

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**“LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS FRENTE A LOS PRESTAMOS DE CONSUMO
FRAUDULENTOS 2021-2023”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN

DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

FLORES FLORES BRUNELLA MARTHA

MEDINA DE LA CRUZ EVELYN VICTORIA

LIMA – PERÚ

2024

**“LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS FRENTE A LOS PRESTAMOS DE CONSUMO
FRAUDULENTOS 2021 - 2023”**

ASESORA:

Dra. DENISSE ALICIA BALAREZO MARES

ORCID: 0000-0002-1205-0094

BACHILLERES:

BRUNELLA MARTHA FLORES FLORES

ORCID: 0009-0009-2034-0305

EVELYN VICTORIA MEDINA DE LA CRUZ

ORCID: 0009-0005-2727-4196

ASESORA:

Dra. DENISSE ALICIA BALAREZO MARES

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. GUSTAVO MOISES MEJIA VELASQUEZ

Presidente

Dr. JUAN JULIO ROJAS ELERA

Secretario

Dr. GUSTAVO ANTERO SILVA KUO YING

Vocal

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DERECHO CIVIL

DEDICATORIA:

A mis padres, quienes con mucho esfuerzo me apoyaron para tener una carrera profesional. A mi sobrino Sebastián, quien es el motivo para lograr mis metas.

A mi madre, quien es el motor y motivo de mi vida, a mis tíos Nancy, Lucy y Percy, por ser un ejemplo y soporte en mi vida, a mi abuela por ser una segunda madre, todos ellos me motivan a superarme con el único fin de que se sientan orgullosos de mí.

AGRADECIMIENTO:

A nuestra Asesora Dra. Denisse Alicia Balarezo Mares, así como a nuestros docentes Dr. Edinson Hurtado Niño de Guzman y Dr. José Antonio Huamancayo Bernedo, quienes nos brindaron los conocimientos necesarios en nuestra preparación académica y con ello se haga realidad la presente investigación.

INDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y TESISISTA	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iv
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
INFORME ANTIPLAGIO	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema	2
1.1.2. Problema General.....	2
1.1.3. Problemas Específicos.....	2
1.2. Objetivos de la investigación.....	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos específicos	2
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.3.1. Justificación	3
1.3.2. Importancia	3
1.4. Limitaciones del estudio.....	4
1.5. Delimitación del estudio	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5

2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.2. Bases teoricas	10
2.2.1. Responsabilidad Civil.....	10
2.2.1.1. El daño en la Responsabilidad Civil.....	10
2.2.1.1.1. Daño Patrimonial	10
2.2.1.1.1.1. Lucro cesante	11
2.2.1.1.1.2. Daño emergente	12
2.2.1.1.2. Daño extrapatrimonial.....	13
2.2.1.1.2.1. A la Persona	14
2.2.1.1.2.2. Daño moral	16
2.2.1.2. Entidades Financieras.....	17
2.2.1.2.1. Deber de Diligencia.....	18
2.2.1.2.2. Deber de Información.....	20
2.2.1.2.3. Deber de implementar medidas de seguridad	22
2.2.2. Préstamos de Consumo.....	24
2.2.2.1. Para Personas Naturales.....	24
2.2.2.2. Para Empresas- Actividad Comercial	24
2.2.2.3. De consumo Fraudulento.....	25
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	26
2.3.1. Lucro.....	26
2.3.2. Daño	27
2.3.3. Persona Jurídica.....	27
2.3.4. Fraude.....	28
2.3.5. Patrimonial.....	28
2.3.6. Entidades Financieras	29
2.4. Formulación de la hipótesis	30
2.4.1. Hipótesis general	30
2.4.2. Hipótesis específicas	30
2.5. Identificación de categorías.....	30
2.6.Operacionalización de categorías	31
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	32

3.1. Diseño metodológico	32
3.1.1. Tipo de investigación	32
3.1.2 Nivel de Investigación.....	32
3.1.3 Diseño de la investigación	32
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de la investigación	34
3.3. Escenario de estudios.....	35
3.4. Entidades Bancarias del país.....	35
3.5. Participantes	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7. Procesamiento de la información.....	39
3.8. Aspectos éticos.....	40
CAPITULO IV RESULTADOS	42
4.1. Presentación de los resultados de las encuestas	42
CAPITULO V	
DISCUSION, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Discusión de resultados.....	47
5.1.1. Discusión de la hipótesis principal.....	47
5.1.2. Discusión de la primera hipótesis específica.....	49
5.1.3. Discusión de la segunda hipótesis específica.....	51
5.2. Análisis documental.....	53
5.2.1. Análisis de la Resolución N° 0022-2020/SPC-Indecopi.....	53
5.2.2. Análisis de la Resolución N° 1316-2020/SPC-Indecopi.....	54
5.2.3. Análisis de la Resolución N° 1433-2020/SPC-Indecopi.....	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	61
Referencias Bibliográficas	61
ANEXOS.....	66
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD.....	68
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de categorías	31
Tabla 2: Matriz apriorística	34
Tabla 3: Presentación de entidades bancarias.....	36
Tabla 4: Población.....	37
Tabla 5: Participantes.....	37
Tabla 6: Resolución N° 0022.....	53
Tabla 7: Resolución N° 1316.....	54
Tabla 8: Resolución N° 1433.....	56



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 03/09/ 2024

NOMBRE DE LAS AUTORAS: BRUNELLA MARTHA FLORES FLORES
EVELYN VICTORIA MEDINA DE LA CRUZ.

ASESORA: DENISSE BALAREZZO MARES.

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (x)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

“LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS FRENTE A LOS PRÉSTAMOS DE CONSUMO FRAUDULENTOS 2021-2023”

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE 12 %

Conformidad Autora:




Brunella Martha Flores Flores
DNI: 44703886

Conformidad Autora:




Evelyn Victoria Medina De La Cruz
DNI: 45944276

Conformidad Asesora:



Denisse Balarezzo Mares
DNI: 09854516

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Colegio Columbia Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	digitum.um.es Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

La presente investigación se titula LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS FRENTE A LOS PRESTAMOS DE CONSUMO FRAUDULENTOS 2021-2023, el cual tuvo como Problema General ¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades Financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023? siendo su objetivo general: el analizar de qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021- 2023.

En el marco teórico se abordó la responsabilidad civil de las entidades en relación a los préstamos fraudulentos.

En el marco metodológico se destacó que es una tesis de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo, habiendo aplicado para ello la encuesta como técnica de recolección de datos.

Finalmente, se pudo establecer que existe responsabilidad civil de modo significativo respecto a las entidades Financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos, debido a que siendo una actividad lucrativa de la entidad crediticia, le corresponde brindar la seguridad del caso en las transacciones realizadas por el consumidor.

La palabra clave es la responsabilidad civil de las entidades en relación a los préstamos fraudulentos.

ABSTRAC

This research is titled THE CIVIL LIABILITY OF FINANCIAL ENTITIES AGAINST FRAUDULENT CONSUMER LOANS 2021 - 2023, which had as a General Problem: How does the existence of civil liability of financial entities influence fraudulent consumer loans? 2021 - 2023? Its general objective being: Analyze how it influences the existence of civil liability of financial entities against fraudulent consumer loans 2021 – 2023.

In the theoretical framework, the civil liability of entities in relation to fraudulent loans was addressed.

In the methodological framework, it was highlighted that it is a thesis with a quantitative approach, of an applied type, of an explanatory level, having applied the survey as a data collection technique.

Finally, it was possible to establish that there is significant civil liability with respect to financial entities in the face of fraudulent consumer loans, because being a lucrative activity of the credit institution, it is responsible for providing the security of the case in the transactions carried out by the consumer.

Keyword. Civil liability of entities in relation to fraudulent loans.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, hemos sido testigos de un incremento notable en las actuaciones realizadas por modalidades virtuales y presenciales, lo cual ha llevado consigo un preocupante aumento en los casos de fraudes en este ámbito.

La cultura de las transacciones financieras y bancarias en línea se ha fortalecido, pero lamentablemente también ha dado lugar a una amplia gama de fraudes, tanto a nivel nacional como internacional. Esto plantea interrogantes sobre la seguridad bancaria y nos lleva a cuestionar si los clientes y usuarios del sistema financiero están realmente protegidos. La respuesta a esta pregunta es negativa, lo que resalta la necesidad de establecer normas que salvaguarden los intereses de los clientes, sin que ello implique un aumento en los costos que recaen sobre ellos.

En este contexto, se plantea el problema general de investigación: "¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023?". Para abordar este problema general, se desglosarán dos problemas específicos. En primer lugar, se explorará la influencia de la responsabilidad civil patrimonial de las entidades financieras frente a los préstamos fraudulentos dirigidos a personas naturales durante el periodo mencionado. En segundo lugar, se analizará cómo afecta la existencia de una responsabilidad civil extrapatrimonial de las entidades financieras frente a los préstamos destinados a servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial de manera fraudulenta en el mismo período.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal examinar y comprender a fondo la relación entre la obligación civil de las personas jurídicas financieras y los préstamos de consumo fraudulentos. Se utilizará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, que permitirá obtener una comprensión detallada de los factores involucrados en esta problemática. Para ello, se emplearán diversas fuentes de información, como

estudios de casos, análisis de legislación vigente y opiniones de expertos en el campo.

Los hallazgos y conclusiones de este estudio contribuirán al conocimiento existente sobre la obligación civil de las personas jurídicas financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos. Además, se espera que los resultados obtenidos sirvan como base para la implementación de medidas preventivas y correctivas que fortalezcan la protección de los consumidores y promuevan una mayor responsabilidad por parte del sector financiero en el periodo comprendido entre 2021 al 2023.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Con el paso del tiempo, se ha podido apreciar considerables incrementos en las operaciones que se han efectuado mediante los medios virtuales como también los presenciales, situación que ha generado alarmantes casos de fraudes en este ámbito.

Cabe destacar que, en Colombia, tanto las transacciones financieras como bancarias que se pueden realizar en línea se han consolidado; por otro lado, se ha producido la realización de diversos fraudes en el ámbito nacional como también internacional (Fayad & Peynado, 2018).

En Costa Rica, se ha reconocido que los agentes financieros poseen determinada responsabilidad por reparar los daños que han padecido las víctimas, puesto que la actual legislación de dicho país estaba fuera del ámbito de resguardo del sistema de responsabilidad civil subjetivamente (Salas, 2018).

Debido a esta situación, han surgido diversas interrogantes en relación con la seguridad bancaria, lo cual permite que tanto los clientes como los usuarios se cuestionen si es que el sistema financiero se encuentra protegido adecuadamente.

A ello se suma las incidencias en la ciudad de Ica, en que se ha advertido el incremento de transacciones financieras así como los casos de fraudes financieros, según el primer Informe de Morosidad 2020, elaborado por Equifax y el Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad del Pacífico (Gestión, 2022).

En ese sentido, la presente busca analizar de qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023.

1.1.1. Formulación del problema.

1.1.2. Problema general.

- ❖ ¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023?

1.1.3. Problemas específicos.

- ❖ Primer problema específico.
¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil patrimonial de las entidades financieras frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulento 2021 - 2023?
- ❖ Segundo problema específico.
¿De qué modo influye que exista una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades financieras frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulento 2021 - 2023?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

- ❖ Analizar de qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023.

1.2.2 Objetivos específicos.

- ❖ Primer objetivo específico.
Determinar de qué manera influye que exista una responsabilidad civil patrimonial de las entidades financieras frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulento 2021 - 2023.

- ❖ Segundo objetivo específico.

Establecer de qué modo influye que exista una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulento 2021 - 2023.

1.3 Justificación e importancia de la investigación.

1.3.1 Justificación.

La investigación tiene como justificación teórica que se sustenta en el análisis de la figura jurídica de la responsabilidad civil de las entidades financieras.

La justificación práctica es que se sustenta en que busca garantizar el derecho al resarcimiento integral de los consumidores que se ven afectados por transacciones fraudulentas en entidades financieras.

La justificación metodológica se sustenta en que busca aportar criterios normativos para establecer la responsabilidad civil en entidades financieras.

1.3.2 Importancia.

La importancia de la presente investigación se ha dado que a la fecha existe un alto índice de transacciones fraudulentas en entidades financieras donde existe suplantaciones de identidades de los consumidores y usuarios de dichas entidades; por lo que, se vulnera su patrimonio y la protección de datos personales.

1.4 Limitaciones en la Investigación.

Para la presente investigación los límites advertidos en la presente investigación es la escasa bibliografía.

1.5 Delimitación del área de Investigación .

1.5.1 Temporal.

Se realiza en el espacio temporal del año 2021 - 2023.

1.5.2 Espacial.

Se realiza en el Departamento de Ica.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Fayad, A. & Peynado, M. (2018), en su trabajo de investigación titulado **“Fraudes en línea: ¿hacia una responsabilidad civil objetiva de las entidades bancarias?”**, de la Universidad de los Andes, Facultad De Derecho. Bogotá, Colombia. El autor concluye que, cuando nos encontramos o referimos a actividades financieras es inherente la existencia de riesgos o daños, como supuestos pasibles de suscitarse en la normal actividad financiera. Esta actividad riesgosa o dañosa se manifiesta en diferentes modalidades, entre las cuales se encuentra la clonación, actividades de consumo fraudulentos, entre otros. Es sobre ello que el autor considera que existe tantos sustentos jurídicos, obligaciones empresariales en el proteger y asumir el riesgo de la desprotección de sus clientes de eventos, que por su naturaleza resultan pasibles de ser manejados con mayor naturalidad y facilidad por los agentes financieros que por los mismos clientes. Es por ello que, al asumir la existencia de la calidad de garante de los entes financieros en las actividades financieras, el autor, no únicamente se está refiriendo a la responsabilidad civil que derivaría por el incumplimiento de su obligación de garante, sino que también le obliga a las entidades financieras a asumir un rol de garante y prevenir la manifestación o proliferación de determinados fraudes en el sistema financiero. Sin duda alguna, el autor al analizar el sistema financiero de forma transversal pudo evidenciar tanto obligaciones legales que derivan en responsabilidades civiles, así como la existencia de obligaciones empresariales que, en general, derivan en la imposición empresarial de salvaguardar determinadas actividades financieras.

