/ 9,300.00.</p> <p>- El denunciante solicita como medida correctiva la entrega de S/ 1,200.00 soles faltantes.</p>
CRITERIO DEL INDECOPI	<p>El Órgano Resolutivo declara infundada la denuncia presentada por el señor Cornelio Blas Paripanca en contra de BBVA Banco Continental Sociedad Anónima por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no haberse acreditado que, habría entregado únicamente la suma de S/ 8,100.00 soles en fecha 05 de</p>



	setiembre de 2018, aun cuando el crédito otorgado era por la suma de S/ 9,300.00 soles
--	--

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11 Exp. 176-2019/PS0-INDECOPI-PUNO

EXPEDIENTE	176-2019/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	La señora Villa solicitó como medidas correctivas las siguientes: (i) El reembolso por la cantidad de S/ 3,575.18 por los movimientos no reconocidos y cobros indebidos no reconocidos que se realizaron en su tarjeta de débito N° 4557-XXXX-XXXX-0420 de la cuenta N° 49531239343-0-69 y reparación
CRITERIO DEL INDECOPI	El Indecopi señala que con la demostración probatoria de la carga de la prueba que recae en la denunciada, queda acreditado que las operaciones cuestionadas por la señora Villa se realizaron con la información de la tarjeta, así como con la clave secreta de la misma, información que como se indicó precedentemente, es de uso exclusivo de la titular de la tarjeta. En consecuencia, declara infundada la denuncia interpuesta por la señora Roxana Julia Villa Ruiz, en contra de Banco de



	Crédito del Perú Sociedad Anónima, por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor
--	--

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12 Exp. 174-2018/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	174-2018/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>.El 29 de noviembre de 2017, el señor Mamani, hizo una cancelación anticipada por el monto de S/ 35,677.00, monto que le habría sido indicado por la Derrama, y se le consignó el sello de cancelación, mérito de lo cual se le suspendió el descuento en el mes de diciembre de 2017; pero que, en lo posterior tomó conocimiento que la denunciada aplicó el pago anticipado en desventaja del señor Mamani toda vez que se le habría desinformado. (iii) Que, en el contrato de crédito establece el orden de imputación de los pagos; siendo i) Comisión Flat; ii) Cuota fija Protección de Desgravamen, iii) interés compensatorio, con el que el denunciante no estaría de acuerdo a razón de considerarlo contrario a la cláusula séptima del precitado contrato; que dispone que no se cobra, salvo que por la fecha de pago la cuota esté por vencer o vencida, pudiendo referir</p>



	<p>ello a la cuota 18. Precisa que cuando se dispuso a hacer el pago anticipado del crédito N° 24-00416-2016, donde se le informó que su deuda ascendía a la suma de S/ 35,677.00, monto que pagó, refiriendo la denunciada su deuda ya estaba cancelada; por lo que solicitó en fecha 04 de diciembre de 2017 la constancia de no adeudo; y la suspensión de descuento de planilla en fecha 16 de diciembre de 2017; por lo cual no se le descontó en el mes de diciembre de 2017, pese a que su carta no tenía respuesta alguna.</p> <p>-En lo posterior se le indicó al señor Mamani que seguía debiendo; por lo que, de enero a julio de 2018 se le siguió descontando de sus haberes.</p> <p>-Que, al hacer la consulta en cobranza se enteró que la deuda total que él tenía con la denunciada era de alrededor de S/ 38,000.00; como manifestó en su carta del 04 de diciembre de 2017, no teniendo una respuesta sino después de 5 meses; esto es, el 24 de mayo de 2018.</p> <p>-Que, la denunciada en su misiva del 15 de diciembre de 2017, recibida en fecha 24 de mayo de 2018 se le informa que el monto de S/ 35,677.00 pagado por el señor Mamani se aplicó i) S/ 519.40 al saldo vencido, el cual asegura nunca haber sido notificado y que refiere el descuento en exceso; ii) al capital sin intereses desde la cuota 72 hasta la cuota 26; iii) pago a la cuota 25, siendo el saldo a pagar al 15 de diciembre de 2018 la suma</p>
--	--



