



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DERECHO

**La responsabilidad civil objetiva por el uso indebido de tarjetas de
crédito y débito**

**Trabajo de titulación para optar al título de abogado de los tribunales
y juzgados de la republica del ecuador**

Autor:

Borja Arias, Willan Santiago

Tutor:

Dr. Jorge Eudoro Romero

Riobamba, Ecuador. 2023

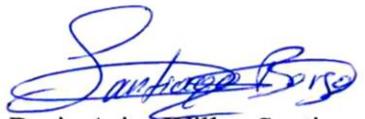
DERECHOS DE AUTOR

Yo Borja Arias Willan Santiago, con cedula de identidad 050397366-1, autor del trabajo de investigación titulado “la responsabilidad civil objetiva por el uso indebido de tarjetas de crédito y débito”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Así mismo cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación, y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta sesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de mi eterna responsabilidad; librando a la Universidad nacional de Chimborazo de posibles obligaciones-

Riobamba 10 de Noviembre de 2023

Atte.



Borja Arias Willan Santiago

CI:0503973661

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA POR USO INDEBIDO DE TARJETAS DE DEBITO Y CREDITO”, presentado Willan Santiago Borja Arias, con CI 0503973661, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 10 de Noviembre de 2023.



Dr. Vinicio Mejía
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Hillary Herrera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Alex Duchicela
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dr. Jorge Eudoro Romero
TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “LA RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA POR EL USO INDEBIDO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”, presentado por Borja Arias Willan Santiago, con cedula de identidad número 050397366-1, bajo la tutoría de Dr. Jorge Eudoro Romero: certificamos que recomendamos la aprobación de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor: no teniendo más que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 10 de noviembre de 2023.



Dr. Vinicio Mejía

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Hillary Herrera

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Alex Duchicela

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **BORJA ARIAS WILLAN SANTIAGO** con CC: **0503973661**, estudiante de la Carrera de **DERECHO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LA RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA POR EL USO INDEBIDO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO”**, cumple con el 9%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 17 de Octubre de 2023

Mgs. ~~Jorge Ludoro Romero Oviedo~~

TUTOR

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a mis abuelos y tíos que hoy personalmente no me acompañan, pero espiritualmente perdurarán para toda la vida. A mis padres que sin importar la hora o el día siempre trabajaron por darme lo necesario y por estar pendientes de mi futuro

Dedicada también a mis dos razones de ser mis hijos: Leo y Cristofer que a pesar de no estar preparado di lo mejor de mí para ser un gran padre.

Dedicada también en gran parte a mi señora esposa por siempre ser una columna fundamental en mi vida universitaria y también por siempre velar por nuestros bellos hijos en el hogar.

Willan Santiago Borja Arias

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios porque a pesar de los momentos más difíciles que eh pasado siempre sentí que no estaba solo, a mis padres ya que sin su apoyo económico y moral no hubiere podido lograr mi sueño de ser Abogado y a mi esposa por jamás abandonarme en los momentos más duros de mi vida, pero también por demostrarme ese cariño, amor y además por tenerme paciencia ya que ser padre, esposo y estudiante al mismo tiempo no lo es fácil, para que yo así pueda cumplir mis sueños.

Willan Santiago Borja Arias

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESÚMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	16
1.1 INTRODUCCIÓN.....	16
1.2 Planteamiento del problema.....	17
1.3 Justificación	17
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II.....	19
2.1 MARCO TEÓRICO	19
2.2 Estado del arte relacionado a la temática de la investigación	19
2.3 Estado del Arte.....	19
2.4 ASPECTOS TEÓRICOS.....	21
2.4.1 UNIDAD I.....	21
2.4.2 La Responsabilidad jurídica.....	21
2.5 DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO Y SU CLASIFICACIÓN	21
2.6 CLASIFICACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	21
2.6.1 Bilaterales	21
2.6.2 Trilaterales	22
2.7 MARCO CONTRACTUAL.....	22
2.7.1 Responsabilidades de las partes en el proceso de adquisición de bienes y servicios por medios electrónicos en el cual se realiza el pago mediante la utilización de tarjetas de crédito.	22
2.7.1.1 Responsabilidades del emisor de la tarjeta de crédito	23
2.7.1.2 Responsabilidades de los tarjetahabientes	24
2.7.1.3 Funcionamiento de la tarjeta de crédito como un instrumento de pago	24

2.7.1.4 Contenido de las tarjetas	24
2.7.1.5 Estados de cuenta	24
2.8 SIGNIFICADOS, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES, REQUISITOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LAS TARJETAS DE DÉBITO.....	25
2.8.1 Concepto de las tarjetas de débito.....	25
2.8.2 Características	25
2.8.3 Funcionamiento	25
2.9.4 Requisitos.....	25
2.9.5 Ventajas	26
2.9.6 Desventajas	26
2.9.7 Responsabilidades de la entidad emisora de la tarjeta de débito.	26
2.9.8 Deberes del usuario de la tarjeta de débito.	26
2.9.9 Responsabilidades del usuario de la tarjeta de débito.....	26
3.SIGNIFICADOS, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES, REQUISITOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	26
3.1 Concepto de las tarjetas de crédito.....	26
3.1.1 Características	27
3.2 Ventajas.....	27
3.3 Desventajas	27
3.4 Responsabilidades de la entidad emisora de la tarjeta de crédito	27
3.5 Deberes de los usuarios de las tarjetas de crédito.	27
3.5.1 Pago. -	27
3.5.2 notificar. -	28
3.5.3 Reportar extravío o robo. -	28
3.6 Responsabilidades de los usuarios de las tarjetas de crédito.	28
3.6.1 Verificar	28
3.6.2 Identificación Personal.....	28
3.7 USOS Y DIFERENCIAS DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DÈBITO	28
3.7.1 Tarjeta de crédito:	28
3.7.2 Tarjeta de Débito:	28
3.8 DIFERENCIAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO	28
3.8.1 El origen de los Fondos:	28

3.8.1.1 Débito.....	28
3.8.1.2 Crédito.....	29
3.9 Formas de pago:.....	29
3.9.1 Débito. -.....	29
3.9.2 Crédito. -	29
3.10 Acceso para beneficios:	29
3.10.1 Débito.....	29
3.10.2 Crédito.....	29
3.11 Intereses y comisiones:	29
3.11.1 Débito.....	29
3.11.2 Crédito.....	29
3.12 Usos principales:.....	30
3.12.1 Débito. -.....	30
3.12.2 Crédito.....	30
3.13 HIPOTESIS	30
CAPÍTULO III	31
4.METODOLOGÍA.....	31
4.1 Métodos de investigación	31
4.1.1 Método jurídico analítico:	31
4.1.2 Método Dogmático:	31
4.1.3 Método jurídico descriptivo:	31
4.2 Enfoque de la investigación	31
4.3 Tipo de investigación.....	31
4.4 Investigación dogmática	31
4.5 Investigación jurídica descriptiva	31
4.6 Investigación jurídica correlacional.....	31
4.7 Diseño de investigación	32
4.8 Unidad de análisis	32
4.9 Población y muestra.....	32
4.10 Técnicas de recolección de datos	32
4.10.1 Cuestionario cerrado:	32
4.10.2 Encuesta:	32
4.11 Instrumentos de investigación.....	32
4.12 Técnicas de análisis para el tratamiento de información	32

4.12.1 Tabulación.....	32
4.12.2 Procesamiento de información.....	32
4.12.3 Interpretación y discusión.....	32
CAPITULO IV.....	33
5. RESULTADO Y DISCUSION.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS PORTADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEBITO.....	33
6. CONCLUSIONES:.....	46
7. RECOMENDACIONES:.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48
8. ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿En qué rango de edad se encuentra usted?.....	33
Tabla 2	¿Actualmente Cuántas Tarjetas de Crédito posee usted?	34
Tabla 3	¿Actualmente Cuántas Tarjetas de débito posee usted?	35
Tabla 4	¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de crédito?.....	36
Tabla 5	¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de débito?.....	37
Tabla 6	¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	38
Tabla 7	¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de débito?	39
Tabla 8	¿Cuándo existen descuentos en tiendas de su preferencia o centros comerciales, y posee tarjeta de crédito o débito, ¿qué hace?	40
Tabla 9	¿Cuál es su motivación con la que le lleva a cubrir gastos con su tarjeta de crédito?	41
Tabla 10	¿Cuál es la principal ventaja para que usted cubra gastos con su tarjeta de débito?	42
Tabla 11	Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánta paga?	43
Tabla 12	¿Conoce el cargo que le cobran por sobregiro?.....	44
Tabla 13	¿conoce usted sobre la responsabilidad que conlleva el uso indebido de tarjetas de crédito y débito?	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	33
Gráfico N° 2	34
Gráfico N° 3	35
Gráfico N° 4	36
Gráfico N° 5	37
Gráfico N° 6	38
Gráfico N° 7	39
Gráfico N° 8	40
Gráfico N° 9	41
Gráfico N° 10	42
Gráfico N° 11	43
Gráfico N° 12	44
Gráfico N° 13	45

RESÚMEN

El objetivo primordial de este trabajo de investigación es determinar quién debe asumir el riesgo, y responsabilidad, para así poder enfocar sobre donde se encuentran las pérdidas ocasionadas por el robo de los recursos almacenados en la cuenta, debido a que el titular de la tarjeta de débito o el titular de la cuenta no aprueban dicha operación.