Salas, D. (2018), en su trabajo de investigación titulado **“Préstamos de consumo fraudulentos”**, de la Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho. San José, Costa Rica. El autor indica que, debido a los pocos estudios respecto a las actividades financieras y sus incidencias en los diferentes tipos de

fraudes, fue necesaria la interpretación e indagación versada en la ramificación del derecho, que, por efectos lógicos, ayudaron a determinar la presencia de la obligación civil derivada por los agentes financieros; esto es, los bancos. Por ende, a criterio del autor, se impone a los agentes financieros la obligación de resarcir o reparar el perjuicio padecido por la víctima, que, en la actualidad, debido a la actual legislación de su país se quedaban fuera del ámbito de protección del sistema de responsabilidad civil, propiamente la subjetiva. Dicho criterio de imputación de responsabilidad civil objetiva y subjetiva para los agentes financieros por la comisión de fraude en el sistema financiero puede encontrarse exenta siempre que se comprueba la existencia de algún eximente de responsabilidad previsto por ley o que se acredite alguna fractura del nexo causal para la comisión de dicho ilícito.

Hernández, J. (2020), en su trabajo de investigación titulado **“La responsabilidad de las entidades financieras por fraude electrónico”**, de la Universidad Pontificia Bolivariana, Escuela de Derecho y Ciencias Políticas. Medellín, Colombia. El autor al analizar la responsabilidad civil de los entes financieros en los vínculos comerciales, de entre los cuales también se encuentra el préstamo financiero, pudo evidenciar que cabe la posibilidad de imponer responsabilidad civil a las entidades financieras, debido a que ellas ostentan obligaciones de custodia y seguridad de las operaciones financieras realizadas por sus plataformas virtuales; así como también, se puede acreditar la existencia de una concausa o eximente de responsabilidad civil, en la medida que se acredite la falta de diligencia que conlleve a la consumación de préstamos de consumo fraudulentos. Por todo ello, el autor concluye y afirma categóricamente que, en relación a la responsabilidad civil, esta será asumida en proporción a la incidencia causal o los hechos generadores del fraude o la actividad fraudulenta.

Es evidente que a criterio del autor, puede darse la posibilidad de acreditar la presencia de obligación civil de las entidades del sistema financiero, ello debido a que dichas entidades cuentan con obligaciones de garantes, custodios o de asegurar las actividades comerciales, propiamente, los préstamos de consumo, por ende, obligados a evitar la consumación de actividades fraudulentas; hecho

que los vuelve pasibles de imputar responsabilidad civil, en la medida que se acredite la vulneración a alguna de sus obligaciones contractuales o financieras; por otro lado, también reconoce la posibilidad de que dichas afectaciones a la actividad comercial mediante fraude puedan consumarse ante la carencia de atención y cuidado del tercero ajeno a los entes financieros, supuesto en el que las entidades financieras no asumirían responsabilidad civil, en la medida que se fracturaría el nexo causal entre el hecho que produjo el menoscabo o la actividad fraudulenta y las consecuencias o perjuicio que se generaron.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

De la Cruz, D. (2021), en su trabajo de investigación titulado “**operaciones financiadas por internet y su relación con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de huaura -huacho 2018**”, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Derecho y Ciencias Política. Huacho, Perú. En su trabajo de Investigación concluyó que frente a actividades fraudulentas, los sistemas financieros o bancarios en nuestro país no brindan las garantías debidas y necesarias para proteger a sus clientes; razón por la cual, cuando se da el supuesto de operaciones fraudulentas en los sistemas financieros quien termina respondiendo es el cliente más no la entidad financiera; debiendo en estos casos, a criterio del autor, ser la entidad o el sistema financiero quien sea responsable civilmente por el fraude producido en las operaciones financieras, independientemente si esta cuenta o no con seguro de protección; elementos que se interrelacionan de forma significativa con las responsabilidades civiles financieras o económicas de los bancos; razón por la cual el autor del presente trabajo considera que, tras un análisis exhaustivo de las estadísticas nacionales, no existe fundamento alguno que justifique que la entidad bancaria no asuma la obligación civil extracontractual por la administración que se hace en el servicio de atención para la clientela en las actividades de consumo financiero. Lo dicho por el autor, responde significativamente con los problemas analizados, en la medida que coadyuva a establecer presupuestos que faciliten delimitar la existencia de responsabilidad civil por los bancos o sistemas financieros, independientemente de si el cliente

contaba o no con un seguro, en la medida que dicha actividad representa el asumir los riesgos de gestión en la atención al cliente.

Paredes, E. & Silva, E. (2021), en su trabajo de investigación titulado **“Responsabilidad civil de los bancos frente al delito de fraude informático phishing en tiempos de covid19 en lima-2020”**, de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Derecho y Humanidades. Lima, Perú. El autor concluyó que, frente al tema de responsabilidad civil de los entes financieros, se debe aplicar con total objetividad, en la medida que preexista el daño causado a raíz de un actuar ilícito, en la medida que los entes financieros utilizan plataformas virtuales y demás medios direccionados a facilitar el tracto comercial, medios que debería cumplir con criterios de seguridad para los usuarios financieros; toda vez que, el no cumplir con su rol de garante y protector de las operaciones financieras los bancos se encontrarían desprotegiendo y vulnerando abiertamente a los diferentes clientes financieros; razón por la cual, frente a la existencia de una vulneración o afectación a su rol de garante y protector de las actividades económicas o transacciones financieras, el banco debería de cumplir su rol de garante y responder civilmente frente a los daños patrimoniales y extrapatrimoniales producidos hacia los usuarios financieros.

No obstante, el autor también reconoce que, debido a la naturaleza de los fraudes y lo que implica su creación, también insta al estado a crear políticas o medidas de seguridad con el objetivo de asegurar y erradicar el fraude financiero o informático; ello de la mano con los entes financieros, debido a que son los que responden de forma directa por los efectos que genere este actuar delictivo, debiendo por ello, fortalecer sus medidas de seguridad para contrarrestar el fraude en todas sus modalidades. Sin duda alguna, al momento de analizar el fraude financiero, el autor pudo profundizar entre quienes serían los directamente encargados de evitar o asegurar la no realización de dichas actividades fraudulentas, empero, no realizo un análisis exhaustivo respecto a la participación del usuario financiero en la comisión del fraude, tanto de forma pasiva como activa, mediante dolo o imprudencia; elementos que deben ser

analizados como supuestos de ruptura del nexo causal entre la responsabilidad civil del ente financiero y la comisión de la actividad dañosa.

Abanto, R. (2020), en su trabajo de investigación titulado “**la clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera los olivos año 2020**”, de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. El autor señala que, cuando nos encontramos frente a actividades delictivas que se realizan en el sistema financiero, los entes bancarios si tendrían que asumir responsabilidad por la comisión de dichos actos, en la medida que ellos tienen la calidad de garantes y protecciones del sistema; razón por la cual una actividad fraudulenta o ilícita representan el cumplimiento negligente de una obligación contractual. Si bien es cierto, el autor del presente trabajo materia de análisis reconoce la posibilidad de que los entes financieros asuman responsabilidad civil derivada de actos ilícitos en el sistema financiero, empero, dicha responsabilidad no sería absoluta o ilimitada, en la medida que el cliente sea diligente y responsable con las actividades propias de sus préstamos o tarjetas; diligencia que se traslada tanto en el uso del préstamo o tarjeta bancaria como ante la comunicar al agente financiero de la actividad fraudulenta para una pronta respuesta y acción por parte del agente financiero.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Responsabilidad Civil.

2.2.1.1 El daño en la Responsabilidad Civil.

La figura de obligación civil es entendida como un concepto sustancial recogida por el ámbito jurídico, la cual constituye el deber de reparar el daño causado a terceros como consecuencia de un acto ilícito o negligente, en el contexto de las entidades financieras y los préstamos de consumo fraudulentos, la responsabilidad civil se convierte en un elemento clave para determinar las obligaciones y deberes de estas entidades en relación con sus clientes afectados por prácticas fraudulentas (Abanto, 2020).

La responsabilidad civil puede dividirse en dos categorías principales: la responsabilidad civil patrimonial y la responsabilidad civil extrapatrimonial.

2.2.1.1.1 Daño Patrimonial.

La responsabilidad civil patrimonial, conforme señala Taboada, L. (2003) se relaciona al deber de resarcir el daño causado a través de una indemnización económica. En el caso de las entidades financieras, implica que estas instituciones sean responsables de resarcir los perjuicios sufridos por los clientes como consecuencia de los préstamos de consumo fraudulentos. Esto incluye el reembolso de los montos indebidos cobrados, los intereses generados y cualquier otro daño económico directamente relacionado con la práctica fraudulenta (De la Cruz, 2021).

Para que exista responsabilidad civil patrimonial, es necesario demostrar que la entidad financiera ha incurrido en una conducta ilícita o negligente que ha causado perjuicio al cliente. En el caso de los préstamos de consumo fraudulentos, esto implica probar que la entidad financiera no ha cumplido con su deber de diligencia y seguridad en la aprobación y gestión de dichos préstamos, lo que ha permitido la comisión del fraude. La responsabilidad civil patrimonial puede derivar tanto del lucro cesante como del daño emergente, instituciones que se analizarán según como sigue:

2.2.1.1.1.1 Lucro cesante.

Respecto al lucro cesante, la doctrina (García, 2019) señala que el lucro cesante se puede manifestar mediante aquella ganancia o ingreso económico que se vio frustrado a raíz de la conducta dañina por parte del sujeto activo; que también es entendido por algunos autores como la pérdida o el no incrementar el patrimonio a consecuencia de un evento dañoso, la pérdida o el no incremento patrimonial a raíz de la conducta de un tercero.

Esta institución jurídica, responde a un modelo de responsabilidad tangible o fácilmente cuantificable, en la medida que representa la existencia de una afectación concreta y evidente al impedir el incremento patrimonial de la víctima a consecuencia del evento dañoso, razón por la cual, también es materia de reparación por parte del agente que ocasiono el daño.

En este punto, diversos autores han venido sosteniendo la facilidad mediante la que se puede determinar el lucro cesante cuando existe una ganancia fija o monto de ganancia parejo de la víctima, empero, si nos encontramos frente al supuesto donde las ganancias de las víctimas son dispares o no se encuentran equiparadas entre sí, deviene en una dificultad al determinar la ganancia o el monto a reparar; razón por la cual consideraron que en este tipo de casos lo más prudente es delimitar la responsabilidad civil en atención a criterios de probabilidad ponderando las ganancias anteriores y delimitando los supuestos en los que podría devenir el daño con las ganancias que acaecen. Este elemento general, resulta relevante cuando analizamos la responsabilidad civil de entidades financieras, en la medida que estas responden a las consecuencias económicas directas e indirectas que se generan para los usuarios financieros, quienes ven truncada una actividad financiera, por ende, ganancias directas con el disfrute del crédito financiero, así como ganancias indirectas mediante los efectos que pudieron haberse generado en el mercado tras el correcto uso de dicho monto; aspectos volátiles de determinar que la doctrina está buscando establecer criterios fijos para delimitar la responsabilidad civil.

2.2.1.1.1.2 Daño emergente.

El daño emergente, en su contexto jurídico, hace alusión a los desembolsos, perjuicios o reducciones en el acervo patrimonial experimentados por la parte afectada como consecuencia inmediata de un acto ilícito; dentro de esta categoría se pueden englobar, a título ilustrativo, los desembolsos relacionados con la reparación o sustitución de un bien perjudicado, los costos médicos esenciales para atender una lesión sufrida, la depreciación en el valor de un

activo inmobiliario o la merma en ingresos derivada de la inhabilidad para desempeñar una labor (Corredor & Ríos, 2021).

Es crucial subrayar que el concepto de daño emergente se centra de manera específica en las pérdidas económicas concretas y cuantificables que experimenta la parte perjudicada. Su finalidad principal reside en resarcir la pérdida económica directa que acontece como producto de un acto ilícito o de una negligencia, excluyendo de su ámbito los daños de índole no económica, tales como el perjuicio moral o el padecimiento emocional. En este sentido, la atención se concentra en las consecuencias monetarias tangibles y evaluables que resultan de la comisión del hecho ilícito.

Es esencial recalcar que la delimitación del daño emergente abarca diversas circunstancias en las que las repercusiones económicas se manifiestan de manera clara y mensurable. Los costos asociados a la restauración o reposición de bienes dañados representan una dimensión destacada, ya que su cuantificación precisa se convierte en un elemento esencial para determinar el alcance de la compensación adecuada. Del mismo modo, los gastos médicos surgidos como necesidad imperiosa para tratar lesiones provocadas por el acto ilícito conforman otro componente importante, siendo necesario establecer con precisión la relación causal entre el evento dañino y dichos desembolsos.

La depreciación en el valor de propiedades también constituye un aspecto crucial del daño emergente; en situaciones en las que la devaluación de un activo inmobiliario se produce como resultado directo de un acto ilícito, la evaluación de dicha pérdida económica se vuelve un desafío que requiere métodos específicos y detallados. La valoración exacta de la disminución en el valor patrimonial se convierte, por ende, en una tarea crucial para determinar la compensación justa y adecuada.

La pérdida de ingresos, derivada de la incapacidad para trabajar generada por el acto ilícito, representa otro componente significativo del daño emergente. La cuantificación de esta pérdida económica debe considerar factores como la

duración de la incapacidad, el nivel de ingresos previo a la ocurrencia del evento dañino y las proyecciones razonables sobre la capacidad futura para generar ingresos. Este aspecto del daño emergente enfatiza la necesidad de una evaluación precisa y cuidadosa de las consecuencias económicas derivadas de la incapacidad laboral.