	<p>de S/ 2,480.22 sin considerar las cuotas de noviembre y diciembre de 2017 que se encuentran en cobranza.</p> <p>-Que, lo contenido en la carta de fecha 24 de mayo de 2018 resulta ser falso, toda vez que contiene una serie de contradicciones con relación a la información que comunica. Existiendo además, incongruencias con la imputación del pago anticipado de S/ 35,677.00 efectuado en fecha 29 de noviembre de 2017, de modo que esta información habría hecho caer en error al señor Mamani para que no permita los descuentos de los meses de enero a julio de 2018.</p> <p>-Finalmente, el denunciante indica que hubo un cobro en exceso pues el saldo real al 29 de noviembre de 2017; fecha en que realizó el pago por S/ 35,677.00, era de S/ 2,485.52; que, sin embargo, a razón de los descuentos de enero a julio de 2018, terminó pagando S/ 7,374.89, es decir hubo un cobro en exceso de S/ 4,889.37.</p> <p>-El señor Mamani solicitó como medidas correctivas las siguientes: (i) Devolución del dinero cobrado en exceso.</p>
CRITERIO DEL INDECOPI	El Órgano Resolutivo declara infundada la denuncia presentada por el señor Roger Indalecio Mamani Pacori en contra de la Derrama Magisterial por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no haberse acreditado que, habría un cobro en exceso en el pago del crédito financiero, supuesta información falsa brindada por la



	reclamada y falta de atención al reclamo presentado por el denunciante.
--	---

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13 Exp. 148-2018/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	148-2018/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>- La señora manifiesta que habría conversado con representantes de Crediscotia para obtener un crédito por el monto S/ 1,000.00 (mil soles con 00/100) previo desembolso en su cuenta bancaria.</p> <p>-El 14 de febrero de 2018, la señora Mamani se apersonó al cajero automático de Crediscotia para realizar el desembolso de los S/ 1,000.00, tras lo cual realizó la operación electrónica; sin embargo, el dinero no le fue dispensado por el cajero automático debido a que éste se encontraba malogrado.</p> <p>-En fecha 15 de febrero de 2018, la señora Mamani puso de conocimiento en ventanilla de Crediscotia el no desembolso del dinero, toda vez que el cajero automático se encontraba malogrado; donde se le informó que el hecho se resolvería en un plazo de siete días</p> <p>-Transcurrido el plazo de siete días referido por Crediscotia, en lo posterior se le comunica que habría una respuesta en tres meses, informándole además que a la fecha del intento de desembolso el cajero automático no tuvo anomalías; lo cual niega la señora Mamani</p>



CRITERIO DEL INDECOPI	<p>El Órgano Resolutivo declara infundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud de la señora Marcelina Mamani Aquino de Álvarez en contra de Crediscotia Financiera Sociedad Anónima, por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La razón es que Crediscotia, acreditó que el cobro por el monto de mil con 00/100 soles (S/ 1,000.00) efectuado a la señora Marcelina Mamani Aquino de Álvarez, se realizó en tanto la operación de disposición de efectivo se realizó mediante su tarjeta de crédito de manera exitosa y cumpliendo con las medidas de seguridad como la tarjeta y la clave</p>
------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14 Exp. 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	58-2019/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>-El señor Aguayo autorizó a Caja Piura la devolución de su cuenta de ahorros la suma de \$ 110,000.00 a favor de Rubén Valdez y esposa.</p> <p>- La denunciada cumplió con devolver parcialmente el monto, llegando a entregar a los mencionados el monto solicitado con una diferencia de S/ 10,000.00.</p>



	<p>-En tal transacción la Caja efectuó operaciones irregulares en tanto efectuó el cambio de divisa mediante terceros y aplicando un tipo de cambio desfavorable al denunciante a dicha fecha.</p> <p>El señor Aguayo solicitó como medida correctiva la entrega de los S/ 10,000.00 restantes.</p>
CRITERIO DEL INDECOPI	<p>Que, al amparo de lo establecido en el artículo 446° del Código Procesal Civil deducen la excepción de oscuridad o ambigüedad en el modo de proponer la demanda, en tanto no se habría precisado el tipo de operación que el señor Aguayo autorizó. (ii) Que, a la fecha de emisión de sus descargos el señor Aguayo mantenía dos cuentas de ahorros las cuales se encuentran canceladas, las cuales detallamos a continuación. - Cuenta de ahorro corrientes número 210-01-****636 (soles) que desde el mes de noviembre de 2018 hasta el 30 de junio de 2019, presenta los siguientes movimientos: un depósito efectuado por el señor Rubén Valdez Gómez, por lo demás no se aprecian los montos señalados en su denunciando en los que su representada haya entregado dinero</p>