Una forma de simplificar el objetivo final de esta investigación es centrarse en la pregunta de quién está incumpliendo las obligaciones contractuales en caso de que se produzca un retiro irregular de recursos en una cuenta bancaria cuando se utiliza una tarjeta de débito como código de acceso. y/o las claves que lo acompañan.

En la primera unidad en la primera unidad se abordará los conceptos, características, procedimientos y todo lo referente a la normativa relacionada a las responsabilidades de las personas por su mal uso de las tarjetas de crédito y débito.

En la segunda unidad se analizará los diferentes tipos fraudes con tarjeta de crédito, obligaciones de prevención de sujetos, prevención de uso fraudulento por el usuario, por la entidad emisora y también por el establecimiento adherido.

En la tercera unidad trataré sobre la responsabilidad por el uso indebido por el uso indebido de un tercero en caso de: falsificación de la tarjeta de crédito, extravío o sustracción de la tarjeta de crédito, el uso fraudulento de la tarjeta de crédito por terceros no autorizados y también la responsabilidad contractual basada en criterios de responsabilidad objetiva.

Con los resultados obtenidos se podrá evidenciar la problemática existente en base al mal uso de las tarjetas de crédito y débito, además se tomará en cuenta sus consecuencias para obtener una conclusión concreta del estudio realizado en el presente trabajo de titulación.

Palabras claves: falsificación, extravío, fraude, fraudulento, crédito, adherido, emisora, normativa, obligaciones.

ABSTRACT

The primary objective of this research work is to determine who should assume the risk and responsibility, to focus on where the losses caused by the theft of the stored resources in the account are located, because the holder of the credit card, debit card or the account holder does not approve such operation.

One way to simplify the goal of this investigation is to focus on the question of who is breaching contractual obligations in the event of an irregular withdrawal of funds from a bank account when a debit card is used as an access code. and/or the keys that accompany it.

In the first unit, the concepts, characteristics, procedures and everything related to the regulations related to the responsibilities of people for their wrong use of credit and debit cards will be addressed.

In the second unit, the different types of credit card fraud, subject prevention obligations, prevention of fraudulent use by the user, by the issuing entity and by the participating establishment will be analysed.

In the third unit I will discuss liability for improper use by a third party in the event of: forgery of the credit card, loss or theft of the credit card, fraudulent use of the credit card by third parties. authorized and contractual liability based on strict liability criteria.

With the results obtained, the existing problems based on the misuse of credit and debit cards will be evident, and their consequences will also be considered to obtain a specific conclusion from the study carried out in this degree work.

Keywords: falsification, loss, fraud, fraudulent, credit, adhered, issuer, regulations, obligations.



Revised by
Mario N. Salazar
CCL English Teacher

CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es el fruto de los conocimientos adquiridos durante toda la carrera, aplicados a una problemática especial: la responsabilidad civil objetiva por el uso indebido de las tarjetas de crédito y débito.

La responsabilidad evoluciona a lo largo del tiempo. Antiguamente existió un concepto unificado de responsabilidad diseñado para mantener el equilibrio del universo. Es a través de la expiación y el sacrificio que se juzga la responsabilidad de restablecer este equilibrio. La modernidad ha supuesto la descomposición de un único concepto de responsabilidad en diferentes tipos de responsabilidad (moral, política, jurídica), que a su vez se descomponen en administrativa, ambiental, etc. Quizás el concepto detrás de todas las formas de responsabilidad es el de atribuibilidad.

De hecho, el sistema de tarjetas de crédito está incrustado en las nuevas formas de contratación que trae consigo la modernidad, su uso es relativamente nuevo y siempre sujeto de constante desarrollo. Como producto comercial y bancario superior, es el producto estrella que agiliza el llamado proceso bancario, lo que significa que más personas en el Ecuador y el mundo tienen y tendrán una tarjeta.

Las tarjetas presentan una relación contractual un tanto compleja, no solo por la cantidad de personas involucradas: el titular de la tarjeta de crédito, la entidad emisora y la institución que acepta la tarjeta como medio de pago como obligación pactada. Así también como la correspondiente integración normativa de cláusulas dispersas en distintos contratos. Por lo tanto, es necesario profundizar en la regulación del sistema de tarjetas de crédito y los diferentes negocios jurídicos involucrados a fin de eliminar la ambigüedad de los elementos contractuales en los que se basan las obligaciones contractuales antes mencionadas. En este sentido una comprensión y explicación profundas de cómo funciona el sistema de tarjetas de crédito es esencial si se quiere lograr la asignación o distribución de responsabilidad más justa, todo este contenido se hablará en la primera unidad.

Según la empresa Diners club (2022) nos dice que los fraudes que en su mayoría se realizan a nivel mundial son: tarjetas robadas, fraude por sobrepago, reembolso por fraude, fraude amistoso, entre otros.

En lo referente a la unidad II se hablará sobre las obligaciones de prevención de sujetos, prevención de uso fraudulento por el usuario, por la entidad emisora y también por el establecimiento adherido.

En la tercera unidad trataremos sobre la responsabilidad por el uso indebido por el uso indebido de un tercero en caso de: falsificación de la tarjeta de crédito, extravío o

sustracción de la tarjeta de crédito, el uso fraudulento de la tarjeta de crédito por terceros no autorizados y también la responsabilidad civil objetiva.

1.2 Planteamiento del problema

La producción masiva de bienes y servicios requiere no solo de precios razonables, sino también su puesta en el mercado por parte de personas con acceso al crédito que permita tales adquisiciones. Para ello, las ventajas de establecer tarjetas de crédito las han convertido en herramientas fundamentales de la economía de consumo contemporánea. Al utilizarlo, los tarjetahabientes pueden obtener bienes y servicios demorando el pago; los afiliados pueden vender los bienes ofrecidos sin correr el riesgo de financiamiento; la entidad emisora que creó el sistema puede realizar pagos de afiliados y tarjetahabientes; y utilidad de intereses cobrados a ellos.

Es así, como lo establece el Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), donde nos habla que:

En los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito, así como también las tarjetas de cajero automático lo cheques que tenga similar característica o valor, las entidades del sistema financiero nacional suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley. (p.85)

El desarrollo de los contratos a distancia, especialmente los electrónicos, ha dado un nuevo impulso a la tarjeta de crédito, al ser el instrumento de pago más adecuado para el funcionamiento de la economía. Por lo tanto y en base a lo expuesto manifiesto que el problema de la presente investigación radica sobre quien es el responsable en el mal uso de la tarjeta de crédito o débito cuando un tercero hace mal uso de la misma, la responsabilidad y obligación recaerá sobre el dueño de la misma y no sobre la entidad bancaria

1.3 Justificación

El tema expuesto en esta presente investigación es de vital importancia pues se intenta demostrar si existe o no la responsabilidad civil por uso indebido de las tarjetas de crédito y débito al ser considerada como una problemática social que tiene repercusiones no solo en Ecuador sino a nivel mundial.

La pertinencia de desarrollar esta investigación está en la necesidad de saber si existe o no la responsabilidad civil por uso indebido de tarjetas de crédito y débito, puesto que es una realidad evidente del día a día no solo nacional sino también mundial y al no existir

información adecuada a los usuarios permite que se ponga en juego sus derechos, obligaciones, responsabilidades y deberes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Determinar el grado de la responsabilidad civil objetiva de la entidad emisora de una tarjeta de crédito o débito y del titular de la misma cuando a través del robo o sustracción de la misma, terceros hacen adquisiciones, compras o gastos no autorizados.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un estudio jurídico, comparado y crítico de la responsabilidad civil objetiva.
- Investigar la fundamentación legal referente al uso indebido de la tarjeta de crédito o débito
- Determinar mediante la ley ecuatoriana las responsabilidades civiles y objetivas por el uso indebido de las tarjetas de crédito y débito.

CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

2.2 Estado del arte relacionado a la temática de la investigación

En lo que refiere al marco teórico se lo abordará en el estado del arte, así como también diversos aspectos teóricos, los antes mencionados se desarrollarán a continuación.