En la reflexión sobre el daño emergente, resulta imperativo tener en cuenta la premisa fundamental de que su enfoque se restringe a las pérdidas económicas directas y cuantificables. Este enfoque se traduce en la exclusión consciente de daños de carácter no económico, como el perjuicio moral o el sufrimiento emocional, los cuales, si bien pueden ser consecuencias reales de un acto ilícito, no entran en la esfera de compensación contemplada por el concepto de daño emergente.

2.2.1.1.2 Daño Extrapatrimonial.

Por otro lado, las entidades financieras también pueden enfrentar responsabilidad civil extra patrimonial, también conocida como daño moral o a la persona; debido a que esta responsabilidad se refiere al sufrimiento emocional, el estrés, la angustia y cualquier otro perjuicio no económico causado al cliente como resultado del préstamo de consumo fraudulento (Dávalos, 2022).

Al respecto, (Taboada, 2003) nos indica que la responsabilidad civil extra patrimonial busca compensar el impacto emocional y psicológico que puede experimentar una persona, en este caso, un cliente afectado por un préstamo fraudulento; razón por la cual la entidad financiera puede ser considerada responsable si se demuestra que su negligencia o actuar irresponsable ha causado un daño moral significativo al cliente.

Es importante destacar que, en el marco legal peruano, existen normativas y regulaciones específicas que establecen las bases de la obligación civil conexas a las personas jurídicas financieras. Estas normativas incluyen disposiciones relacionadas con la protección de los derechos del consumidor y de dicha figura

en prevención y mitigación respecto a prácticas fraudulentas; marco normativo que coadyuva a delimitar los elementos propios de la responsabilidad civil; que propiamente, se manifiesta en el daño a la persona y daño moral, que se desarrolla según como sigue.

2.2.1.1.2.1 A la Persona.

El daño a la persona constituye una categoría jurídica de gran relevancia, dirigida hacia la esfera íntima y fundamental de los individuos. Este tipo de perjuicio no se materializa físicamente, sino que está dirigido a los derechos intrínsecos del sujeto psicofísico. En otras palabras, se manifiesta como un ataque a aspectos fundamentales de la personalidad, la intimidad, la salud, el derecho de la personalidad y el desenvolvimiento libre de la persona (Espinoza, 2020).

La esencia del daño a la persona recae en su impacto directo sobre el sujeto en sí mismo. No se trata de daños materiales a sus pertenencias, sino de lesiones a elementos esenciales de su identidad y bienestar; por ello, estos daños pueden manifestarse de diversas maneras, afectando tanto aspectos tangibles como intangibles de la vida de la persona.

Un componente central del daño a la persona es el menoscabo a la personalidad. Este término abarca la integridad psíquica y física del individuo, incluyendo su reputación, dignidad y autoestima; en general cuando se produce un atentado contra la personalidad, se vulneran aspectos fundamentales de la identidad de la persona, generando consecuencias que pueden perdurar en el tiempo.

La intimidad, otro derecho vulnerado en casos de daño a la persona, se refiere a la esfera privada y personal de cada individuo. Las intrusiones indebidas en este ámbito pueden tener diversas manifestaciones, desde la divulgación no autorizada de información personal hasta la invasión física de la privacidad; de forma general, el daño a la intimidad puede tener repercusiones duraderas, afectando la capacidad de la persona para confiar y relacionarse con su entorno.

La salud, como componente esencial del bienestar humano, también está sujeta a ser afectada por el daño a la persona. Este tipo de perjuicio puede manifestarse en forma de lesiones físicas, enfermedades o trastornos psicológicos derivados de acciones ilícitas. Es fundamental reconocer que las implicaciones para la salud pueden ser tanto temporales como permanentes, agravando la gravedad del daño infringido.

El derecho de la personalidad, que abarca una serie de derechos subjetivos inherentes a la persona, también puede ser objeto de atentados; entre estos derechos se incluyen la libertad, la integridad física y moral, y la igualdad. Cuando se vulnera el derecho de la personalidad, se socavan los cimientos sobre los cuales se construye la autonomía y la dignidad de cada individuo.

El libre desenvolvimiento de la persona representa otra dimensión afectada por el daño a la persona. Este derecho implica la capacidad de cada individuo para tomar decisiones fundamentales sobre su vida, desarrollarse de acuerdo con sus propias metas y valores, y participar activamente en la sociedad. Cuando este libre desenvolvimiento se ve obstaculizado por acciones ilícitas, se produce un menoscabo significativo en la autonomía y la autodeterminación de la persona.

Es esencial comprender que el daño a la persona puede tener efectos tanto temporales como permanentes. Algunas lesiones pueden sanar con el tiempo, mientras que otras pueden dejar secuelas irreparables. La excepcional estimabilidad de este tipo de daño radica en su capacidad para afectar no solo el bienestar presente, sino también la calidad de vida futura de la persona afectada.

En última instancia, el daño a la persona constituye un aspecto fundamental en el ámbito jurídico que exige una atención especializada. La protección de los derechos inherentes al sujeto psicofísico es esencial para preservar la integridad y la dignidad de cada individuo en sociedad. La comprensión detallada de los diversos componentes de este tipo de daño, así como de sus posibles consecuencias a corto y largo plazo, es crucial para garantizar una justa

reparación y una protección efectiva de los derechos fundamentales de las personas.

2.2.1.1.2.2 Daño Moral.

El daño moral, dentro del contexto jurídico, se conceptualiza como una categoría específica que se encuadra como un subtipo del daño a la persona. Este tipo de perjuicio se distingue por su naturaleza intrínseca, siendo un menoscabo dirigido hacia la psique del individuo. A diferencia de los daños físicos o materiales, el daño moral no es perceptible a simple vista, ya que se manifiesta en el ámbito interno de la persona. Su caracterización se basa en ciertos atributos distintivos, entre los cuales destacan: a) su influencia en el aspecto interno del individuo, b) su naturaleza transitoria, y c) la presencia constante de una relación de causalidad atribuible legal o jurídicamente en sus efectos económicos.

En primer lugar, el daño moral se define por su capacidad de incidir en el aspecto interno del individuo. A diferencia de los daños físicos, que afectan el cuerpo o los bienes materiales, el daño moral se manifiesta en el ámbito de la psique. Este menoscabo afecta la esfera emocional, psicológica y moral del individuo, generando impactos que pueden ser tan significativos como los daños visibles externamente. La injerencia en el aspecto interno de la persona resalta la complejidad y la subjetividad de este tipo de perjuicio, ya que su evaluación y comprensión requieren un análisis profundo de las experiencias y percepciones individuales.

En segundo lugar, el carácter transitorio del daño moral constituye otra dimensión distintiva. A diferencia de ciertos daños materiales que pueden ser permanentes, el daño moral se caracteriza por su naturaleza efímera. Este atributo sugiere que, aunque el impacto emocional puede ser intenso y desafiante en el momento del suceso, tiende a disiparse con el tiempo. No obstante, es fundamental reconocer que la transitoriedad no disminuye la gravedad del perjuicio experimentado. El daño moral puede dejar huellas duraderas en la psique del individuo, incluso cuando su manifestación externa

se desvanece, lo que destaca la importancia de una compensación justa y equitativa.

En tercer lugar, el daño moral está intrínsecamente vinculado a una relación de causalidad atribuible legal o jurídicamente en sus efectos económicos. Esta conexión es esencial para establecer la responsabilidad y la compensación en el ámbito legal. La atribución legal implica que el menoscabo emocional sufrido por la persona debe estar directamente relacionado con un acto ilícito o negligente. Esta conexión causal no solo establece la base para la imputación de responsabilidad, sino que también es crucial para determinar los efectos económicos asociados al daño moral. La relación de causalidad legal proporciona un marco necesario para evaluar las repercusiones económicas tangibles derivadas del menoscabo emocional, facilitando así la determinación de una compensación adecuada.

2.2.1.2 Entidades Financieras.

Por todo ello, se señala que las entidades financieras asumen responsabilidad civil, en la medida que tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia y adoptar las medidas necesarias para prevenir y mitigar los riesgos asociados a estas prácticas ilícitas. La obligación civil conexas a la presente se fundamenta en su condición de proveedores de servicios financieros y en la relación de confianza que establecen con sus clientes.

2.2.1.2.1 Deber de Diligencia.

En lo concerniente al deber de diligencia, se impone sobre las entidades financieras la obligación de desempeñarse con minuciosidad al conceder préstamos de consumo y al manejar las transacciones financieras de sus clientes; en otras palabras, esto conlleva la realización de una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago, la verificación rigurosa de la autenticidad de la información proporcionada por el cliente y la ejecución de controles necesarios para identificar posibles indicios de fraude. Si una entidad financiera

incumple con su deber de diligencia y otorga un préstamo de consumo a sabiendas de su carácter fraudulento, se considera que ha incurrido en responsabilidad civil debido a su participación activa en la perpetración del fraude al no cumplir con una obligación o su rol y/o deber de garante en relación con la debida diligencia.

En ese orden de ideas, el deber de diligencia, en el ámbito financiero, constituye un principio fundamental que rige las acciones y responsabilidades de las entidades financieras al interactuar con sus clientes y facilitar servicios como préstamos de consumo. Este deber impone sobre dichas entidades la responsabilidad de actuar con prudencia y cuidado en todas las etapas de la relación financiera, desde la evaluación inicial de la capacidad crediticia del cliente hasta la gestión continua de las transacciones financieras.

En primer lugar, el deber de diligencia exige una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago de los solicitantes de préstamos de consumo. Esto implica llevar a cabo un análisis detallado de la situación financiera del cliente, considerando ingresos, gastos, deudas existentes y otros factores relevantes. La finalidad de esta evaluación es asegurar que el cliente tenga la capacidad real para cumplir con las obligaciones asociadas al préstamo sin incurrir en dificultades financieras indebidas. Esta fase del deber de diligencia es esencial para prevenir situaciones en las que la concesión irresponsable de un préstamo podría generar consecuencias adversas tanto para el cliente como para la entidad financiera.

En segundo lugar, el deber de diligencia implica la verificación rigurosa de la autenticidad de la información proporcionada por el cliente. Las entidades financieras deben emplear mecanismos y procesos efectivos para confirmar la veracidad de los datos presentados por los solicitantes. Esto incluye la validación de documentos, la comprobación de identidad y la revisión cuidadosa de cualquier información relevante para la transacción financiera en cuestión. La falta de diligencia en esta etapa podría dar lugar a la aceptación de información

falsa o engañosa, comprometiendo la integridad del proceso y aumentando el riesgo de actividades fraudulentas.

En tercer lugar, el deber de diligencia requiere que las entidades financieras lleven a cabo controles necesarios para detectar posibles indicios de fraude. Esto implica la implementación de sistemas de monitoreo efectivos que puedan identificar patrones sospechosos o comportamientos atípicos en las transacciones financieras. La capacidad de detectar y abordar posibles actividades fraudulentas es esencial para salvaguardar los intereses tanto de la entidad financiera como de sus clientes. El incumplimiento de esta responsabilidad podría exponer a la entidad financiera a riesgos financieros y legales significativos.

Cuando una entidad financiera no cumple adecuadamente con su deber de diligencia y otorga un préstamo de consumo a sabiendas de su carácter fraudulento, se genera una situación de responsabilidad civil. En este contexto, la responsabilidad civil surge como consecuencia directa de la participación activa de la entidad financiera en la materialización del fraude. La entidad, al no cumplir con sus obligaciones o su rol y deber de garante en relación con la debida diligencia, se convierte en partícipe de la acción fraudulenta, asumiendo así las consecuencias legales y financieras de su conducta negligente.

2.2.1.2.2 Deber de Información.

En lo que respecta al deber de información, las entidades financieras ostentan la responsabilidad de suministrar a sus clientes detalles claros, precisos y suficientes acerca de los términos y condiciones vinculados a los préstamos de consumo (Munita, R. & Aedo, C. 2020), así como sobre los riesgos inherentes a estas transacciones. De este modo, resulta imperativo que los clientes se encuentren plenamente informados acerca de las posibles consecuencias y de los mecanismos de protección disponibles en caso de fraude. En el evento de que una entidad financiera incumpla con su deber de información, ya sea ocultando información pertinente o proporcionando datos engañosos, podría

considerarse responsable civilmente por los perjuicios sufridos por el cliente como resultado de un préstamo fraudulento.

El deber de información, en el ámbito financiero, constituye una faceta esencial de la relación entre las entidades financieras y sus clientes. Este deber se erige como un pilar fundamental para la transparencia y la equidad en las transacciones financieras, asegurando que los clientes tomen decisiones informadas y conscientes. Desde la naturaleza y los términos de los préstamos de consumo hasta los posibles riesgos asociados, la información proporcionada debe ser completa, comprensible y veraz, garantizando así que los clientes estén plenamente conscientes de las implicaciones de sus decisiones financieras.

En primer lugar, el deber de información implica que las entidades financieras deben ofrecer una exposición clara y detallada de los términos y condiciones aplicables a los préstamos de consumo. Esto incluye elementos como las tasas de interés, plazos de pago, penalidades por pagos tardíos y cualquier otro aspecto relevante que pueda afectar la situación financiera del cliente. La información sobre estos términos es crucial para que los clientes comprendan completamente las condiciones a las que se comprometen al adquirir un préstamo, permitiéndoles tomar decisiones informadas y acertadas.

En segundo lugar, el deber de información se extiende a la divulgación de los riesgos asociados a las transacciones financieras, especialmente en el contexto de los préstamos de consumo. Los clientes deben estar al tanto de los posibles riesgos financieros, como las fluctuaciones en las tasas de interés, cambios económicos que podrían afectar su capacidad de pago y otros factores que podrían influir en la estabilidad financiera. Proporcionar información clara y completa sobre estos riesgos permite a los clientes evaluar adecuadamente si asumen o no la responsabilidad financiera asociada al préstamo.