Fuente: Elaboración propia



Cuadro 15 Exp- 58-2019/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	58-2019/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>- -El señor Aguayo autorizó a Caja Piura la devolución de su cuenta de ahorros la suma de \$ 110,000.00 a favor de Rubén Valdez y esposa.</p> <p>- La denunciada cumplió con devolver parcialmente el monto, llegando a entregar a los mencionados el monto solicitado con una diferencia de S/ 10,000.00.</p> <p>-En tal transacción la Caja efectuó operaciones irregulares en tanto efectuó el cambio de divisa mediante terceros y aplicando un tipo de cambio desfavorable al denunciante a dicha fecha.</p> <p>El señor Aguayo solicitó como medida correctiva la entrega de los S/ 10,000.00 restantes.</p>
CRITERIO DEL INDECOPI	<p>El Órgano Resolutivo declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud del señor Benito Aguayo Velásquez en contra de CMAC Piura Sociedad Anónima Cerrada, por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que, CMAC Piura Sociedad Anónima Cerrada.</p> <p>La razón radica en que no quedo acreditado que CMAC Piura no habría cumplido con entregar la totalidad del monto autorizado por el señor Benito Aguayo Velásquez, en tanto</p>



	entregó tal suma a Rubén Valdéz y Esposa con una diferencia de S/ 10,000.00
--	---

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 16 Exp. 02-2019/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE	02-2019/PS0-INDECOPI-PUN
HECHOS	<p>El señor Mengoa manifiesta que el día 12 de setiembre de 2018, solicito un crédito de S/ 1,500.00 ante la Financiera; sin embargo, le indicaron que para agilizar el crédito solicitara la suma de S/ 4,500.00, pudiendo proceder posteriormente a la cancelación de S/ 3,000.00 el mismo día, haciéndolo así.</p> <p>-Posterior a ello el día 14 de octubre de 2018, se dispuso a cancelar su primera cuota de S/ 555.40, siendo que sería cuotas adelantadas, en ese sentido solicito que se realice una amortización al capital, indicándole así el personal de la Financiera que su nuevo cronograma se lo entregarían al día siguiente.</p> <p>-El 5 de noviembre se apersono a recoger su nuevo cronograma, no obstante, le indicaron que no tenían registro de ningún pago, posteriormente, el 10 de noviembre de 2018, volvió a la oficina de la financiera en la cual le informaron que se procesó el pago de S/ 3,000.00 y el de S/ 555.40, quedando únicamente un saldo</p>



	<p>de S/ 712.75 soles para pagar, procediendo a pagar el mismo para no generar inconvenientes posteriores.</p> <p>-Asimismo el día 27 de noviembre se vuelve a apersonar a las oficinas de la Financiera con la finalidad de recoger su constancia de cancelación y le informan que aún mantiene una deuda pendiente de pago de S/ 450.00.</p> <p>-El señor Mengoa solicitó como medidas correctivas las siguientes: (i) La anulación y/o cancelación de la deuda y que la financiera exhiba avisos en los cuales de cuenta que los consumidores no sean sorprendidos para otorgárseles créditos mayores a los solicitados.</p>
CRITERIO DEL INDECOPI	<p>El Órgano Resolutivo declara fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud del señor Christiam César Mengoa Romero en contra de Financiera Oh! Sociedad Anónima, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habría efectuado un cobro indebido ascendente a S/ 450.00 soles, aun cuando el señor Mengoa procedió a la cancelación total del crédito de S/ 4.500.00, Asimismo, se le impone en calidad de sanción una multa ascendente a una (1) UIT, por la imputación de la infracción al artículo N° 19 del Código y</p> <p>Protección y Defensa del Consumidor</p>

Fuente: Elaboración propia



EVALUACION:

De lo analizado, observamos que la oficina regional del Indecopi Puno, verifica el procedimiento de denuncia tramitado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarisimos, de manera que todo acto denunciado debe ser probado y toda la carga de la prueba recae en el consumidor, salvo lo contrario el proveedor que brinda servicios financieros deberá de corroborar que a un determinado consumidor se ha cumplido la correcta aplicación del deber de idoneidad.