2.3 Estado del Arte

Con relación al tema “La responsabilidad civil objetiva por el uso indebido de tarjetas de crédito y débito” no existen temas iguales relacionados en el Ecuador o en la universidad nacional de Chimborazo en trabajos de titulación; sin embargo, anteponen investigaciones con cierto grado de similitud por lo que citaré a continuaciones algunas:

Llacer María (2007) en su trabajo de investigación denominado “Contratación de tarjetas y responsabilidad en el sistema de pagos” señala que:

Al contratar un servicio se atrae a contener obligaciones de transparencia destinadas a proteger un cliente, ya que la responsabilidad puede analizarse desde que se ha cumplido el contrato de emisión y pago, así también podría ser un daño patrimonial derivado de un servicio defectuoso que no puede ser controlado plenamente su uso fraudulento por terceros. (p.397)

El sistema de pago se le asigna a un conjunto de actividades netamente profesionales, las cuales se encargan de ejecutar servicios de cancelación o pago o a su vez transferencias directas de fondos de persona o ente jurídico.

Rendón José (2007) en su trabajo de titulación denominado “Responsabilidad civil contractual por fraudes con tarjeta de crédito en Colombia” nos dice que:

En el gran servicio del sistema de tarjetas se puede presentar una unión un poco compleja, no por el número de personas que en él intervienen: titular de la tarjeta, la entidad que emite y acepta como forma de pago; sino también por las diversas las obligaciones que se puedan pactar y la diversa normativa de las cláusulas las cuales constan en diferentes contratos. (p.7)

Según Jorge Arenas (2019) en su trabajo denominado “La Responsabilidad Civil Objetiva por la Emisión y Uso de Tarjetas Débito en Colombia” nos dice que:

Las tarjetas débito, las tarjetas de crédito y las diversas tarjetas inteligentes, entre otras pueden ser emitidas por diversos establecimientos o instituciones crediticias, los más comunes entre estos son los de crédito y ahorro y todas las entidades que son autorizadas por el Estado para poder captar o receptor dinero o recursos del

público en general. Las tarjetas de crédito e inteligentes pueden ser también emitidas por entidades comerciales de carácter privado sin relación con la banca. (p.8)

Según Andrés Mariño López (2013) en su trabajo de investigación denominado “Responsabilidad Contractual por utilización indebida de tarjeta de crédito” nos dice que:

El funcionamiento de la tarjeta de crédito como forma de pago en una obligación conlleva un alto riesgo, debido a las transacciones que se realice con la misma. Uno de los riesgos más latentes dentro del sistema de tarjetas es justamente su mal uso en perjuicio del dueño, existen también los riesgos más comunes como lo son: riesgo para el establecimiento adherido de la insolvencia de la entidad, o a su vez el riesgo de la entidad quien emite de no pago por el titular de la tarjeta, a su vez al riesgo de conductas fraudulentas realizadas por el mismo titular. (p.16)

Según Fernando Vidal Ramírez (2015) en su investigación realizada con el nombre “La responsabilidad civil” nos dice que:

El hombre como ser relacional, en el desarrollo de su conducta, y la intersubjetividad siempre es posible. La responsabilidad es, pues, inherente a la vida social. Esta responsabilidad se traduce en una obligación de compensarle por sus pérdidas, así también el comportamiento puede causar. De esta manera, el mayor daño es el determinante y causal de la responsabilidad civil. (p.389)

Para Jesus Portal (2015) en su investigación publicada en la revista Cajamarca con el tema “Apuntes acerca de la responsabilidad civil” nos dice que:

La responsabilidad civil puede definirse como la obligación de un sujeto de derecho, ya sea objetivo o subjetivo, de reparar el daño causado a otro por el incumplimiento de un contrato u obligación jurídica por hechos propios, hechos o cosas ajenas. (p.5)

Para Mercedes Campos Diaz (2014) en su investigación titulada como: “la responsabilidad Civil” que reposa en los archivos jurídicos de la Unam nos dice que:

“El sujeto que incumple un deber general está obligado a no causar daño a nadie y a cancelar o indemnizar a la víctima del daño”. (p. 24)

Según Carlos Caprina (2018) en su obra titulada como: “La responsabilidad civil extracontractual” nos dice que:

“Responsabilidad civil se da por incumplimiento de contrato; comisión de un delito civil o cuasi delito; o simplemente por ley. Para rendir cuentas, lo más importante es causar alguna molestia o daño a personas o propiedad de otra

persona, ya sea la violación de una obligación preexistente, o la comisión de un acto ilegal.” (p. 4).

2.4 ASPECTOS TEÓRICOS

2.4.1 UNIDAD I

2.4.2 La Responsabilidad jurídica

La responsabilidad jurídica se refiere a la realización de los hechos jurídicos causados por culpa humana o la simple ocurrencia de hechos ajenos a la culpa, esto significa el nacimiento de la obligación del demandado y el nacimiento de los derechos de los sujetos que pueden reclamar estos derechos. En el ámbito penal, la responsabilidad también parte de los mismos supuestos, si bien la evolución histórica de la disciplina ha excluido la existencia de responsabilidad penal objetiva y se ha distanciado de las mencionadas consecuencias, limitándose a una sanción cuya finalidad no es indemnizatoria sino preventiva.

La imputabilidad surge de la existencia de una decisión autorizada de atribuir el incumplimiento de la condición del deber (obligación o prohibición) a alguna otra justificación de conveniencia social de la que una persona inocente es objetivamente responsable.

En la democracia liberal, la responsabilidad jurídica no tiene su surgimiento de la imputación arbitraria, sino al contrario es decir de las normas jurídicas. A diferencia de las normas morales, las normas jurídicas provienen de organismos ajenos al sujeto (principalmente el Estado) y son obligatorias.

En general, la responsabilidad legal o jurídica puede atribuirse a cualquier sujeto de derecho, ya sea natural o jurídico, si el sujeto de derecho incumple una obligación de conducta que es establecida en el ordenamiento jurídico y también de responsabilidad objetiva, se encuentra en una posición en la que el ordenamiento jurídico le asigna como responsable.

2.5 DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO Y SU CLASIFICACIÓN

Un documento físico o tarjeta de crédito es un documento legal intransferible que permite a su titular realizar pagos o cumplir obligaciones dinerarias en un conjunto específico de instituciones y de paso retirar fondos de cajeros automáticos, difiriendo así el pago de los montos correspondientes a la entidad.

2.6 CLASIFICACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

2.6.1 Bilaterales

Sólo involucra al emisor de la tarjeta y al titular de la tarjeta, y solo existen dos relaciones jurídicas al mismo tiempo: el contrato de tarjeta firmado entre quien emite la

tarjeta y el poseedor de la tarjeta y el contrato entre la empresa y el titular de la tarjeta que pagó los bienes. o servicios obtenidos. Cuando nacieron las tarjetas de crédito, eran bilaterales, emitidas por hoteles y aerolíneas estadounidenses. Hoy en día, empresas de todo tipo los utilizan y los utilizan exclusivamente dentro de sus organizaciones.

2.6.2 Trilaterales

Una tarjeta tripartita implica la participación de al menos tres personas: la entidad que emite o administra la tarjeta, su propietario y el afiliado que acepta la tarjeta como instrumento de pago. Surgen así tres relaciones jurídicas: un contrato entre la entidad emisora o gestora y el titular de la tarjeta, un contrato entre la entidad emisora o gestora y un afiliado del sistema, y el documento firmado o también conocido como contrato con el cual el titular debe presentar la tarjeta a dicha agencia para su pago o sus obligaciones pecuniarias.

Según La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art 52 sección novena referente a las personas usuarias y consumidores manifiesta que:

“Las personas tienen derecho a poder disponer de bienes y servicios de buena calidad y a poder elegirlos con libertad, así como a una información precisa y que no engañe sobre su contenido y sus características. La ley deberá establecer los mecanismos debidos de control de calidad y los diferentes procedimientos de defensa de los consumidores; y las diversas sanciones por vulneración de los derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o también de mala calidad de bienes y servicios, y por último la interrupción de los servicios públicos que no fueran ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor” pag25.

2.7 MARCO CONTRACTUAL

2.7.1 Responsabilidades de las partes en el proceso de adquisición de bienes y servicios por medios electrónicos en el cual se realiza el pago mediante la utilización de tarjetas de crédito.

Si bien la tecnología nos ha brindado la capacidad de realizar transacciones en tiempo real entre partes distantes para obtener bienes y servicios, a continuación, analizaremos los principales métodos de pago utilizados por este canal de distribución.

Cuando las partes estén alejadas y el pago de la compra de bienes o servicios no pueda realizarse inmediatamente en moneda fiduciaria o mediante cheque, etc. Las tarjetas de crédito se han convertido en el principal método de pago en este canal.