En tercer lugar, el deber de información implica la necesidad de informar a los clientes sobre los mecanismos de protección disponibles en caso de fraude o situaciones adversas. Esta información es esencial para que los clientes

conozcan sus derechos y opciones en caso de que se vean afectados por prácticas fraudulentas o situaciones imprevistas. La falta de divulgación de estos mecanismos de protección podría dejar a los clientes en una posición vulnerable, sin las herramientas necesarias para hacer frente a problemas que podrían surgir durante la ejecución del préstamo.

La relevancia del deber de información se refleja en la protección de los intereses de los clientes y en la promoción de la equidad en las relaciones financieras. Cuando una entidad financiera incumple con este deber, al ocultar información relevante o proporcionar datos engañosos, se plantea la posibilidad de responsabilidad civil. En este contexto, la responsabilidad civil surge como consecuencia directa de la falta de información, ya que los clientes podrían tomar decisiones perjudiciales basadas en datos incompletos o inexactos proporcionados por la entidad financiera.

Por lo tanto, el incumplimiento del deber de información no solo afecta la transparencia en las transacciones financieras, sino que también puede tener consecuencias sustanciales para la entidad financiera en términos de responsabilidad civil. La falta de información adecuada puede socavar la confianza del cliente y generar perjuicios económicos y legales significativos. En consecuencia, el deber de información se erige como un componente crítico para la integridad y la equidad en las prácticas financieras, destacando la importancia de que las entidades financieras cumplan con esta responsabilidad de manera rigurosa y diligente.

2.2.1.2.3 Deber de implementar medidas de seguridad.

En última instancia, es imperativo que las entidades financieras desplieguen medidas de seguridad eficaces con el fin de resguardar la integridad de las transacciones financieras y prevenir el acceso no autorizado a la información de sus clientes. En este sentido, persiste la necesidad de que los sistemas financieros diseñen e implementen la adopción de sistemas de seguridad sólidos, la supervisión continua de las transacciones y la ejecución de protocolos

destinados a detectar y prevenir el fraude. En este contexto, la doctrina de los últimos años ha afirmado que, si una entidad financiera no cumple con la obligación de implementar medidas de seguridad adecuadas y esto propicia la ocurrencia de préstamos de consumo fraudulentos, podría ser considerada responsable civilmente por los daños y perjuicios infligidos a sus clientes.

La implementación de medidas de seguridad efectivas es un imperativo ineludible para las entidades financieras, orientado a salvaguardar la integridad de las transacciones y resguardar la información confidencial de los clientes. En este contexto, la continua evolución de las amenazas cibernéticas y el aumento de las actividades fraudulentas subrayan la importancia crítica de establecer y mantener sistemas de seguridad robustos en el ámbito financiero.

Primordialmente, se requiere que los sistemas financieros desarrollen e implementen sistemas de seguridad sólidos. Esto implica la adopción de medidas tecnológicas avanzadas diseñadas para prevenir el acceso no autorizado y proteger la integridad de los datos financieros. Los sistemas de seguridad deben abarcar aspectos como la encriptación de la información, la autenticación multifactor, y la detección proactiva de posibles amenazas. La efectividad de estos sistemas radica en su capacidad para adaptarse y evolucionar en respuesta a las cambiantes tácticas de los actores malintencionados.

Además, es fundamental establecer un monitoreo constante de las transacciones financieras. La vigilancia en tiempo real permite identificar patrones inusuales o actividades sospechosas que podrían indicar un intento de fraude. La implementación de herramientas avanzadas de monitoreo, respaldadas por análisis de datos predictivos, fortalece la capacidad de las entidades financieras para detectar y abordar de manera proactiva posibles amenazas, minimizando así los riesgos para los clientes y la institución financiera.

La aplicación de protocolos de detección y prevención del fraude constituye otro componente esencial en la implementación de medidas de seguridad. Estos protocolos deben diseñarse de manera integral, abarcando desde la identificación temprana de actividades sospechosas hasta la ejecución de acciones correctivas inmediatas. La combinación de tecnología avanzada, análisis de patrones de comportamiento y la colaboración con organismos especializados en seguridad informática contribuye a fortalecer la capacidad de las entidades financieras para combatir el fraude de manera eficaz.

En consecuencia, la doctrina en los últimos años ha enfatizado que el incumplimiento del deber de implementar medidas de seguridad adecuadas podría conllevar la responsabilidad civil de la entidad financiera por los daños y perjuicios ocasionados a sus clientes. Esto subraya la importancia legal y ética de que las entidades financieras asuman su rol de protectores de la información y activos financieros de los clientes. La negligencia en la implementación de medidas de seguridad no solo expone a los clientes a riesgos innecesarios, sino que también compromete la integridad y la reputación de la entidad financiera.

2.2.2 Préstamos de Consumo.

2.2.2.1 Para Personas Naturales.

Los préstamos de consumo para personas naturales son aquellos créditos otorgados por las entidades financieras a individuos con el propósito de cubrir necesidades personales, como la adquisición de bienes de consumo duradero, el financiamiento de estudios, el pago de servicios médicos, entre otros. Estos préstamos representan una parte significativa de las operaciones financieras realizadas por las entidades en el mercado.

En líneas generales, podemos indicar que los préstamos de consumo se caracterizan por ser créditos de corto o mediano plazo, generalmente con tasas de interés más altas que los préstamos hipotecarios o empresariales. Estos préstamos suelen requerir una evaluación de la capacidad de pago del

solicitante, basada en su historial crediticio, ingresos y otros factores relevantes. Además, pueden implicar la firma de un contrato de préstamo que establece las condiciones, como el monto del préstamo, la tasa de interés, los plazos de pago y las consecuencias por incumplimiento.

Por ello, tanto con los préstamos a personas jurídicas como a personas naturales, las entidades financieras tienen la responsabilidad de actuar con diligencia y transparencia en la evaluación y otorgamiento de estos préstamos. Esto implica la obligación de brindar información clara y precisa sobre las condiciones del préstamo, los costos asociados, los derechos y responsabilidades del prestatario, y los mecanismos de reclamo y resolución de conflictos.

2.2.2.2 Para Empresas - Actividad Comercial.

Por otro lado, los préstamos de consumo para empresas con actividad comercial son aquellos créditos otorgados por las entidades financieras a negocios y empresas con el propósito de cubrir necesidades relacionadas con su actividad comercial, como la adquisición de bienes o equipos, el financiamiento de inventarios, el pago de servicios o gastos operativos, entre otros. Estos préstamos representan una herramienta financiera importante para las empresas y su análisis es esencial dentro del marco teórico de la responsabilidad civil de las entidades financieras.

Por su parte, este tipo de préstamos comparten características con los préstamos de consumo para personas naturales, como plazos de pago más cortos y tasas de interés generalmente más altas en comparación con otros tipos de préstamos empresariales. Sin embargo, también pueden presentar algunas particularidades, como la necesidad de una evaluación más detallada de la salud financiera de la empresa, la presentación de garantías adicionales o la exigencia de informes financieros periódicos

2.2.2.3 De consumo Fraudulento.

Los préstamos de consumo fraudulento se pueden manifestar de dos formas generales, en las primeras se encuentran dónde existen actividades fraudulentas a expensas de la entidad financiera, quien desconoce del actuar fraudulento de terceros ajenos a la relación financiera; mientras que en el otro supuesto nos encontramos frente a aquellos créditos otorgados por entidades financieras de manera ilegal o engañosa, con el objetivo de obtener beneficios indebidos a expensas de los prestatarios, en general, estos préstamos representan una forma de fraude financiero.

En líneas generales, se ha establecido que los préstamos de consumo fraudulentos se distinguen por su naturaleza ilícita y engañosa por parte de la mismo ente o sistema financiero o de un tercero. Estos préstamos, cuando la responsabilidad deviene de la empresa suelen involucrar prácticas fraudulentas por parte de las entidades financieras, como la falsificación de documentos, la manipulación de información crediticia, el uso de identidades falsas o la ocultación de cláusulas abusivas en los contratos; mientras que si la responsabilidad deviene de un actuar fraudulento de un tercero ajeno a la relación comercial nos encontraríamos frente a una afectación a la actividad de garante del sistema financiero.

Los préstamos de consumo fraudulentos pueden tener consecuencias graves para los prestatarios afectados, los cuales pueden incurrir en deudas indebidas, sufrir daños financieros significativos y enfrentar dificultades para acceder a nuevos créditos legítimos en el futuro. Además, el fraude financiero puede generar un impacto emocional y psicológico en los prestatarios, afectando su confianza en el sistema financiero y su bienestar general, hechos que generarían tantos efectos de indemnización civil de naturaleza contractual y extracontractual por parte del sistema financiero.

2.3 Glosario de Términos.

2.3.1 Lucro.

Puede ser analizado desde diferentes ramas de la ciencia, tales como el ámbito económico y financiero, donde se refiere a la obtención de ganancias o beneficios económicos a través de una actividad o inversión. El lucro es uno de los principales objetivos de las entidades financieras, ya que su función principal es intermediar entre los agentes económicos y obtener beneficios a través de la prestación de servicios financieros, como la concesión de préstamos. Las entidades financieras buscan maximizar sus ganancias al cobrar intereses, comisiones u otros cargos por los servicios que brindan (Abanto, 2020).

Es por ello que el lucro está estrechamente vinculado a la obligación civil del ente financiero en casos de préstamos de consumo fraudulentos. Si una entidad financiera se beneficia económicamente de manera injusta o ilegítima al otorgar préstamos fraudulentos, incurre en responsabilidad civil. Esto implica que, además de ser responsable respecto al daño padecido por los clientes afectados, la entidad financiera puede ser requerida a restituir las ganancias obtenidas de manera fraudulenta; entendido esto como lucro directo o indirecto, en la medida que puede versar sobre el lucro activo o directo mediante los beneficios económicos por las actividades ilícitas o fraudulentas, así como, el lucro indirecto al recibir ganancias por el no cumplir con su actividad de garante, de la seguridad y actividades diligentes.

2.3.2 Daño.

Por su parte, el daño se refiere a la lesión, perjuicio o menoscabo que sufre una persona o entidad como consecuencia de una acción u omisión, ya sea de manera directa o indirecta (Taboada, 2003). En el contexto de la figura abordada frente a los préstamos de consumo fraudulentos, el daño se relaciona con los perjuicios sufridos por los clientes o usuarios afectados por dichas prácticas fraudulentas; por ello se materializa como pérdida económica, deterioro patrimonial, daño moral, afectación psicológica o cualquier otro perjuicio que

afecte los derechos o intereses legítimos de la persona afectada. Es importante tener en cuenta que el daño puede ser de naturaleza material o inmaterial entendidas estas como patrimoniales y extrapatrimoniales, y su valoración puede requerir la intervención de expertos y la consideración de diversos factores, como el alcance de la lesión, el impacto en la vida personal o profesional del afectado, entre otros.

2.3.3 Persona Jurídica.

Es una composición de dos a más personas naturales, reconocida por el marco normativo y capaz de adquirir facultades en el ámbito jurídico. En contraste con las personas naturales o físicas, las personas jurídicas son artificiales y creadas por la ley con el propósito de realizar actividades económicas, sociales, o cualquier otro fin lícito establecido en su constitución.

Asimismo, (Espinoza, 2020) señala que las personas jurídicas pueden ser creadas tanto por instituciones gubernamentales como por particulares, y pueden adoptar diversas formas legales, como sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, asociaciones, fundaciones u organización sin ánimo lucrativo, e índole similar. La composición de una ostenta sus propia caracterización, derechos y obligaciones establecidos por la ley y regulados por un marco legal específico; razón por la cual, las personas jurídicas tienen capacidad para poseer bienes, celebrar contratos, demandar y ser demandadas en los tribunales, y ejercer derechos y obligaciones en su propio nombre. También pueden tener patrimonio propio, independiente de sus miembros o accionistas, y son sujetos de responsabilidad jurídica por sus actos y omisiones.

2.3.4 Fraude.

El fraude puede manifestarse de diversas formas en el contexto de los préstamos de consumo. Algunas de las prácticas fraudulentas más comunes incluyen la falsificación de documentos, la manipulación de información financiera, la

ocultación de información relevante, el uso de identidades falsas o robadas, la suplantación de identidad, el incumplimiento de promesas o condiciones acordadas, entre otras.

Respecto a ello, (Mendoza, 2009) señala que, en el contexto de los préstamos de consumo fraudulentos, el fraude se produce cuando una entidad financiera, de manera intencional, realiza acciones engañosas para otorgar un préstamo basado en información falsa o manipulada, con el objetivo de obtener ganancias indebidas a expensas de los prestatarios. Estas acciones fraudulentas pueden implicar la ocultación de parámetros injustos y excesivos en la figura contractual, la manipulación de tasas de interés, la creación de productos financieros engañosos o la inducción al error por parte de los prestatarios; así como la realización de actividades fraudulentas por parte de terceros al vínculo contractual - financiero.

2.3.5 Patrimonial.

El término "patrimonial" se refiere a todo aquello que tiene un valor económico y que es un objeto reconocido por derecho, goza de deberes y facultades, razón por la cual, el patrimonio de una persona o entidad está compuesto por sus bienes, derechos y obligaciones de carácter económico. Los bienes pueden incluir propiedades inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, inversiones, entre otros activos tangibles e intangibles. Los derechos patrimoniales se refieren a las facultades legales para exigir el cumplimiento de obligaciones o el reconocimiento de beneficios económicos, por ejemplo, el derecho a recibir pagos, indemnizaciones, intereses u otros ingresos. Por otro lado, las obligaciones patrimoniales son los compromisos o deudas que una persona o entidad tiene hacia terceros, como préstamos, pagos pendientes, contratos financieros, entre otros (Hernández, 2020).