De las denuncias analizadas la infracción al deber de idoneidad es denunciado con mayor prioridad convirtiéndose a como una denuncia reincidente que en ocasiones es el consumidor que no guarda diligencia al adquirir un servicios financiero, al no suscribir como un consumidor razonable el contrato o por no actuar respectivamente alerta cuando adquiere un servicio ya que este se convierte en una responsabilidad como es por ejemplo un crédito financiero. De igual manera, se pudo observar que de las denuncias, el proveedor vulnera el derecho de los consumidores al no remitir información cuando un consumidor desea cancelar su deuda figura conocida como pago de deuda anticipada. Por lo que, el Indecopi mediante la tutela de derechos que confiere a los consumidores, califica al proveedor como un infractor al deber de idoneidad, entonces si se demuestra y se comprueba tal infracciona el Indecopi dicta medidas correctivas para el proveedor frente a la vulneración del derecho del consumidor.



V. CONCLUSIONES

Primera: Los proveedores que brindan servicios financieros aplican de manera deficiente el deber de idoneidad, esto se ve reflejado en los reclamos presentados ante el INDECOPI Puno, las denuncias tramitadas ante la misma oficina. Lo cual causaría una grave afectación a los derechos de los consumidores. Se refleja, que las entidades financieras inobservan las obligaciones que se les atribuye contempladas en el CPDC.

Segunda: Mediante las técnicas e instrumentos se concluye que los proveedores aplican de forma inadecuada el deber de idoneidad frente de a los consumidores, esto se ve reflejado en los reclamos presentados ante la oficina del SAC en donde se observó que los reclamados en el rubro de Servicios Financieros durante el año 2019, se observa que la Financiera OH S.A es el proveedor financiero con mayor reclamos presentados en la oficina del SAC, en el año 2020 se observa que Scotiabank Perú SAA es el proveedor financiero con mayor reclamos presentados. Asimismo, la idoneidad, figura conocida en la tramitación de reclamos como falta de idoneidad es la que más es reclamada, seguida que los servicios financieros son los más reclamados ya que ocupan el primer lugar. Asimismo, se ha obtenido de los resultados que, de los servicios más reclamados ante la oficina de Servicio de Atención al ciudadano de la oficina regional del Indecopi de Puno, en primer lugar, están los servicios financieros y bancarios, seguidos de los servicios educativos y servicios de transporte. En el año 2020, la tramitación de reclamos en este sector económico fue aumentando, manteniéndose el deber de idoneidad como principal fuente de reclamo. De los resultados obtenidos se afirma que la presentación de reclamos y denuncias por parte de los usuarios de los servicios bancarios y financieros resulta margen significativo en el aspecto de protección de los derechos del consumidor a nivel local.



Tercero: De la recolección de datos el poblador puneño carece de información respecto al deber de idoneidad, consumidor razonable, ya que solo un 5% de 100 personas conoce el concepto de deber de idoneidad, al igual que el concepto de consumidor razonable. Si bien, la cantidad encuestada no representa la totalidad de la población, pero si un pequeño sector. Se concluye además, que la falta de educación financiera podría contribuir a que un consumidor se vea limitado al recibir información de un proveedor financiero ya que la relación de consumidor no sería equitativa se volvería una relación de consumo horizontal.

Cuarta: En las denuncias evaluadas concluimos que el deber de idoneidad es uno de las principales objeto de denuncia al Indecopi. Este constituye una obligación, por parte de los proveedores de bienes y servicios, de cumplir con los ofrecimientos y expectativas pactadas con el consumidor como la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los servicios o productos contratados. Se concluye que los criterios que toma el Indecopi es el cargo de la prueba frente a un hecho, la correcta aplicación del deber de idoneidad que el proveedor debe comprobar.



VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI de Puno, debe informar en diversos medios de comunicación respecto a las entidades financieras más reclamadas o denunciadas, a fin de que esta publicación motive a que las entidades financieras mejoren la aplicación del deber de idoneidad para conllevar una relación de consumo de manera pacífica y sin vulneración de derechos de ambas partes.
- Se recomienda que la Oficina Regional de INDECOPI en Puno en compañía de la Municipalidad Provincial de Puno, refuerce las capacitaciones, charlas y ferias informativas donde se resalte la importancia, ventajas, finalidad y eficacia del deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios financieros, a fin de impartir talleres de aprendizajes de consumo en los que se eduque a los futuros profesionales en cuanto a sus derechos y las obligaciones que tienen los proveedores de forma presencial y virtual, la cual generaría cultura y educación financiera, lo cual conllevaría la importancia de su aplicación a la vida diaria de un consumidor.
- Se recomienda al proveedor de servicios financieros de que se debe comportar adecuadamente tanto en la etapa de ofrecimiento como en la etapa de prestación del servicio al consumidor, aplicando los deberes que le corresponde, el respeto de los derechos del consumidor; en el sentido de que no debe desconocer las soluciones propuestas en el mercado, y deba brindar condiciones de transparencia y equidad en la relación de consumo.