Los emisores de tarjetas de crédito, así como los afiliados al sistema de tarjetas de crédito, para no perder este segmento de mercado y al mismo tiempo brindar servicios de valor agregado a sus clientes, necesitan crear sistemas que permitan realizar transacciones electrónicamente de manera segura.

Tanto el contrato de quien emite la tarjeta de crédito, así como el contrato de afiliación al sistema de tarjetas crean obligaciones encaminadas a asegurar que todas las partes del sistema cumplan con ciertas obligaciones encaminadas a evitar cualquier tipo de fraude que pueda afectar las transacciones realizadas con la tarjeta de crédito.

Hay que recordar que las pérdidas del titular de la tarjeta también se reflejan en las pérdidas del emisor de la tarjeta, y el emisor de la tarjeta entrará en un procedimiento de reclamación interpuesto por el titular de la tarjeta, dependiendo de las circunstancias, el reclamo puede resultar en una sentencia adversa contra el emisor de la tarjeta y se debe asumir un valor correspondiente; o los titulares de tarjetas simplemente dejan de usar sus servicios porque piensan que no es seguro.

2.7.1.1 Responsabilidades del emisor de la tarjeta de crédito

Los emisores de tarjetas de crédito deben jugar un papel fundamental en la emisión y adquisición de bienes y servicios, teniendo siempre presente que, en el caso de las tarjetas de crédito, los pagos móviles encaminados a no abusar de este método de pago corresponden a todos sus participantes, es decir, a los emisores de tarjetas, Titulares Tarjetahabientes y afiliados. La función principal del emisor de la tarjeta dentro del sistema de gestión de tarjetas de crédito es garantizar el funcionamiento normal del sistema y evitar el uso indebido de este método de pago.

Según Manuel Zurita (2016) en su trabajo de titulación denominado “Derechos y obligaciones de los usuarios de tarjetas de crédito en transacciones sin presencia física” referente a las obligaciones nos manifiesta que:

“Es la función de la empresa bancaria como tal, primordialmente consistente en concentrar y regular profesionalmente las operaciones monetarias y de crédito. Las instituciones que operan en los mercados financieros se centran en coleccionar los recursos de los agentes superavitarios de la economía que no los invierten directamente en el consumo, la producción o la especulación, para dedicarlos a la inversión lucrativa o colocarlos en manos de los agentes deficitarios que carecen de ellos. En este proceso de intermediación financiera están implícitas las funciones económicas del sistema: canalizar y proveer los recursos que demanda la economía con los mayores niveles de eficiencia y seguridad”.pg.36

Las diferentes obligaciones de los emisores variaran en lo establecido por el contrato sin perjudicar a ninguna de las partes, las principales son las que se describen a continuación:

- Otorga al titular de la tarjeta una determinada cantidad de fondos que pueden estar disponibles o no durante un período de tiempo determinado, dependiendo del período de validez de la tarjeta.
- Entregue la tarjeta en caso de pérdida, extravío o robo.
- Proporcione periódicamente a los titulares de tarjetas un resumen del consumo del último mes para comprender el estado de su límite de crédito.

- Proporcione un número de seguridad o PIN
- Cuando se requieren tales transacciones, los titulares de tarjetas pueden realizar transacciones electrónicamente.

2.7.1.2 Responsabilidades de los tarjetahabientes

Si bien en el caso del uso de tarjetas de crédito, como se mencionó anteriormente, el profesional experto en este tema es el emisor de la tarjeta de crédito, también hay que recordar que el titular de la tarjeta, como propietario y usuario de este medio de pago, tiene la propiedad sobre la misma. y su alcance responsable del uso dentro.

- Una de las principales precauciones para los titulares de tarjetas es proteger sus tarjetas de crédito.
- Informar cualquier circunstancia que pueda dar lugar al posible uso ilícito de su tarjeta de crédito por parte de un tercero.
- Pagar la tarifa anual por servicios de tarjeta de crédito, debe tener
- Indica los servicios prestados por la institución financiera.
- Pagar el monto correspondiente al crédito utilizado durante el plazo niveles y beneficios acordados (si corresponde).
- Una vez que la tarjeta caduque, devuélvala al emisor de la tarjeta o destrúyala.
- Al vencimiento, esta obligación surge del hecho de que la tarjeta sirve como propiedad del emisor

2.7.1.3 Funcionamiento de la tarjeta de crédito como un instrumento de pago

El uso indebido de las tarjetas de crédito, y la responsabilidad civil por los daños y perjuicios que de ellas se deriven, presupone la existencia de un sistema comercial legítimo que le permita funcionar como medio de pago. Las características específicas de este conjunto de contratos inciden directamente en la distribución de las posibles responsabilidades por el uso indebido de tarjetas de crédito entre los distintos sujetos participantes en el sistema.

2.7.1.4 Contenido de las tarjetas

- El nombre y logo de la marca de servicio correspondiente;
- El nombre de la entidad emisora;
- El nombre de la entidad titular de la tarjeta;
- Número de código de la tarjeta;
- Nombre del tarjetahabiente,
- Período de validez de la tarjeta;
- Firma del titular;
- Cintas o chips para imprimir caracteres magnéticos; y,
- Código de seguridad.

2.7.1.5 Estados de cuenta

Las Entidades Autorizadas deben proporcionar a los tarjetahabientes los estados de cuenta de la tarjeta de crédito mensualmente a través de Internet, correo electrónico o

cualquier medio electrónico. Previa a la aceptación por parte del tarjetahabiente, el estado de cuenta puede ser entregado en forma física. extracto de la tarjeta

El estado de la tarjeta de crédito contiene al menos la siguiente información:

- Identificación de la entidad emisora u operadora;
- Prueba de identidad del titular de la tarjeta, tarjeta de ciudadano designado,
- Los números de tarjeta están debidamente enmascarados;
- La fecha de emisión o vencimiento del estado de cuenta;
- La fecha máxima para cancelar el consumo,
- Detalle del gasto en moneda nacional y extranjera, indicando fecha de realización, número de nota de débito,
- Nombre y monto del afiliado, tipo de cambio (si aplica);
- El monto del anticipo de efectivo;
- Conciliación de saldo, saldo promedio mensual por uso de crédito; y,
- Definición del monto del pago;
- Definiciones de Crédito Revolvente, Crédito Diferido y Otras Cuotas de Crédito, cuando
- Indicar el monto utilizado y el monto diferido a ser utilizado;
- Identificar programas de recompensas a favor de los tarjetahabientes, en su caso y otros casos;
- Determinación de recargos por mora

2.8 SIGNIFICADOS, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES, REQUISITOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LAS TARJETAS DE DÉBITO.

2.8.1 Concepto de las tarjetas de débito.

Es una tarjeta de forma cuadrada de material plástico, magnética emitida por un banco que le permite pagar bienes y servicios en instituciones autorizadas y retirar dinero de cajeros automáticos, ya sea corriente o de ahorro, siempre vinculados al dinero sobrante de su cuenta bancaria.

2.8.2 Características

Puede usarlo para pagar bienes y servicios sin llevar efectivo. También puede usarlo para consultar su saldo o retirar dinero de un cajero automático, lo que le dará acceso instantáneo a la liquidez.

2.8.3 Funcionamiento

Actúa como efectivo en instituciones que cuentan con terminales electrónicas que aceptan esta forma de pago. Para consultar tu saldo o retirar dinero de un cajero automático, necesitas un código de seguridad y no debes compartirlo con nadie.

2.9.4 Requisitos

- Cedula de ciudadanía

- Tener 18 años de edad
- Comprobación de dirección domiciliaria
- Tener fondos en la cuenta del titular.

2.9.5 Ventajas

- Retiro de dinero a través de los cajeros automáticos dentro o fuera del país las 24 horas/365 días del año.
- Compra en tiendas, supermercados y demás establecimientos que cuenten con este sistema de pago, con cargo al saldo disponible en la cuenta de origen de la tarjeta.
- Pagos de servicios y consultas de saldo de la tarjeta.
- Ahorro en los pagos que realice el cliente

2.9.6 Desventajas

- Riesgo de clonación.
- Riesgo de robo de la tarjeta
- Riesgo de robo de clave

2.9.7 Responsabilidades de la entidad emisora de la tarjeta de débito.

- Informar al cliente sobre los costos que implica la utilización de las tarjetas de débito.
- Contar con canales de comunicación para que los clientes puedan tener contacto en casos de que su tarjeta de débito se bloquee o también en casos de reclamo.
- Contar con tiendas y lugares donde sus clientes puedan hacer uso de la misma.