2.3.6 Entidades Financieras.

Las entidades financieras son organizaciones o instituciones que se dedican a intermediar en el mercado financiero, ofreciendo una variedad de servicios y productos relacionados con el manejo y la circulación del dinero; por ello, desempeñan un papel crucial en el sistema económico, ya que facilitan el acceso a los recursos financieros y contribuyen al desarrollo de actividades comerciales, inversión y consumo. Algunos ejemplos comunes de entidades financieras incluyen bancos comerciales, cooperativas de crédito, instituciones de microfinanzas, entidades de leasing, compañías de seguros y fondos de inversión (Paredes & Silva, 2021).

La teoría nos indica que este tipo de entidades desempeñan diferentes roles y funciones en el mercado financiero. Por lo general, ofrecen servicios como el otorgamiento de préstamos, la captación de depósitos, la emisión de tarjetas de crédito, la administración de cuentas bancarias, la intermediación en la compra y venta de valores y la ejecución servicial de asesoría financiera; acciones que se encuentran subsumidas a reglas de conductas y responsabilidades civiles.

2.4 Formulación de la hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general.

- ❖ Existe responsabilidad civil de modo significativo respecto a las entidades Financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas.

- ❖ Primera hipótesis específica.
Existe responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulento 2021 - 2023.
- ❖ Segunda hipótesis específica.

Existe una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulento 2021 - 2023.

2.5. Identificación de categorías.

Categoría.

Responsabilidad civil entidades Financieras.

Categoría.

Préstamos de consumo.

2.6. Operacionalización de categorías

Tabla 1: Operacionalización de categorías.

categoría	subcategoría
C1: Responsabilidad Civil de las Entidades Financieras.	Daño patrimonial. Lucro cesante. Daño emergente.
C2: Préstamos de Consumo Fraudulentos.	Préstamos de consumo.

<p>C1: Responsabilidad Civil Patrimonial c2: Personas naturales.</p> <p>C1: Responsabilidad Civil extra patrimonial.</p> <p>C2: Préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulento 2021 - 2023.</p>	<p>Préstamos de consumo a persona natural.</p> <p>Préstamos para actividades comerciales a personas jurídicas.</p>
---	--

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico.

3.1.1 Tipo de investigación.

La tipología de carácter investigativa fue aplicada en el progreso puesto que se le ha reconocido como una investigación empírica, dicha investigación se caracterizó por considerar prácticos los conocimientos, siendo su objeto el progreso de un conocimiento que posea su aplicación inmediata para resolver determinada circunstancia (Castro, Guevara y Verdesoto, 2020).

En esta indagación se efectuó la tipología aplicada, debido a que respecto a los resultados teóricos sería probable el progreso de aplicaciones prácticas, pues posee una fundamentación teórica.

3.1.2 Nivel de investigación.

Nivel: Explicativo.

3.1.3 Diseño de Investigación.

En modo que, se empleó el siguiente marco de diseño:

Diseño de Teoría fundamentada. Este diseño de investigación se ha fundamentado en el interaccionismo simbólico, puesto que ha planteado que básicamente le correspondería a que las propuestas teóricas han surgido de los registros alcanzados del estudio sobre todo con los análisis previos (Albán, 2020). Además, busca ocasionar un aspecto conceptual que pueda explicar en un grado teórico una labor, interacción o un ámbito específico, donde se plantea el diseño de dicha teoría para que las propuestas teóricas puedan aparecer de los registros conseguidos con la investigación. Por lo tanto, sería útil que las teorías disponibles no expliquen el fenómeno, siendo de naturaleza local y sus

esclarecimientos se relacionan con determinado ámbito, pues tienen una riqueza interpretativa y brindan novedosas perspectivas al fenómeno.

Diseños de Investigación – Acción. El fin de la investigación se basa en la resolución de inconvenientes instantáneos, con el objeto de mejorar las prácticas concretas, donde el objeto esencial del aporte de información para considerar veredictos para proyectos, procedimientos y reformas estructurales (García y Sánchez, 2020). Además, el fin sería solucionar los problemas cotidianos y optimizar prácticas concretas, intentando contribuir información para tomar veredictos sobre programas y reformas estructurales, dicho diseño implicaría una perspectiva emancipadora, sobre todo al solucionar problemas, pretendiendo que los participantes ocasionan un exhaustivo cambio social a través del estudio, han ocasionado conciencia entre las personas.

- **El diseño sistemático.** Este diseño ha evidenciado el uso de determinados pasos en el estudio de los datos (Bardales, Menacho y Nolazco).
- **El diseño emergente.** Este diseño emergente ha efectuado la clasificación y de la cual brota categorización (en comparación constante), que se han conectado en intención de producir la teoría. Las investigadoras han analizado la teoría y los vínculos entre categorías, pues procede de registros, y no se ha localizado en clases de categorías con ambos diseños, el tipo de muestreo favorito sería el teórico (Castañeda, 2022).
- **Diseño Documental.** La investigación documental se efectúa mediante la consulta de documentaciones como los libros, revistas, periódicos y memorias, una clase específica de indagación documental sería la investigación secundaria en la que se incluye la indagación referencial mediante bibliografía y la tipología de revisiones existentes (Nóbile, et al. 2021).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Las categorías para el autor (Hernández et al., 2014) realizó conceptos analíticos que se desarrollaron por las investigadoras con el objeto de determinar información directamente con las finalidades específicas planteadas en el marco teórico - conceptual. Las subcategorías se formularon como un único aspecto con mínimo rango, acorde con los parámetros y relacionadas con la categorización inicial (Romero, 2005).

La presente investigación posee como categoría 1 la responsabilidad civil de las entidades financieras, dividiéndose en tres subcategorías, como son subcategoría 1: Daño patrimonial, la subcategoría 2: Lucro cesante y la subcategoría 3: Daño emergente.

Por otro lado, se ha señalado como categoría 2 a préstamos de consumo fraudulentos, la cual se ha dividido en la subcategoría 1: Préstamos de consumo.

En la Tabla 2, se han contenido las categorías y sub categorías que se organizaron en la matriz apriorística respecto a la variable desarrollo del pensamiento creativo.

Tabla 2: Matriz apriorística.

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	UNIDAD DE ANÁLISIS
RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS		Responsabilidad Civil de las	<u>Daño patrimonial.</u> El autor Alfredo Orgaz ha señalado que es un menoscabo del patrimonio en sí, ya sea en sus elementos actuales o en sus posibilidades normales y previstas.	Análisis de las resoluciones emitidas por el Indecopi.

ENTIDADES FINANCIERAS FRENTE A LOS PRESTAMOS DE CONSUMO FRAUDULENTOS 2021-2023.	¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021-2023?	Entidades Financieras.	<p>Lucro cesante. El autor Gastón Fernández Cruz señala que es afectación a las ganancias que aún no se encuentra dentro del patrimonio el damnificado cuando ocurre el evento dañoso, pero que tomando en cuenta un juicio de probabilidad, éstos se habrían obtenido si es que no se hubiera dado el evento dañoso.</p>	Pagos de las cuotas mensuales del préstamo de consumo fraudulento más sus respectivos intereses.
			<p>Daño emergente. El autor Gastón Fernández Cruz lo define como el sufrimiento que padece el damnificado como resultado súbito y directo del daño.</p>	Disminución de su patrimonio debido al pago de las cuotas e interés mensuales del préstamo de consumo fraudulento.
		Préstamos de Consumo Fraudulentos	<p>Préstamos de consumo. Los préstamos de consumo se dividen en dos rubros, en el primer caso para las personas naturales, quienes obtienen los créditos con la finalidad de cubrir una serie de necesidades, como pueden ser adquirir bienes, gastos de salud o educación, entre otros; y en el segundo caso para las empresas, en donde su representante utiliza los créditos para cubrir las necesidades de su actividad comercial a la que se dedica, cómo pueden ser compra de maquinarias u otros bienes, pagos de servicios, entre otros.</p>	Análisis de las encuestas de las personas naturales que han obtenido un préstamo de consumo.

3.3 Escenario de estudio.

Se hace referencia a sitios o entorno en los cuales han desarrollado la actividad de indagación (Skovsmose, 2000) comprendiendo el lugar en el cual se ha desarrollado la investigación: Ica, 2021 - 2023.

3.4 Entidades bancarias del País.

En nuestro país tenemos una serie de entidades bancarias conforme se encuentra detallado por el Banco Central de Reserva del Perú, y que para el

presente caso sólo tomaremos en cuenta los cuatro principales Bancos más importantes.

Tabla 3: Presentación de entidades bancarias.

PRINCIPALES BANCOS PARA SU ESTUDIO
Banco de Crédito del Perú - BCP
Interbank
BBVA
Scotiabank Perú

EMPRESAS BANCARIAS DEL PAIS
Banco de Comercio
Banco de Crédito del Perú
Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
Banco Pichincha
BBVA
Citibank Perú
Interbank
MiBanco
Scotiabank Perú
Banco GNB Perú
Banco Falabella
Banco Ripley
Banco Santander Perú
Alfin Banco
Bank of China
Bci Perú
Icbc Peru Bank

3.5 Participantes.

Se ha seleccionado como población para los participantes a los operadores de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos

Tabla 4: Población.

POBLACIÓN TOTAL	NÚMERO
Funcionarios de Entidades Financieras	02
Consumidores Financieros	16
Abogados defensores	04

Teniendo en consideración que para la selección de las personas que van a participar en la investigación los siguientes criterios:

- **Criterios de Inclusión:** Funcionarios de entidades Financieras
- **Criterios de Exclusión:** Los funcionarios de entidades financieras que no se dediquen a préstamos de consumo.
- Por ello, se ha utilizado el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que los participantes de la presente investigación serán:

Tabla 5: Participantes.

PARTICIPANTES	NÚMERO
Funcionarios de Entidades Financieras	02
Consumidores Financieros	16
Abogados Defensores	04

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas se han entendido como los procedimientos de recopilación de datos con formas o peculiaridades de diferentes instrumentos que se adaptan en el progreso de la investigación a través de observaciones, registros y análisis documental (Hernández et al., 2014).

Además, a efectos de complementar el aspecto teórico - conceptual del presente trabajo investigativo se recurrió al análisis documental, que ha consistido en la ejecución de un proceso comprometido y conexo a la composición mental del partícipe; siendo así, se examinan cuerpos textuales para diversos sujetos, así también, el desarrollo presenciado por los usuarios que han sido examinados (Peña & Pirela, 2007). Por otro lado, se han considerado herramientas para la recopilación de hechos e información hacia los elementos metodológicos que conformaron un formato analógicamente o digital con el objeto de alcanzar a almacenar datos recogidos (Arias, 2012). El proyecto investigativo obtendrá como condición de instrumento y herramienta para recoger información la ficha registral, que integra un marco referencial en el cual detalla los elementos e indicadores que se abordaron en el presente trabajo. Así pues, se ha utilizado una computadora HP Modelo Desktop, con 3 unidades de almacenaje C:, D: y F: con conexión a internet de 100 Gb.

Con la delimitación de información, se ha integrado los datos al agruparla por el vínculo con los objetivos: general y específicos, parametrizándolos a través de categorías y subcategorías.

- **Encuestas.**

Las interrogantes que se realizan son gran parte de interrogantes subjetivas cuales permiten que el conversatorio dictamine las posteriores preguntas que se van a realizar.

3.7 Procesamiento de la información.

Asimismo, le correspondería a la presente etapa efectuar el análisis competente registral con una manera metódica, concisa y comprometida, al mantener una postura objetiva e imparcial ante el tratamiento de temas pactados (Rojas, 2011).

En fin, de poder buscar información, es menester proceder siguiendo dicha forma:

Paso 1. Es sustancial enfocarse en examinar las categorías en efectos de que tras la recaudación de información cuál debe aportar a la indagación de manera indispensable, se delimite el contexto que percibirá el análisis del derecho, así, de manera posterior se identificará la problemática de manera general y precisa, en conjunto con la argumentación justificativa del proyecto y los objetivos que se pretenden alcanzar, ella permitirá elaborar la matriz de consistencia.

Paso 2. Efectuar la recopilación de información competente conlleva a recurrir a los antecedentes teóricos de procedencia internacional y nacional, en conjunto deberá ser complementado con información proveniente de revistas de carácter científico y reconocidas por su alta calidad en el ámbito metodológico, ello en fin de aportar y desarrollar las teorías - conceptos competentes para el estudio.

Paso 3. Efectuar el ejercicio metodológico que permita recopilar información, en ese sentido, la herramienta pertinente será la guía de cuestionario, la cual se ha elaborado acorde con los parámetros categorizados planteados en el proyecto.

Paso 4. Realizar el análisis de resultados provenientes y arrojados por la guía de cuestionario, ello en fin de realizar la discusión de hipótesis exhibida por el proyecto contra la información alcanzada, mediante la descripción coherente y que aborde los datos recogidos en etapas anteriores, la finalidad del presente es generar un marco conclusivo y de recomendaciones.

Paso 5. Intentar efectuar la propuesta materializada por el presente proyecto de investigación, a través del desarrollo de un plan de acción que permitirá ejecutar los resultados alcanzados.

3.8 Aspectos éticos.

Conforme a lo señalado por (Viorato y Reyes, 2019), la investigación cualitativa, ha requerido de manera intrínseca la aplicación de aspectos éticos - metodológicos, cuáles correspondería planear y efectuar el desarrollo teórico en atención a los principios de credibilidad y confirmabilidad, en intención de ofrecer a la comunidad científica un fundamento de fiabilidad.

La aplicación de los aspectos éticos del presente proyecto investigativo se ha basado en el debido respeto y atención a la información recogida versada en la obligación civil, proveniente por diversos autores nacionales e internacionales, es menester destacar que respecto a la información que se ha empleado se dio de manera clara y productiva la referencia bibliográfica efectuada, atendiendo a lo posterior:

A) Se respetó considerablemente los parámetros para ejecución de publicación, en atención al sistema metodológico por la Asociación Americana de Psicología o APA (American Psychological Association, en inglés).

