



Título: PROPUESTA LEGISLATIVA PARA UNA TUTELA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DENTRO DEL MARCO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Autor: - Edith Griselda Huarcaya Portilla

Fecha: 18-09-2015

RESUMEN

El presente estudio de investigación, parte de la actual coyuntura social que involucra a todos los consumidores que acuden ante entidades financieras a fin de solicitar la prestación de un servicio o producto, e insatisfechos por la falta de idoneidad del producto o servicio financiero ya sea por la falta de devolución de dinero, cobros indebidos, no autorizados o en exceso, entre muchas otras, deciden plantear un reclamo ante las entidades competentes en la búsqueda de una efectiva atención.

El sistema financiero se constituye por un sinnúmero de operaciones que derivan de las relaciones entre consumidores y entidades bancarias o financieras, a diferencia de la adquisición de otro producto o servicio, sus relaciones jurídicas no se circunscriben a una sola transacción, requiriendo de un seguimiento contractual constante; por su parte, el lenguaje contenido en sus contratos al ser más especializado, incrementa el riesgo del consumidor de ver vulnerados sus derechos frente al proveedor.

Prueba de ello, son los constantes reclamos dirigidos en contra del sector financiero, siendo la actividad económica que durante los últimos años y actualmente, en forma reiterativa, encabeza la lista con mayores denuncias y reclamos en su contra, respecto la múltiple gama de productos financieros que oferta al mercado, y que gran parte de la población en calidad de consumidores financieros adquieren.

Como contrapeso a la asimetría negocial e informativa presente en sus relaciones, y con el propósito de proteger al consumidor financiero de la vulnerabilidad técnica e informativa a la que se halla expuesto, en cumplimiento de las disposiciones que el marco de protección y defensa del consumidor establece, INDECOPI ofrece al



consumidor financiero instancias que buscan hacer efectivos sus reclamos y darles solución, sin embargo, ellas se denotan en insuficientes, dada la complejidad que acompaña a la prestación de servicios del sector financiero.

La presente investigación busca, por medio de la observación y el análisis, plantear una propuesta legislativa que otorgue una mayor tutela efectiva del consumidor financiero por medio de la implementación de un órgano especializado en la solución de controversias que incidan en los consumidores financieros.

El primer capítulo de nuestra tesis nos refiere al problema de estudio y la metodología que se aborda en el trabajo. En el segundo capítulo nos ocupamos del sistema financiero, su funcionamiento, los entes encargados de su regulación y el panorama actual que presenta el sistema financiero en un plano nacional. En el tercer capítulo ahondamos sobre el tema del perfil del consumidor financiero peruano, su entidad privada defensora y hacemos especial énfasis en la proporción de reclamos del sector financiero frente el resto de sectores económicos. En el capítulo IV hacemos una recapitulación histórica de los distintos marcos regulatorios que han regido la protección del consumidor, su desarrollo y la posterior especialización, que ejerce una actual influencia en la tutela del consumidor financiero. Por último, producto del análisis realizado a los capítulos precedentes, en el Capítulo V se plantean los argumentos que sustentan una tutela efectiva del consumidor financiero por medio de la propuesta de implementación de un órgano especializado en la solución de sus controversias.

PALABRAS CLAVE: Consumidor financiero, Marco de protección y defensa del consumidor.



ABSTRACT

This research study, part of the current social situation that involves all consumers who go to financial institutions to request the provision of a service or product, and dissatisfied by the inadequacy of financial product or service either failure to return the money, illegal charges, unauthorized or excess, among many others, decided to present a claim to the competent authorities in the search for effective care.

The financial system is constituted by a number of operations derived from the relationship between consumers and banks or financial institutions, unlike the purchase of another product or service, his legal relations are not confined to a single transaction, requiring tracking of a contractual constant; for its part, the language in their contracts to be more specialized, consumer increases the risk of seeing violated his rights against the supplier.

Proof of this are the constant complaints directed against the financial sector, with economic activity in recent years and currently, in repeatedly, tops the list with more complaints and claims against it, regarding the multiple range of financial products to supply the market, and that much of the population as financial consumers purchase.

As a counterweight to the bargaining and information asymmetry present in relationships, and in order to protect the financial consumer of technical and informational vulnerability to which he is exposed, in compliance with the framework for protection and consumer protection established INDECOPI provides consumer financial authorities seeking to enforce their claims and resolve them, however, they are denoted in insufficient, given the complexity that comes with the provision of the financial services sector.

This research aims, through observation and analysis, present a legislative proposal to grant a higher effective financial consumer protection through the implementation of a specialized dispute resolution that affect financial consumers organ.



The first chapter of our thesis refers to the problem of study and discusses the methodology at work. In the second chapter we deal with the financial system, its operation, the bodies responsible for its regulation and the current picture presented the financial system on a national level. In the third chapter, we deal with the issue of the peruvian financial consumer profile, private entity advocate and make emphasis on the proportion of financial sector claims against other economic sectors. In Chapter IV we make a historical review of the various regulatory frameworks that have governed consumer protection, development and subsequent specialization, which exerts actual influence on financial consumer protection. Finally, the result of analysis to the preceding chapters, Chapter V presents the arguments supporting effective financial consumer protection through the proposed implementation of a specialized body in resolving disputes arise.

KEYWORDS: Financial Consumer, Frame protection and consumer protection.