2.9.8 Deberes del usuario de la tarjeta de débito.

- Pagar las tarifas aprobadas por el SBS por el servicio prestado.
- Informar al banco en casos de robo, extravió o deterioro o sustracción de la tarjeta de débito.

2.9.9 Responsabilidades del usuario de la tarjeta de débito.

- Manejo y cuidado de la tarjeta de débito.
- Custodia y uso correcto de la clave y la tarjeta de débito.

3.SIGNIFICADOS, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONES, REQUISITOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS, RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

3.1 Concepto de las tarjetas de crédito.

Es una tarjeta plástica con forma cuadrada en la cual lleva incrustado un chip y un código en su reverso esta a su vez es expedida por un banco, con la cual se puede realizar pagos en puntos autorizados, sin la necesidad de pagar con dinero en efectivo, así también sin tener el monto en su cuenta. El pago también se puede diferir a meses plazo y se liquida al banco en un determinado tiempo posterior a la compra, con un cargo a este monto llamado interés.

3.1.1 Características

- Sirve como medio de pago sin necesidad de contar con dinero en efectivo
- Admite financiar compras y pagarlas en una fecha posterior, pero tiene un límite en la cantidad de dinero que se pueda gastar.
- Se puede utilizar en todos los puntos de comercio en el país y también en todo el mundo así también poder disponer de dinero en cualquier cajero automático.

3.2 Ventajas

- Soluciona todas las emergencias o gastos no previstos. “llevas hoy y pagas mañana”
- Salva el pago de gastos como el de: teléfono, internet, cable entre otros servicios mediante el cargo a las tarjetas de crédito, para así evitar acudir a pagar en los puntos.
- Evade el pago con dinero en efectivo. Puedes realizar compras alrededor del mundo en grandes tiendas.

3.3 Desventajas

- Las transacciones cuando no son autorizadas en línea pueden demorar.
- Excesivo endeudamiento y descontrol por parte del usuario es lo acarrea un encarecimiento muy alto al costo del valor.
- Existe una alta probabilidad de fraude por clonación o por mal utilizar la tarjeta.

3.4 Responsabilidades de la entidad emisora de la tarjeta de crédito

- Se deberá otorgar una calificación crediticia adecuada teniendo en cuenta la relación cuota/ingresos y la capacidad de pago del cliente.
- Al tener una tarjeta de crédito emitida por una agencia, esta deberá enviar notificaciones sobre límites de crédito aprobados, fechas de vencimiento de estados de cuenta, fechas de pago, sus beneficios como acreedor.
- Emitir y entregar un estado de cuenta mensual con el monto correspondiente a la cancelación.
- Informar a los clientes de las tarifas aplicables al uso de tarjetas de crédito.
- Se deberá notificar a los tarjetahabientes con al menos 30 días de anticipación para implementar cualquier cambio en sus productos (por ejemplo, cuotas, costos de transacción, beneficios, etc.)
- Debe existir un canal de comunicación para que los clientes se comuniquen en caso de un reclamo o bloqueo de tarjeta de crédito.
- Un funcionario deberá supervisar los reclamos de los clientes y de sus intereses.
- Notificar las promociones y publicidad

3.5 Deberes de los usuarios de las tarjetas de crédito.

3.5.1 Pago. - Los usuarios de tarjetas de crédito son responsables de pagar el monto mínimo o total dentro de la fecha máxima indicada en su estado de cuenta.

3.5.2 notificar. - Es responsabilidad del usuario notificar cualquier cambio de dirección, número de teléfono, correo electrónico, para que el emisor de la tarjeta de crédito pueda enviarle notificaciones sobre los productos que le han sido asignados.

3.5.3 Reportar extravío o robo. - Los clientes deben reportar las tarjetas de crédito pérdidas o robadas de inmediato.

3.6 Responsabilidades de los usuarios de las tarjetas de crédito.

3.6.1 Verificar

El tarjetahabiente deberá verificar el movimiento registrado en su estado de cuenta y en caso de encontrarlo deberá reportar el reclamo máximo dentro de los 30 días siguientes a la emisión del estado de cuenta.

3.6.2 Identificación Personal

Los clientes deben presentar identificación y tarjeta de crédito al momento de la compra.

3.7 USOS Y DIFERENCIAS DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y DÉBITO

Cada vez es más habitual el uso de diversas tarjetas de crédito y débito para hacer pagos y también compras. Han sustituido en muchos casos al efectivo, por lo que hoy más que nunca es necesario identificar las características que los diferencian. Saber cómo funcionan y cuándo usarlas podrán ayudar a poder administrar las tarjetas de manera responsable y así poder organizar bien tus finanzas personales.

3.7.1 Tarjeta de crédito: Es una alternativa de pago la misma que es emitida por una entidad financiera que permite adquirir bienes o servicios sin el importe necesario. la compra que se realice se convierte en deuda que deberá ser pagada a posterior en cuotas más cómodas.

3.7.2 Tarjeta de Débito: Es una tarjeta bancaria que se utiliza para administrar los fondos disponibles en la cuenta asociada a ella para retiros en cajeros automáticos y pagos dentro de las instituciones.

3.8 DIFERENCIAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

En términos generales, la diferencia entre tarjetas de crédito y débito es de dónde provienen los fondos para usarlas, lo que determina cuánto puede gastar con cada una.

3.8.1 El origen de los Fondos:

3.8.1.1 Débito. - Usar una tarjeta de débito es equivalente a pagar en efectivo porque están vinculados a una transacción o cuenta corriente. Si bien tiene un cupo máximo

para retiros o compras diarias según el tipo de tarjeta de débito que te haya otorgado tu banco, nunca podrás pagar más del saldo disponible en la cuenta.

3.8.1.2 Crédito. -Las tarjetas de crédito funcionan de manera diferente. Estos lo ayudan a financiar la compra con un préstamo que le otorga el banco emisor de la tarjeta. Así que puedes usar dinero que no tienes en ese momento y prometer devolverlo más tarde. El monto máximo es el monto aprobado por la entidad financiera en función de la capacidad crediticia del cliente.

3.9 Formas de pago:

3.9.1 Débito. - Cuando utiliza una tarjeta de débito para realizar una compra, los fondos se retiran inmediatamente de su cuenta. que pagas con el dinero que tienes disponible en ese momento, sin incurrir en deuda alguna. Es comparable a utilizar efectivo para realizar compras, pero sin necesidad de tenerlo a mano.

3.9.2 Crédito. -El tiempo que te tomes para pagar tu deuda con tarjetas de crédito depende de ti. Si elige pagar a plazos, está retrasando un consumo que puede o no generar intereses, según los términos del contrato entre el banco emisor de la tarjeta y el lugar donde está realizando la compra. Estamos hablando de consumo actual si quieres pagar después, pero en una sola cuota.

3.10 Acceso para beneficios:

3.10.1 Débito. -La tarjeta de débito de Banco Pichincha ofrece promociones y descuentos en compras. También puedes realizar transacciones y pagos en todas las agencias no bancarias (de Mi Vecino), gastar en cajeros automáticos o pagar en instituciones y sitios en línea.

3.10.2 Crédito. -Además de ofrecer pagos a plazos y descuentos, algunas tarjetas de crédito recompensan a los clientes por sus gastos. Con este método de pago, los titulares pueden beneficiarse de los programas de recompensas y la acumulación de millas.

3.11 Intereses y comisiones:

3.11.1 Débito. -Tener una tarjeta de débito no significa que sea más caro que renovarla. De hecho, los titulares lo reciben cuando abren una cuenta comercial o corriente y no pagan intereses al banco cuando lo usan. Pero si hablamos de retiros de efectivo, debemos recordar que se incurre en comisiones al sacar del cajero de otro banco o al imprimir un recibo.

3.11.2 Crédito. - Las tarjetas de crédito generalmente cobran una tarifa de mantenimiento, pero Banco Pichincha no cobrará a los clientes una tarifa de

mantenimiento durante el primer año. También se deben asumir otros costos: comisiones en efectivo por adelantado, tarifas por el uso de las salas VIP del aeropuerto, seguros y asistencia e intereses diferidos.

3.12 Usos principales:

3.12.1 Débito. -Para aquellos que priorizan evitar deudas, la tarjeta de débito es una herramienta invaluable. Se puede utilizar para todos los gastos planificados descritos en su presupuesto mensual, incluidos comestibles, gasolina, compras de farmacia, entretenimiento y retiros de cajeros automáticos. Sin embargo, si se encuentra en la necesidad de realizar una compra importante, es esencial asegurarse de tener los fondos necesarios disponibles para el pago inmediato.