B) En este sentido, el trabajo investigativo ha requerido el consentimiento pleno e informado de los partícipes en la guía de cuestionario, por ello, se les instruirá de manera competente respecto a la relevancia de su participación y aporte.

C) Se pudo basar en la metodología científica académica señalados en el marco de normatividad proveniente por la Universidad Privada San Juan Bautista, ente educativo universitario que ha autorizado la presente investigación.

D) En toda la ejecución e implementación de medidas investigativas, se adhirió integralmente un vínculo armónico entre el aspecto de justicia y el aspecto de ética.

Finalmente, se ha precisado que al ser las autoras de esta investigación se ha responsabilizado por la composición teórica - conceptual explicadas en dicho trabajo, al haberse aplicado íntegro respeto por la definición o conceptos que se brindó por cada autor sobre el fin del estudio.

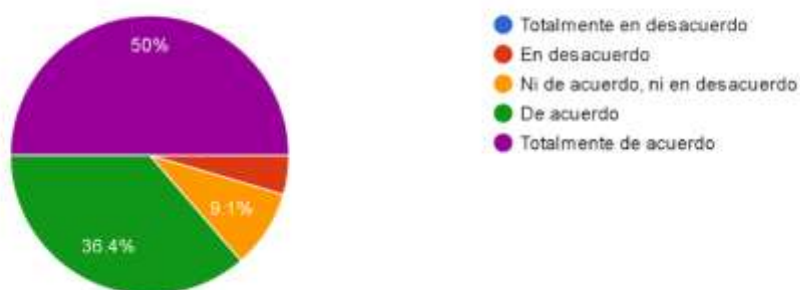
CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados de encuestas.

Gráfico N° 1

¿Considera Usted que debería de existir responsabilidad civil de las entidades financieras por daño patrimonial por los préstamos de consumos fraudulentos?

22 respuestas



Interpretación del resultado:

Del gráfico 1, se advierte como respuesta de los encuestados lo siguiente:

0% Totalmente en desacuerdo

4.5% En desacuerdo

9.1% Ni de acuerdo ni en desacuerdo

36.4% De acuerdo

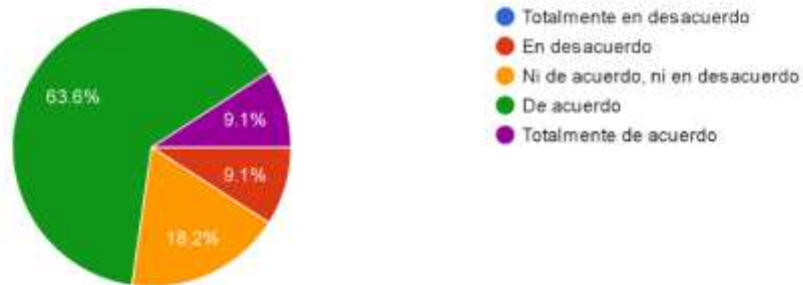
50% Totalmente de acuerdo

Los resultados reflejan que la mayoría están de acuerdo en que debería existir responsabilidad civil de las entidades financieras por daño patrimonial ante préstamos de consumos fraudulentos, dado que es exclusiva responsabilidad de la entidad crediticia el manejo del proceso de préstamo, y es ella la que lucra con dicha operación mercantil.

Gráfico N° 2

¿Considera Usted que las entidades financieras deberían de pagar el lucro cesante a los consumidores que se afectan con los préstamos de consumos fraudulentos?

22 respuestas



Interpretación del resultado:

Del gráfico 2, se advierte como respuesta de los encuestados lo siguiente:

0% Totalmente en desacuerdo

9.1% En desacuerdo

18.2% Ni de acuerdo ni en desacuerdo

63.6% De acuerdo

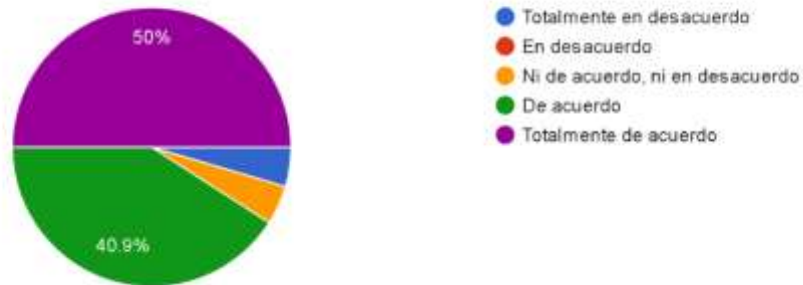
9.1% Totalmente de acuerdo

Los resultados reflejan que la mayoría están de acuerdo en que debería existir responsabilidad civil de las entidades financieras por daño patrimonial ante préstamos de consumos fraudulentos, dado que lo que se deja de percibir forma parte del patrimonio del usuario.

Gráfico N° 3

¿Considera Usted que las entidades financieras deben de proteger al consumidor de los préstamos de consumos fraudulentos utilizando mecanismos de control para evitar el perjuicio económico?

22 respuestas



Interpretación del resultado:

Del gráfico 3, se advierte como respuesta de los encuestados lo siguiente:

4.5% Totalmente en desacuerdo

0% En desacuerdo

4.5% Ni de acuerdo ni en desacuerdo

40.9% De acuerdo

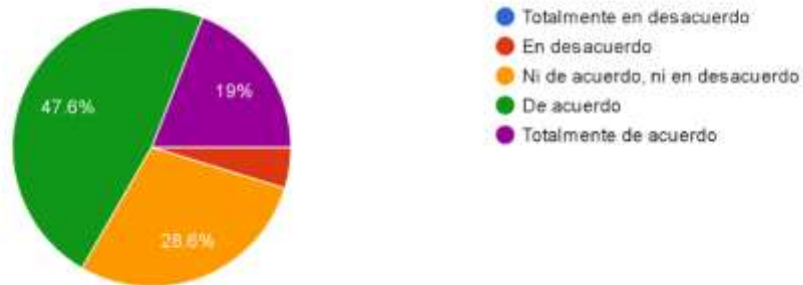
50% Totalmente de acuerdo

Los resultados reflejan que la mayoría están de acuerdo en que las entidades financieras deben proteger a los consumidores, dado que su actividad le permite lucrar y obtener ganancias con suficiencia como para asumir medidas de protección.

Gráfico N° 4

¿Considera Usted que existiría daño emergente de las entidades financieras por préstamos de consumos fraudulentos?

21 respuestas



Interpretación del resultado:

Del gráfico 4, se advierte como respuesta de los encuestados lo siguiente:

0% Totalmente en desacuerdo

4.8% En desacuerdo

28.6% Ni de acuerdo ni en desacuerdo

47.6% De acuerdo

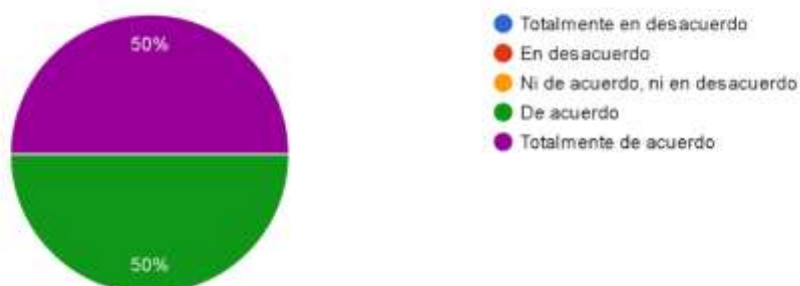
19% Totalmente de acuerdo

Los resultados reflejan que la mayoría están de acuerdo en que, sí existiría daño emergente, dado que los consumidores se les exige el pago de los préstamos otorgados, aun cuando no son utilizados.

Gráfico N° 5

¿Considera Usted que existiría daño patrimonial al consumidor frente a los préstamos de consumos fraudulentos, cuando la entidad financiera no tuvo mecanismos de control para evitar el fraude?

22 respuestas



Interpretación del resultado:

Del gráfico 5, se advierte como respuesta de los encuestados lo siguiente:

0% Totalmente en desacuerdo

0% En desacuerdo

0% Ni de acuerdo ni en desacuerdo

50% De acuerdo

50% Totalmente de acuerdo

Los resultados reflejan que la mayoría están de acuerdo en que debería existir responsabilidad civil de las entidades financieras dado que su inacción genera responsabilidad al no adoptar las medidas preventivas necesarias.

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados.

5.1.1 Discusión de la Hipótesis Principal.

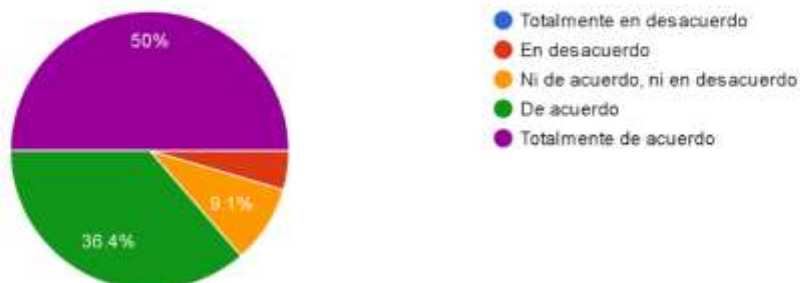
En la investigación se postuló como hipótesis que existe responsabilidad civil de modo significativo respecto a las entidades Financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos, obteniendo como resultado que la mayoría de los encuestados refieren que están de acuerdo que las entidades Financieras deben asumir responsabilidad civil frente a los préstamos de consumo fraudulentos.

Los resultados guardan relación con lo postulado pro Fayad, A. & Peynado, M. (2018), quien señala que considera que existe tantos sustentos jurídicos obligaciones empresariales en el proteger y asumir el riesgo de la desprotección de sus clientes de eventos, que por su naturaleza resultan pasibles de ser manejados con mayor naturalidad y facilidad por los agentes financieros que por los mismos clientes. Es por ello que, al asumir la existencia de la calidad de garante de los entes financieros en las actividades financieras, el autor, no únicamente se está refiriendo a la responsabilidad civil que derivaría por el incumplimiento de su obligación de garante, sino que también obliga a las entidades financieras a asumir un rol de garante y prevenir la manifestación o proliferación de determinados fraudes en el sistema financiero. Sin duda alguna, el autor al analizar el sistema financiero de forma transversal pudo evidenciar tanto obligaciones legales que derivan en responsabilidades civiles, así como la existencia de obligaciones empresariales que, en general, derivan en la imposición empresarial de salvaguardar determinadas actividades financieras.

Los resultados son respaldados por el siguiente gráfico:

¿Considera Usted que debería de existir responsabilidad civil de las entidades financieras por daño patrimonial por los préstamos de consumos fraudulentos?

22 respuestas



Los resultados se sostienen con la base teórica de la responsabilidad del daño, en que se señala que la figura de obligación civil es entendida como un concepto sustancial recogida por el ámbito jurídico, la cual constituye el deber de reparar el daño causado a terceros como consecuencia de un acto ilícito o negligente, en el contexto de las entidades financieras y los préstamos de consumo fraudulentos, la responsabilidad civil se convierte en un elemento clave para determinar las obligaciones y deberes de estas entidades en relación con sus clientes afectados por prácticas fraudulentas (Abanto, 2020).

Asimismo, se relaciona con lo postulado por Paredes, E. & Silva, E. (2021) quien señala que frente al tema de responsabilidad civil de los entes financieros, se debe aplicar con total objetividad, en la medida que preexista el daño causado a raíz de un actuar ilícito, en la medida que los entes financieros utilizan plataformas virtuales y demás medios direccionados a facilitar el tracto comercial, medios que debería cumplir con criterios de seguridad para los usuarios financieros; toda vez que, el no cumplir con su rol de garante y protector de las operaciones financieras los bancos se encontrarían desprotegiendo y vulnerando abiertamente a los diferentes clientes financieros; razón por la cual, frente a la existencia de una vulneración o afectación a su rol de garante y protector de las actividades económicas o transacciones financieras, el banco debería de cumplir su rol de garante y responder civilmente frente a los daños patrimoniales y extrapatrimoniales producidos hacia los usuarios financieros. No obstante a ello, el autor también reconoce que, debido a la naturaleza de los

fraudes y lo que implica su creación, también insta al estado a crear políticas o medidas de seguridad con el objetivo de asegurar y erradicar el fraude financiero o informático; ello de la mano con los entes financieros, debido a que son los que responden de forma directa por los efectos que genere este actuar delictivo, debiendo por ello, fortalecer sus medidas de seguridad para contrarrestar el fraude en todas sus modalidades. Sin duda alguna, al momento de analizar el fraude financiero, el autor pudo profundizar entre quienes serían los directamente encargados de evitar o asegurar la no realización de dichas actividades fraudulentas; empero, no realizó un análisis exhaustivo respecto a la participación del usuario financiero en la comisión del fraude, tanto de forma pasiva como activa, mediante dolo o imprudencia; elementos que deben ser analizados como supuestos de ruptura del nexo causal entre la responsabilidad civil del ente financiero y la comisión de la actividad dañosa por parte del fraude.

5.1.2 Primera hipótesis específica.

En la investigación se postuló como hipótesis que existe responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulento, obteniendo como resultado que la mayoría de los encuestados refieren en están de acuerdo que deben asumir responsabilidad civil patrimonial las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos a personas naturales.