- Se recomienda la creación de Asociación u organización de consumidores de servicios y productos financieros en la ciudad de Puno, cuya finalidad sería de proteger a los consumidores netamente en este sector, para concretar proyectos educativos, estudios, difusión de derechos de consumidor y deberes del proveedor.



VII. REFERENCIAS

- Alegre N. (2019). *El imperio de Ronald Dworkin: ensayos de filosofía moral, política y jurídica*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Alfredo, B. (2018). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual del INDECOPI*, 10.
- Alvarez Mesa, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de Actualidad Mercantil*.
- Arias, M. (1988). *Exposición de Motivos y comentarios. Contratos en General*. Lima: Tercera Edición.
- ASPEC. (2002). Consumo Respeto. *Revista*, 31.
- Bardales, E. (2018). El concepto de consumidor razonable en el Perú. *Consulta*.
- Bellido. (2011).
- Bonifatti, M. A. (2001). *Derecho del consumidor y usuario*. Buenos Aires: Abeledo, Perrot.
- (Capítulo II). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*.
- Constitución, Política. d. (1993). *Constitución Política del Perú*.
- De la puente y Lavalle, M. (1995). *Las Clausulas Generales de Contratación y la protección al Consumidor*. Lima: Themis.



- Espinoza, J. (2012). *Derecho de los consumidores* . Lima: Rodhas.
- (2019). *EXPEDIENTE 02-2019-PSO-INDECOPI PUN. Resolución N° 17-2019* .
- Fosada, J. (2011). Scribd.
- Garcia Maynez E. (2002). *Introduccion al estudio del derecho*. Mexico: Porrúa.
- Ledesma, H. (2004). El sistema interamericano de protección de los derechos humanos.
Aspectos institucionales y. *Instituto Interamericano de Derechos Humanos*, 6.
- Ley federal de protección al consumidor de 1992. (s.f.).
- Ley N° 1480, “Estatuto del Consumidor” . (s.f.).
- Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor. (s.f.).
- Ley N°19.496 “Ley de protección de los derechos de los consumidores”. (s.f.).
- Ley N°2000-21M, “Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor”. (s.f.).
- Linares Nuñez, L. d. (2020). *El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la region de La Libertad en el Fraude Electronico con tarjetas de credito y debito*.
La Libertad: Universidad Privada del Norte.
- (2020). *LINEAMIENTOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR*. INDECOPI.
- Lopez, E. Y. (2017). *Derechos del Consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Marcial, Y. (2018). *La idoneidad de las tarjetas de credito: a proposito de las denuncias antes los organos competentes del Inddecopi durante los años 2013-2015*. Lima:
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Northcotel, C. (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. *Actualidad Empresarial* N° 290.
- Núñez, I. (2012). El consumidor protegido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Actualidad Empresarial* N° 261, X1 – X4.
- Ochoa C. (1995). Bases fundamentales de la constitucion economica de 1993. *Lecturas sobre temas constitucionales* N°11, 87-95.
- Oviedo Velez, M. (2014). Remedio del consumidor frente a fallas e idoneidad el producto. *Revista de Derecho Privado*, 1-27.
- Rodriguez Garcia, G. (2014). Apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de proteccion al consumidor. *Revista de derecho THEMIS*, 303-314.
- Romero Rodas, J. F. (2009). *Derechos de los usuarios y consumidores en la Constitucion de la Republica de Ecuador*. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- San Julian, V. (1996). *El objeto del Contrato*. España: Ediatorial Arazandi S.A.
- Smith, A. (1983). *Riqueza de las Naciones* . Barcelona: Ediciones ORBIS S.A.
- Stiglitz, G. (1990). *Proteccion Juridica del consumidor* . Buenos Aires: Depalma.
- Tambussy I, C. E. (2014). Los derechos de usuario y consumidores son derechos humanos. *Lex* N° 13, 91-111.
- Tribunal constitucional, C. (Expediente N.° 3315-2004. Sentencia: 17 de enero de 2005.). *Expediente N.° 3315-2004. Sentencia: 17 de enero de 2005*. Lima.