3.12.2 Crédito. -Al utilizar su tarjeta de crédito de manera responsable, tiene la oportunidad de contraer una deuda que le permitirá lograr una aspiración u objetivo anhelado durante mucho tiempo y, en última instancia, mejorar su nivel de vida. Por el contrario, en ausencia de un fondo de emergencia, esta tarjeta de crédito proporciona un medio para hacer frente a situaciones inesperadas, posponiendo el consumo inmediato y permitiendo el pago posterior en cuotas incrementales.

3.13 HIPOTESIS

El desconocimiento de los derechos y responsabilidades civiles inciden en el uso indebido de tarjetas de débito y crédito.

CAPÍTULO III

4.METODOLOGÍA

4.1 Métodos de investigación

Para la presente investigación se utilizó los siguientes métodos.

4.1.1 Método jurídico analítico: Está relacionado con la comprensión, alcance y también al sentido de las diversas normas jurídicas del tema investigado con énfasis al contexto político, social y económico.

4.1.2 Método Dogmático: Comprende en interpretar aspectos que tienen relación con la jurisprudencia entre otras, se caracteriza principalmente por cumplir metódicamente actividades como: pensamiento, criticidad reflexión, solución y construcción, que permiten saber el objeto jurídico de análisis.

4.1.3 Método jurídico descriptivo: El investigador decide el camino que debe seguir para poder entender las características y también las cualidades del objeto de estudio de manera lógica, describiendo las particularidades del problema de investigación, en el que intervienen la observación, análisis, recopilación de la información, y comparación de datos y conclusiones.

4.2 Enfoque de la investigación

Por todas las características de investigación se procedió a un enfoque mixto.

4.3 Tipo de investigación

De acuerdo a los objetivos con lo que se pretende llegar con la investigación y a los métodos que se utilizaron para el estudio del problema jurídico, esta puede ser:

4.4 Investigación dogmática

La dogmática jurídica trata el sistema jurídico como conocimiento puro. Eso significa que elimina todos los elementos no relacionados con el derecho. El principio fundamental utilizado por los dogmáticos implica la purificación de los elementos dudosos de la norma, ya que su misma existencia puede contaminar lo que de otro modo debería considerarse puro.

4.5 Investigación jurídica descriptiva

Se refiere las cualidades y características del problema, hecho jurídico o fenómeno a investigar.

4.6 Investigación jurídica correlacional

Mide o determina la fuerza, incidencia o impacto de una variable.

4.7 Diseño de investigación

Por lo complejo que resulta este trabajo de investigación, y por los objetivos o métodos que fueron empleados en el estudio del problema jurídico, el diseño es no experimental.

4.8 Unidad de análisis

Por las diversas características que presenta este tema a investigar contendrá un ámbito espacial de análisis nacional y enfatizado al ente financiero y jurídico del cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi.

4.9 Población y muestra

El investigador tomará como referencia a 30 personas aledañas a la ciudad de Salcedo que posean cuentas en bancos y cooperativas, así también que posean una tarjeta de crédito o débito, que la usen habitualmente y que han tenido alguna novedad o un inconveniente.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2017), para referirse a la población, nos dice que es: “el contiguo de los casos que concuerdan con las diversas y determinadas especificaciones de aplicaciones dentro de un determinado grupo” (p.1)

4.10 Técnicas de recolección de datos

4.10.1 Cuestionario cerrado: Un cuestionario cerrado se refiere a un determinado número de preguntas en las cuales como contestación debe existir un cierre de respuesta único como si o no.

4.10.2 Encuesta: Para poder evidenciar y justificar la investigación, es necesario realizar encuestas para que así se pueda tener datos y también estadísticas 100% fiables.

4.11 Instrumentos de investigación

Para la compilación de la información del trabajo realizado se procedió a realizar una encuesta.

4.12 Técnicas de análisis para el tratamiento de información

Mediante las técnicas de matemáticas, informáticas y lógicas es procesada la información que se pudo recolectar mediante métodos o instrumentos de investigación.

4.12.1 Tabulación. –Para tabular la información se utilizan técnicas matemáticas de cuantificación y calificación, las cuales determinan la calidad de la variable en estudio y cuantifican los números como porcentajes.

4.12.2 Procesamiento de información. –Utilizando herramientas técnicas, buscando relacionar la información en proporciones y porcentajes.

4.12.3 Interpretación y discusión. -Se utilizan técnicas lógicas de análisis de los resultados obtenidos para explicar y discutir los resultados.

CAPITULO IV

5. RESULTADO Y DISCUSION

5.1 Resultados

Por medio de las técnicas de análisis y la interpretación de información, como motivo de desarrollar los resultados logrados mediante la aplicación de la encuesta realizado a 30 personas que viven diariamente esta problemática.

5.2 ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS PORTADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Pregunta N°1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Tabla 1 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	4	13.33%
26 a 35 años	5	17 %
36 a 45 años	20	67 %
46 o más	1	3.33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 1



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: Al parecer el 67% de la población encuestada con un rango de edad que oscila de 36 a 45 años manejan más las tarjetas de crédito y débito de una forma normal ya sea por necesidad, interés, emergencia u otros. Así también el 17% de los encuestados muestran un interés menor ya que su edad oscila de entre los 26 a 35 años de edad, el 13% por su condición en la edad de 18 a 25 muestra bajo interés ya que la mayoría de los encuestados de este rango de edad aún se encuentran en condición de estudios superiores y mientras que el 3% de la población encuestada que representa a las personas de 46 años o más tienen un muy bajo interés por comprar con tarjetas y prefieren el efectivo.

Pregunta 2

¿Actualmente Cuántas Tarjetas de Crédito posee usted?

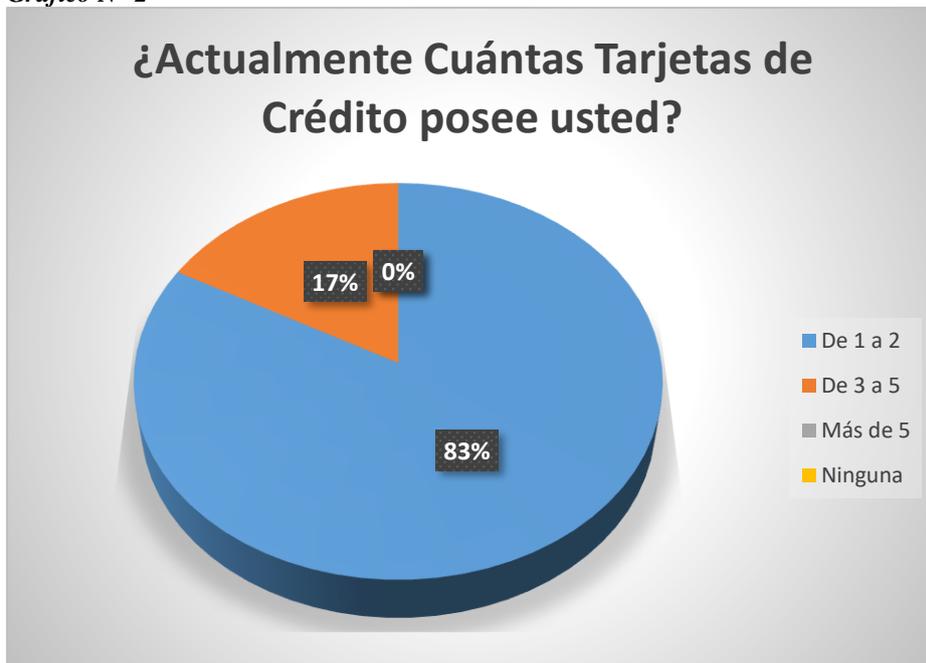
Tabla 2 ¿Actualmente Cuántas Tarjetas de Crédito posee usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2	25	83%
De 3 a 5	5	17 %
Más de 5	0	0 %
Ninguna	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 2



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En la pregunta N°2 en lo referente a la cantidad de tarjetas de crédito que poseen las personas encuestadas nos arroja que el 83% de la población utiliza de 1 a 2 tarjetas de crédito, mientras que el 17 % de la población encuestada tiene de 3 a 5 tarjetas a su disposición ya sea por ser buen cliente o tener cuentas en varios bancos.

Pregunta 3

¿Actualmente Cuántas Tarjetas de débito posee usted?

Tabla 3 ¿Actualmente Cuántas Tarjetas de débito posee usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2	20	67%
De 3 a 5	10	33%
Más de 5	0	0 %
Ninguna	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 3



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En base a la pregunta 3 de la encuesta el 67% de las personas a quienes se les aplicó la encuesta datan que poseen de 1 a 3 tarjetas de débito puesto que la mayor parte de personas deciden abrir cuentas en cooperativas para así poder realizar créditos a bajo interés y gracias a la apertura de cuenta es que hoy en día automáticamente la misma entidad cooperante las entregan totalmente gratis, y mientras que el 33% si tiene al menos 3 tarjetas de débito.