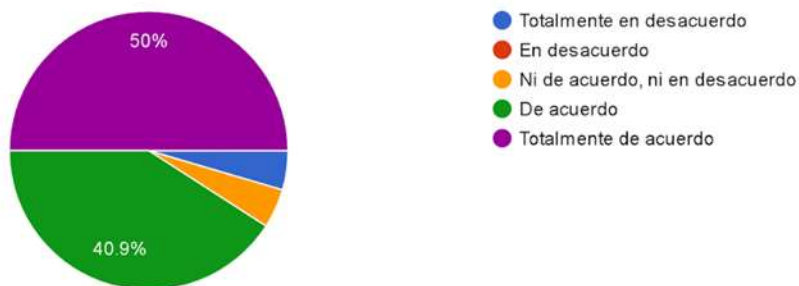
Los resultados guardan relación con lo postulado por Salas, D. (2018) quien señala que, debido a los pocos estudios respecto a las actividades financieras y sus incidencias en los diferentes tipos de fraudes, fue necesaria la interpretación e indagación versada en la ramificación derecho, que, por efectos lógicos, ayudaron a determinar la presencia de la obligación civil derivada por los agentes financieros; esto es, los bancos. Por ende, a criterio del autor, se impone a los agentes financieros la obligación de resarcir o reparar el perjuicio padecido por la víctima, que, en la actualidad, debido a la actual legislación de su país se quedaban fuera del ámbito de protección del sistema de responsabilidad civil, propiamente la subjetiva. Dicho criterio de imputación de responsabilidad civil objetiva y subjetiva para los agentes financieros por la comisión de fraude en el sistema financiero puede encontrarse exenta siempre que se comprueba la

existencia de algún eximente de responsabilidad previsto por ley o que se acredite alguna fractura del nexo causal para la comisión de dicho ilícito.

Los resultados son respaldados por el siguiente gráfico:

¿Considera Usted que las entidades financieras deben de proteger al consumidor de los préstamos de consumos fraudulentos utilizando mecanismos de control para evitar el perjuicio económico?

22 responses



Esto concuerda con la teoría del daño que sostienen que las entidades financieras también pueden enfrentar responsabilidad civil extra patrimonial, también conocida como daño moral o a la persona; debido a que esta responsabilidad se refiere al sufrimiento emocional, el estrés, la angustia y cualquier otro perjuicio no económico causado al cliente como resultado del préstamo de consumo fraudulento (Davalos, 2022).

Asimismo, se relaciona con lo postulado por De la Cruz, D. (2021), quien señala que frente a actividades fraudulentas, los sistemas financieros o bancarios en nuestro país no brindan las garantías debidas y necesarias para proteger a sus clientes; razón por la cual, cuando se da el supuesto de operaciones fraudulentas en los sistemas financieros quien termina respondiendo es el cliente más no la entidad financiera; debiendo en estos casos, a criterio del autor, ser la entidad o el sistema financiero quien responsable civilmente por el fraude producido en las operaciones financieras, independientemente si esta cuenta o no con seguro de protección; elementos que se interrelacionan de forma significativa con las responsabilidades civiles financieras o económicas de los bancos; razón por la cual el autor del presente trabajo considera que, tras un análisis exhaustivo de las estadísticas nacionales, no existe fundamento alguno que justifique que la entidad bancaria no asuma la obligación civil

extracontractual por la administración que se hace en el servicio de atención para la clientela en las actividades de consumo financiero. Lo dicho por el autor, responde significativamente con los problemas analizados, en la medida que coadyuva a establecer presupuestos que faciliten delimitar la existencia de responsabilidad civil por los bancos o sistemas financieros, independientemente de si el cliente contaba o no con un seguro, en la medida que dicha actividad representa el asumir los riesgos de gestión en la atención al cliente.

5.1.3 Segunda hipótesis específica.

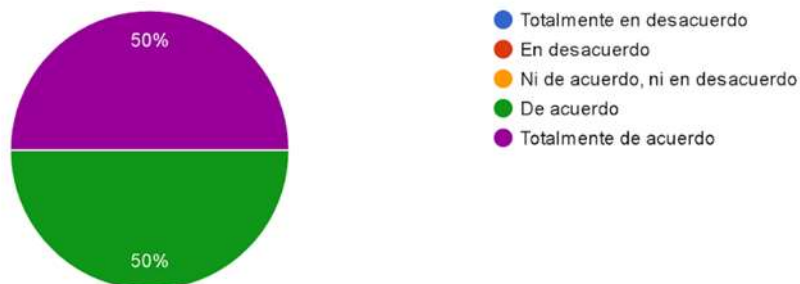
En la investigación se postuló como hipótesis que existe una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos, obteniendo como resultado que la mayoría de los encuestados refieren que debe existir responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial.

Los resultados se relaciona con lo señalado por Hernández, J. (2020) al señalar que la responsabilidad civil de los entes financieros en los vínculos comerciales, de entre los cuales también se encuentra el préstamo financiero, pudo evidenciar que cabe la posibilidad de imponer responsabilidad civil a las entidades financieras, debido a que ellas ostentan obligaciones de custodia y seguridad de las operaciones financieras realizadas por sus plataformas virtuales; así como también, se puede acreditar la existencia de una concausa o eximente de responsabilidad civil, en la medida que se acredite la falta de diligencia que conlleve a la consumación de préstamos de consumo fraudulentos. Por todo ello, el autor concluye y afirma categóricamente que, en relación a la responsabilidad civil, esta será asumida en proporción a la incidencia causal o los hechos generadores del fraude o la actividad fraudulenta. Es evidente que a criterio del autor, puede darse la posibilidad de acreditar la presencia de obligación civil de las entidades del sistema financiero, ello debido a que dichas entidades cuentan con obligaciones de garantes, custodios o de asegurar las actividades comerciales, propiamente, los

préstamos de consumo, por ende, obligados a evitar la consumación de actividades fraudulentas; hecho que los vuelve pasibles de imputar responsabilidad civil, en la medida que se acredite la vulneración a alguna de sus obligaciones contractuales o financieras; por otro lado, también reconoce la posibilidad de que dichas afectaciones a la actividad comercial mediante fraude puedan consumarse ante la carencia de atención y cuidado del tercero ajeno a los entes financieros, supuesto en el que las entidades financieras no asumirían responsabilidad civil, en la medida que se fracturaría el nexo causal entre el hecho que produjo el menoscabo o la actividad fraudulenta y las consecuencias o perjuicio que se generaron.

Los resultados son respaldados por el siguiente gráfico:

¿Considera Usted que existiría daño patrimonial al consumidor frente a los préstamos de consumos fraudulentos, cuando la entidad financiera no tuvo mecanismos de control para evitar el fraude?
22 responses



El resultado se sostiene por la teoría expuesta del lucro cesante, cuya doctrina (García, 2019), señala que el lucro cesante se puede manifestar mediante aquella ganancia o ingreso económico que se vio frustrado a raíz de la conducta dañina por parte del sujeto activo; que también es entendido por algunos autores como la pérdida o el no incrementar el patrimonio a consecuencia de un evento dañoso, la pérdida o el no incremento patrimonial a raíz de la conducta de un tercero.

Asimismo, se relaciona con lo postulado por Abanto, R. (2020), quien señala que cuando encontramos frente a actividades delictivas que se realizan en el sistema financiero, los entes bancarios si tendrían que asumir responsabilidad por la comisión de dichos actos, en la medida que ellos tienen la calidad de garantes y protecciones del sistema; razón por la cual una actividad fraudulenta o ilícita

representan el cumplimiento negligente de una obligación contractual. Si bien es cierto, el autor del presente trabajo materia de análisis reconoce la posibilidad de que los entes financieros asuman responsabilidad civil derivada de actos ilícitos en el sistema financiero, empero, dicha responsabilidad no sería absoluta o ilimitada, en la medida que el cliente sea diligente y responsable con las actividades propias de sus préstamos o tarjetas; diligencia que se traslada tanto en el uso del préstamo o tarjeta bancaria como ante la comunicar al agente financiero de la actividad fraudulenta para una pronta respuesta y acción por parte del agente financiero.

5.2. Análisis documental.

5.2.1. Análisis de la Resolución N° 0022-2020/SPC-Indecopi.

Tabla 6: Resolución N° 0022

Resolución	N° 0022-2020/SPC-INDECOPI
Denunciante	Carmen Martina Silva Medina
Denunciado	Banco de Crédito del Perú S.A
Materia	<ul style="list-style-type: none"> • Deber de idoneidad • Servicios financieros
Tema	<p>El 12 de septiembre de 2018, la señora Carmen Martina Silva Medina, cliente del Banco de Crédito del Perú, fue notificada del bloqueo de su cuenta por un posible fraude, debido a que descubrió que se habían transferido S/ 5 000.00 de su cuenta de ahorros a la cuenta mancomunada que compartía con su hija y, posteriormente, se transfirieron S/ 14 074.00 a la cuenta de un tercero, aunque previamente había solicitado que no se realizaran operaciones a través de la sesión virtual, la transferencia se validó y efectuó desde allí. Al presentar un reclamo, la respuesta inicial declaró la solicitud como "no procedente", alegando que la operación cumplía con los procedimientos regulares; sin embargo, la denunciante objetó y, en abril de 2019, el Banco argumentó que la operación se realizó mediante la Banca Móvil con una tarjeta personal. Ante ello, la resolución confirma que Banco de Crédito del Perú infringió la Ley de Protección del Consumidor al no adoptar medidas de seguridad adecuadas en una transferencia, permitiendo fraude.</p>

Controversia	La controversia se centró en la responsabilidad del Banco de Crédito del Perú en relación con una transferencia fraudulenta realizada desde la cuenta de la denunciante.
Decisión	El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual confirmó que el Banco infringió los artículos 18° y 19° de la Ley 29571 al no garantizar medidas de seguridad adecuadas, la sanción impuesta fue de 3.35 UIT, respaldando así la denuncia de la denunciante respecto a la falta de validación adecuada en la operación fraudulentamente realizada.
Texto relevante	La discrepancia radicó en si el banco implementó o no las medidas de seguridad adecuadas y si la denunciante había seguido los procedimientos establecidos para la Banca Móvil, la resolución final confirmó la denuncia, respaldando la posición de la denunciante y concluyendo que el Banco infringió la Ley de Protección y Defensa del Consumidor al no garantizar la seguridad necesaria en la operación en cuestión.

Fuente: elaboración propia

Interpretación analítica:

En la presente resolución, se resalta de manera significativa la relevancia de la responsabilidad civil de las entidades financieras frente a operaciones financieras fraudulentas, especialmente en situaciones de transferencias no autorizadas. La denunciante, al solicitar restricciones de manera explícita a través de la sesión virtual y, a pesar de ello, verse afectada por una transferencia no autorizada, subraya la necesidad imperante de que las entidades financieras implementen medidas de seguridad estrictas y cumplan con las solicitudes de los clientes en cuanto a restricciones y controles.

5.2.2. Análisis de la Resolución N° 1316-2020/SPC-Indecopi.

Tabla 7: Resolución N° 1316

Resolución	N° 1316-2020/SPC-INDECOPI
Denunciante	Kristy Nieves Oseda Vílchez
Denunciado	Banco BBVA Perú S.A
Materia	Servicios financieros

Tema	<p>El caso involucra una denuncia presentada por la señora Kristy Nieves Oseda Vílchez contra Banco BBVA Perú S.A. por presuntas infracciones a la Ley de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante alegó que se abrió una cuenta y se solicitó un préstamo "Al Toque" sin su autorización, con transferencias no reconocidas, ante ello, la entidad bancaria argumentó que todas las operaciones se realizaron cumpliendo los requisitos de validez y medidas de seguridad. En respuesta a ello, la denunciante mencionó problemas con su línea telefónica, suplantación de identidad, y presentó evidencia de que fue víctima de hackeo; sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor declaró infundada la denuncia, confirmando que el banco actuó correctamente y denegando medidas correctivas. La señora Oseda apeló, proporcionando detalles sobre problemas con su teléfono, desbloqueo en lugares distintos y falsedad en la carta poder, la apelación se basó en la presunta suplantación y hackeo para obtener el préstamo y transferir fondos; sin embargo, la resolución final confirmó la decisión inicial, concluyendo que no se demostraron las infracciones denunciadas.</p>
Controversia	<p>La controversia del caso se centró en la disputa entre la señora Kristy Nieves Oseda Vílchez y Banco BBVA Perú S.A., respecto a la presunta infracción de la entidad financiera a la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.</p>
Decisión	<p>El Tribunal resuelve confirmar la Resolución 2335-2019/CC1 de la Comisión de Protección al Consumidor, que declaró infundada la denuncia de la señora Kristy Nieves Oseda Vílchez contra Banco BBVA Perú S.A, cual alegaba una presunta infracción relacionada con el otorgamiento de un crédito no reconocido por la consumidora. Asimismo, confirma la denegación de medidas correctivas y el reembolso de costas y costos del procedimiento solicitados por la denunciante.</p>
Texto relevante	<p>La resolución confirmó que Banco BBVA Perú S.A. no infringió la ley al otorgar el crédito "Al Toque" y abrir la Cuenta Independencia a la señora Kristy Nieves Oseda Vílchez, aunque ella denunció transferencias no reconocidas y suplantación de identidad, el banco demostró que se cumplieron los requisitos de validez y medidas de seguridad.</p>

Fuente: elaboración propia

Interpretación analítica:

En la presente resolución, se resalta la complejidad y la necesidad de abordar cuidadosamente las acusaciones de consumidores sobre préstamos y operaciones financieras fraudulentas, si bien la entidad financiera, en este caso, logró demostrar que cumplió con los requisitos de validez y las medidas de seguridad, la denunciante argumentó una posible suplantación de identidad y problemas con su dispositivo móvil, esto subraya la importancia de las entidades financieras en implementar medidas de seguridad firmes y de los consumidores en salvaguardar sus datos. Por otro lado, también se destaca la importancia de un análisis exhaustivo en casos de presunta suplantación, reforzando la responsabilidad de las entidades financieras en proteger a sus clientes contra fraudes en préstamos de consumo.