Pregunta 4

¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de crédito?

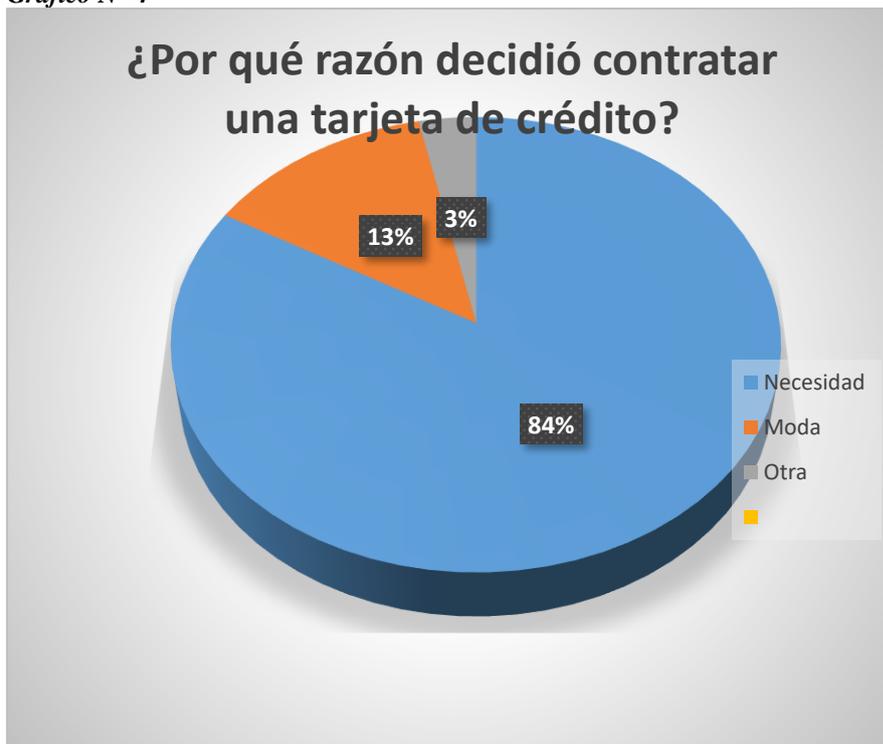
Tabla 4 ¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Necesidad	25	83,33%
Moda	4	13,33%
Otra	1	3,33 %
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 4



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En la pregunta N°4 en relación a la razón por la cual deciden contratar una tarjeta de crédito evidentemente podemos observar que el 84% de la población acierta o concuerda en que la adquieren más por necesidad antes que por otra cosa, mientras que el 13 % lo hace por moda o simplemente por encajar dentro de una sociedad y apenas el 3% por otra cosa ajena a la razón a la que contratan.

Pregunta 5

¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de débito?

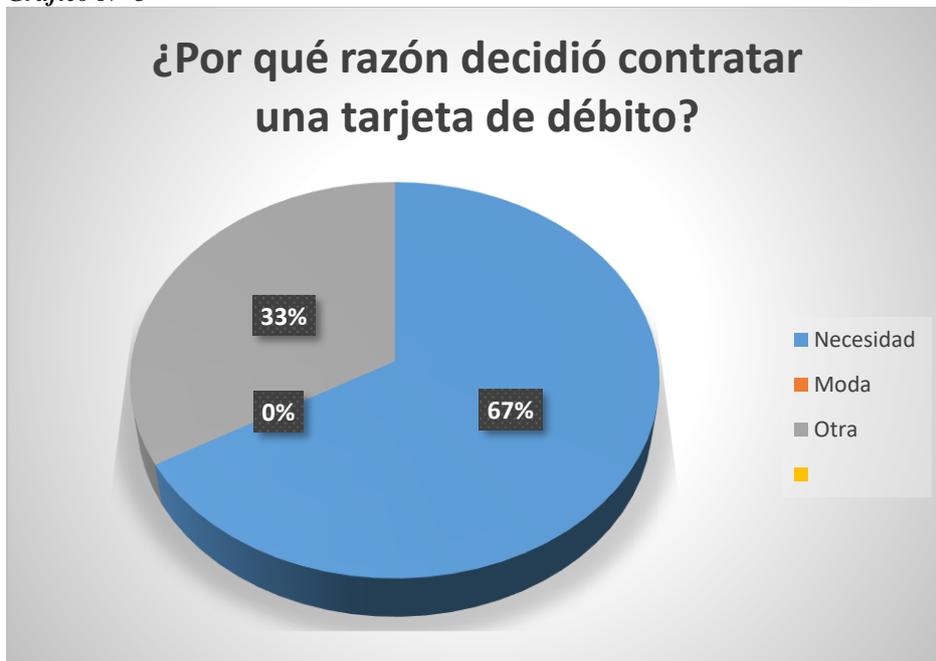
Tabla 5 ¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de débito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Necesidad	20	66,66%
Moda	0	0%
Otra	10	33,33 %
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 5



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En el gráfico N°5 podemos evidenciar en relación a la pregunta sobre la razón por la que decidió contratar la tarjeta de débito que el 67% de los encuestados la adquieren por necesidad ya que es más fácil pagar con la misma y es como andar a llevar efectivo, mientras que el 33% la adquiere por moda antes que por necesidad ya que la mayor parte de las personas que tienen cuenta en cooperativas tienen esta tarjeta.

Pregunta 6

¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

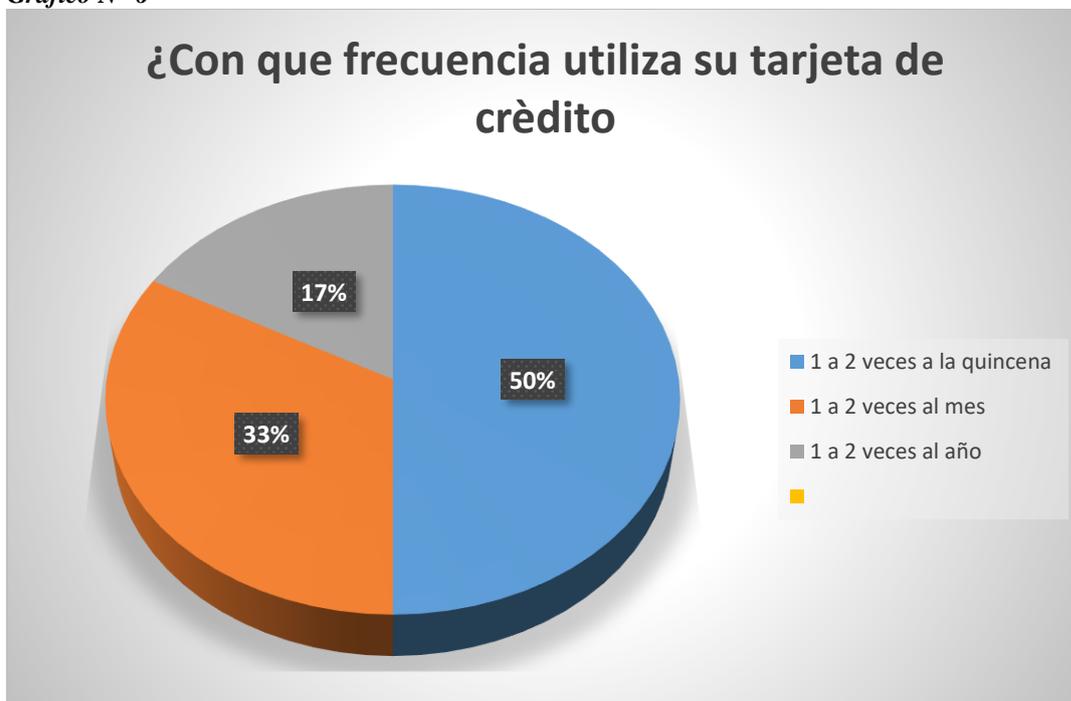
Tabla 6 ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 veces a la quincena	15	50%
1 a 2 veces al mes	10	33,33%
1 a 2 veces al año	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 6



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: en relación a la pregunta N°6 referente a la frecuencia con la que utilizan la tarjeta de crédito se evidencia que el 50% de los encuestados manifiestan que utilizan su tarjeta al menos 2 veces a la quincena mientras que el 33% utiliza solo 2 veces al mes y el 17 % de 1 a 3 veces al año.

Pregunta 7

¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de débito?