5.2.3. Análisis de la Resolución N° 1433-2020/SPC-Indecopi.

Tabla 8: Resolución N° 1433

Resolución	N° 1433-2020/SPC-INDECOPI
Denunciante	Saidi Paola Horna León
Denunciado	Banco BBVA Perú S.A
Materia	<ul style="list-style-type: none">• Servicios financieros• Deber de idoneidad
Tema	En julio de 2019, Saidi Paola Horna León denunció al Banco BBVA Perú ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, alegando que se realizaron operaciones fraudulentas en su cuenta. La entidad financiera fue acusada de no adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar la apertura de una cuenta independiente a su nombre y la realización de préstamos no reconocidos, así como transferencias no autorizadas, tras la investigación, la Comisión emitió una resolución en noviembre de 2019, declarando fundadas las denuncias por falta de seguridad en la apertura de la cuenta y en las transferencias, imponiendo sanciones económicas y medidas correctivas al banco. En diciembre de 2019, el Banco presentó un recurso de apelación argumentando que las operaciones no eran préstamos, sino transferencias interbancarias, y que se habían seguido los protocolos de

	seguridad. La resolución final, emitida en agosto de 2020, confirmó la sanción por la falta de seguridad en la apertura de la cuenta, pero revocó parcialmente la resolución anterior al excluir las transferencias, considerándolas operaciones seguras. El Banco fue sancionado con 3 UIT por la apertura de cuenta y 1 UIT por transferencias no autorizadas, mientras que una amonestación se impuso por otra transferencia no autorizada.
Controversia	La controversia en este caso se centró en la responsabilidad del Banco BBVA Perú en relación con las operaciones financieras realizadas en la cuenta de Saidi Paola Horna León.
Decisión	El Tribunal declaró parcialmente nula la resolución anterior, al considerar que Banco BBVA Perú no adoptó las medidas de seguridad necesarias para evitar la apertura no autorizada de la cuenta, pero desestimó la denuncia relacionada con el otorgamiento del crédito "Al Toque". Las sanciones incluyeron la anulación de la cuenta, devolución de montos y una amonestación, además de multas equivalentes a 1 y 2 UIT por los diferentes aspectos del caso.
Texto relevante	El Tribunal declaró parcialmente fundada la denuncia, señalando que el banco falló en prevenir la apertura no autorizada de la cuenta, imponiendo multas y medidas correctivas, sin embargo, descartó la infracción relacionada con el crédito "Al Toque". Este caso destaca la importancia de la seguridad en transacciones financieras y establece precedentes sobre la responsabilidad de las entidades ante operaciones fraudulentas.

Fuente: elaboración propia

Interpretación analítica:

En la presente resolución, se destaca la creciente relevancia de la responsabilidad civil de las entidades financieras frente a préstamos de consumo fraudulentos, la resolución pone de manifiesto la obligación de las instituciones financieras de implementar medidas de seguridad eficaces para prevenir operaciones no autorizadas, en este contexto, la decisión del tribunal resalta la importancia de la diligencia debida por parte de los bancos para salvaguardar los activos de los clientes. Además, subraya la necesidad de una regulación más específica y actualizada que aborde los desafíos contemporáneos de seguridad financiera en un entorno digital en constante evolución, este caso sirve como

recordatorio de que la responsabilidad civil de las entidades financieras es crucial para mantener la confianza del consumidor y la integridad del sistema financiero.

CONCLUSIONES

Primera. Se pudo establecer que existe responsabilidad civil de modo significativo respecto a las entidades financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos, pues siendo una actividad lucrativa de la entidad crediticia, le corresponde brindar la seguridad del caso en las transacciones realizadas por el consumidor.

Segunda. Se pudo determinar que existe responsabilidad civil patrimonial de las entidades financieras de modo significativo frente a los préstamos a personas naturales de modos fraudulentos, dado que los propios consumidores se encuentran en estado de desprotección a diferencia de las personas jurídicas.

Tercera. Se pudo establecer que existe una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades financieras de modo significativo frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos, dado que la entidad crediticia debe tomar las precauciones del caso para brindar seguridad en las transacciones y no trasladar dicha responsabilidad a los consumidores.

RECOMENDACIONES

- 1. A las Entidades Financieras.** Asumir la responsabilidad civil frente a los préstamos de consumo fraudulentos, ya que siendo una actividad lucrativa de la entidad crediticia, le corresponde brindar la seguridad del caso en las transacciones realizadas por el consumidor.
- 2. A la Superintendencia de Banca y Seguro.** Fomentar información a los consumidores de las entidades crediticias en el uso de la tarjeta para realizar transacciones comerciales seguras de tal manera que se garantice la seguridad de las mismas
- 3. A Indecopi.** Fomentar el uso de canales de reclamos frente al uso de reclamos de consumidores del uso de la tarjeta o préstamos en entidades crediticias, de tal manera que se garantice las transacciones seguras.

FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, R. (2020) en su trabajo de investigación titulado “La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera los olivos año 2020” de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25054/Abanto%20Alejo%2C%20Ricardo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Albán, G. (2020). Metodologías de investigación educativa. Editorial Saberes del Conocimiento. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Bardales, A., Menacho, J. y Nolazco, F. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. Espí-ritu Emprendedor TES, 5(3), 61–82. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Castañeda, M. (2022). La cientificidad de metodologías cuantitativas, cualitativas y emergentes. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 16(1). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Castro, N., Guevara, G. y Verdesoto, A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 4(3). [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Corredor, J. & Rios, D. (2021) “Análisis histórico de la responsabilidad civil de la actividad bancaria y su impacto en Colombia” Revista prolegómenos, ISSN 1909-772. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/4865/4772>

Davalos, Y. (2022) en su trabajo de investigación titulado “Responsabilidad de analistas de crédito y socios en el otorgamiento de créditos fraudulentos en la cooperativa de ahorro y crédito Quillabamba, la Convención, Cusco 2017-2018.” De la Universidad Andina de Cusco, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado de: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4909/YeffreyTesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Cruz, D. (2021) en su trabajo de investigación titulado “Operaciones financiadas por internet y su relación con la responsabilidad civil de los bancos en la provincia de Huaura -Huacho 2018” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Derecho y Ciencias Política. Huacho, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4960/DIAGO%20ALBERTO%20DE%20LA%20CRUZ%20S%20C%281%29NCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. Revista chilena de radiología, 26(3).<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082020000300100>

Espinoza, J. (2020) “Derecho de las Personas- Personas Jurídicas y Organizaciones no Inscritas” Editorial del Instituto Pacifico S.A.C., Lima, Perú. Recuperado de: <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/07/3917.-Derecho-de-las-personas-%E2%80%A6-Espinoza.pdf>

Fayad, A. & Peynado, M. (2018) en su trabajo de investigación titulado “Fraudes en línea: ¿Hacia una responsabilidad civil objetiva de las entidades bancarias?” de la Universidad de los Andes, Facultad De Derecho. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/18623/u722516.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallardo, E. (2017). Metodología de Investigación. Fondo Editorial de la Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/D_O_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García, J. y Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. Información Tecnológica, 31(6), 159-170.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

Guillermo, L. (2009) “Aspectos Fundamentales sobre el Resarcimiento Económico del Daño Causado por el Delito” Ilceip. Rev. 004.02, Recuperado de:
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C4D85B6E06C0144305257E7C00627CD5/\\$FILE/Ilceip_Rev_004-02.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C4D85B6E06C0144305257E7C00627CD5/$FILE/Ilceip_Rev_004-02.pdf)

Hernandez, J. (2020) en su trabajo de investigación titulado “La responsabilidad de las entidades financieras por fraudes electrónicos” de la Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6161/La%20responsabilidad%20de%20las%20entidades%20financieras%20por%20fraudes%20electr%C3%B3nicos.pdf?sequence=1>

Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. Revista Científica, 5(16), 99-119.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>

Munita, R. & Aedo, C. (2020) “Responsabilidad civil de los bancos por fraudes informáticos a la luz de la ley de protección de los consumidores” Biblioteca Virtual de la Facultad de Derecho de la Universidad del Desarrollo. Recuperado de: <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ42-P73.pdf>

Nóbile, C., et al. (2021). Metodologías activas y gestión del conocimiento para promover la creatividad y la innovación en el aula. Revista INNOEDUCA, 7(1), 61-74. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2021.v7i1.9887>

Paredes, E. & Silva, E. (2021) en su trabajo de investigación titulado “Responsabilidad civil de los bancos frente al delito de fraude informático phishing en tiempos de covid19 en Lima-2020.” De la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Derecho y Humanidades. Lima, Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82463/Paredes_SES-Silva_REM-SD.pdf?sequence=1

Rodriguez, Y. & Ruiz, S. (2021) en su trabajo de investigación titulado “Transacciones en el mercado electrónico y el fraude con tarjetas de crédito y débito en el entorno virtual de los negocios de la ciudad de Pucallpa” de la Universidad Nacional de Ucayali. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Pucallpa, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5340/B5_2022_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_YESABEL-RODRIGUEZ_SEGUNDO-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, D. (2018) en su trabajo de investigación titulado “Préstamos de consumo fraudulentos” de la Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho. San Jose, Costa Rica. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Tesis-Daniela-Salas.pdf>

Sevilla, P., Aliaga, L., Ariano, E., Bermúdez, M., [et al.] (2016) “Código Procesal Civil Comentado- por los mejores especialistas” Tomo V. Editora Gaceta Jurídica S.A. Lima, Perú

Taboada, L. (2003) “Elementos de la Responsabilidad Civil- Comentarios a las normas dedicadas por el Código Civil peruano a la reparación civil

extracontractual y contractual” Segunda Edición. Editorial Jurídica Grijley
E.I.R.L. Trujillo, Perú.

Zhconsultoresperu (2020) “¿Cómo se determina el monto de una reparación
civil?” Recuperado de:
[https://www.zhconsultoresperu.com/abogado/como-se-determina-el-
monto-de-una-reparacion-civil/](https://www.zhconsultoresperu.com/abogado/como-se-determina-el-monto-de-una-reparacion-civil/)

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	hipótesis	categoría	subcategoría	MARCO TEORICO	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 - 2023?</p> <p>Primer problema específico</p> <p>¿De qué manera influye que exista una responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021- 2023.</p> <p>Primer objetivo específico</p> <p>Determinar De qué manera influye que exista una responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos a personas naturales de</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Existe responsabilidad civil de modo significativo respecto a las entidades Financieras frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2021 – 2023.</p> <p>Primera hipótesis específica</p> <p>Existe responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos 2021 – 2023.</p>	<p>C1:</p> <p>Responsabilidad Civil de las Entidades Financieras</p>	<p>Daño patrimonial</p> <p>Lucro cesante</p> <p>Daño emergente</p>	<p>Responsabilidad Civil de las Entidades Financieras</p> <p>Daño patrimonial</p> <p>Lucro cesante</p> <p>Daño emergente</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta y análisis documental</p>
			<p>C2:Préstamos de Consumo Fraudulentos</p>	<p>Préstamos de consumo</p>	<p>Préstamos de consumo</p> <p>Préstamos de consumo a persona natural</p> <p>Préstamos para actividades comerciales de personas jurídicas</p>	
			<p>C1:</p> <p>Responsabilidad Civil Patrimonial</p> <p>c2: Personas naturales</p>	<p>Préstamos de consumo a persona natural</p>		

<p>frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos 2021 - 2023?</p> <p>Segundo problema específico</p> <p>¿De qué modo influye que exista una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos 2021 - 2023?</p>	<p>modo fraudulentos 2021 – 2023.</p> <p>Segundo objetivo específico</p> <p>Establecer De qué modo influye que exista una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos 2021- 2023.</p>	<p>Segunda hipótesis específica</p> <p>Existe una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras de modo significativo frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos 2021 – 2023.</p>	<p>C1: Responsabilidad Civil extra patrimonial</p> <p>C2: préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos 2021 - 2023?</p>	<p>Préstamos para actividades comerciales a personas jurídicas</p>		
---	---	--	---	--	--	--

ANEXO N° 2 Declaración de Autenticidad

Yo, Brunella Martha Flores Flores, egresada de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Derecho Civil y Comercial de la Universidad Privada San Juan Bautista, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “La Responsabilidad Civil de las Entidades Financieras Frente a los Préstamos de Consumo Fraudulentos 2021-2023”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado de manera total, o parcial.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Privada San Juan Bautista.

Ica, 15 de diciembre del 2023

Declaración de Autenticidad

Yo, Evelyn Victoria Medina de la Cruz, egresada de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Derecho Civil y Comercial de la Universidad Privada San Juan Bautista, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “La Responsabilidad Civil de las Entidades Financieras Frente a los Préstamos de Consumo Fraudulentos 2021-2023”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado de manera total, o parcial.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Privada San Juan Bautista.

Ica, 15 de diciembre del 2023

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Guía de Entrevista

TÍTULO: “LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS FRENTE A LOS PRESTAMOS DE CONSUMO FRAUDULENTOS 2021-2023

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución:

Instrucciones.....

Objetivo General

Analizar De qué manera influye que exista una responsabilidad civil de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos 2019-2022

1. De acuerdo a su experiencia ¿considera que el consumidor se encuentra protegido frente a los préstamos de consumo fraudulentos?
Explique Ud.-

2. De acuerdo a su experiencia ¿a qué atribuye, que no se encuentre regulado la responsabilidad civil de las entidades Financiera frente a los préstamos de consumo fraudulentos? Explique Ud.-

Objetivo específico 1

Determinar De qué manera influye que exista una responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos a personas naturales de modo fraudulento.

3. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que se debe regular responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente al daño emergente generado con motivo a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos? Explique Ud
4. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que se debe regular responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente al lucro cesante generado con motivo a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos? Explique Ud

Objetivo específico 2

Establecer De qué modo influye que exista una responsabilidad civil extra patrimonial de las entidades Financieras frente a los préstamos para servicios o gastos no relacionales a actividad empresarial de modo fraudulentos 2019-2022

5. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que se debe regular responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente al daño moral generado con motivo a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos? Explique Ud
6. De acuerdo a su experiencia, ¿Considera que se debe regular responsabilidad civil patrimonial de las entidades Financieras frente al daño existencial generado con motivo a los préstamos a personas naturales de modo fraudulentos? Explique Ud

Firma del entrevistado
Nombres, apellidos y DNI