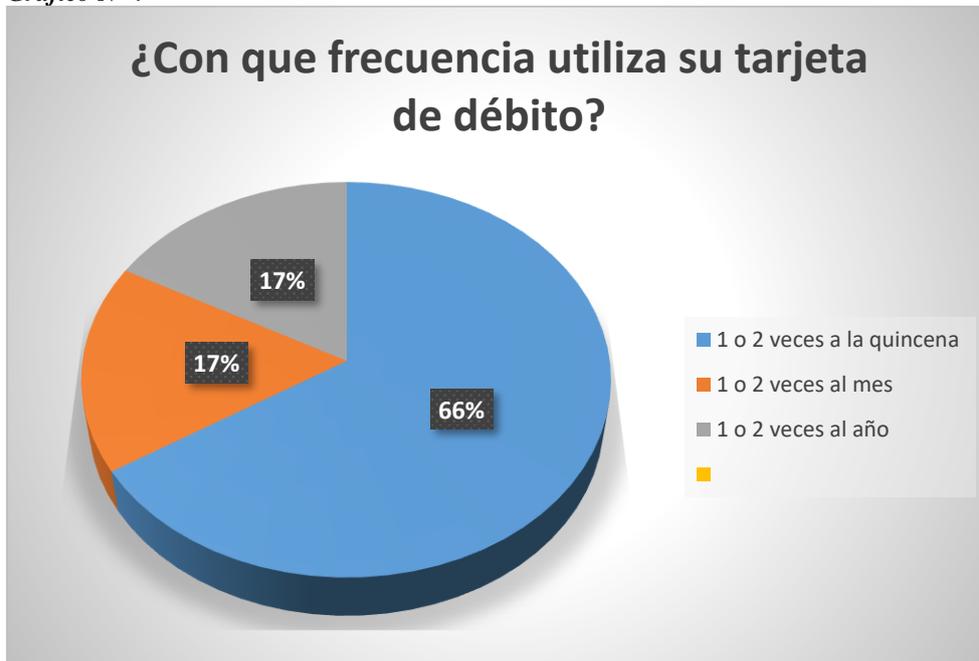
Tabla 7 ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de débito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 veces a la quincena	20	66,66%
1 a 2 veces al mes	5	16,66%
1 a 2 veces al año	5	16,66%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 7



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: Al parecer el 66% de la población encuestada utiliza más la tarjeta de débito de 1 a 2 veces quincenalmente y esto debido a que es mucho más rápido y sin efectivo en mano, el segundo porcentaje es decir el 17 % que utiliza como máximo de 2 veces al mes lo hace regularmente mientras que el tercer porcentaje restante es decir el 17% solamente lo utiliza rara vez cuando en realidad no dispone de efectivo en mano.

Pregunta 8

¿Cuándo existen descuentos en tiendas de su preferencia o centros comerciales, y posee tarjeta de crédito o débito, ¿qué hace?

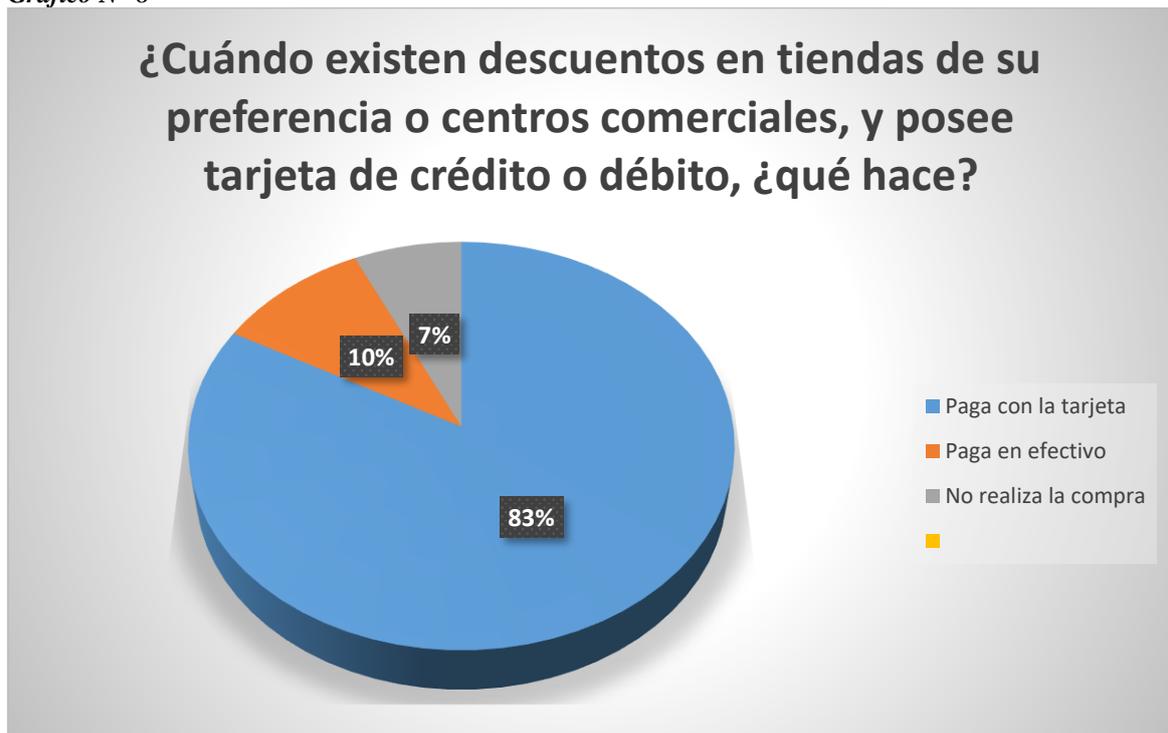
Tabla 8 ¿Cuándo existen descuentos en tiendas de su preferencia o centros comerciales, y posee tarjeta de crédito o débito, ¿qué hace?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Paga con la tarjeta	25	83%
Paga en efectivo	3	10%
No realiza la compra	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 8



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En el gráfico N°8 referente a la pregunta sobre que si existen descuentos en tiendas de su preferencia o centros comerciales y posee tarjeta de crédito o débito que haría, el 83% de las personas encuestadas aciertan en que realizan la compra pero la pagan con la tarjeta de crédito o débito para así aprovechar los descuentos, así también el 10% respondió en que prefieren pagarlo en efectivo para así evitar cobros a posterior y mientras que el 7% restante prefiere no realizar ninguna compra.

Pregunta 9

¿Cuál es su motivación con la que le lleva a cubrir gastos con su tarjeta de crédito?

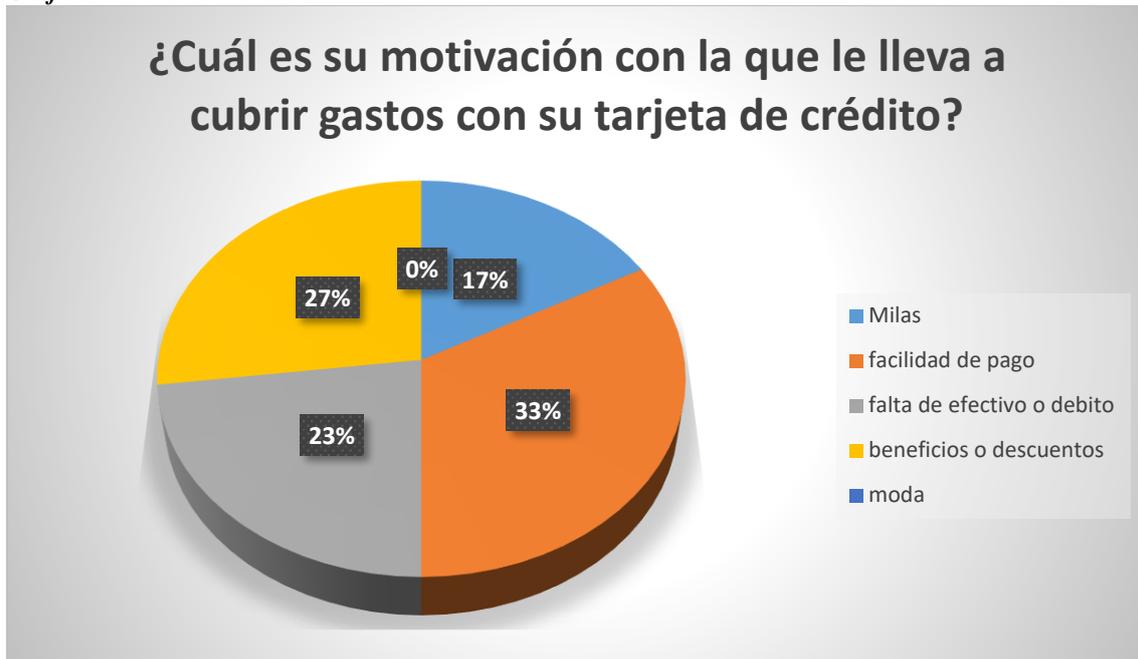
Tabla 9 ¿Cuál es su motivación con la que le lleva a cubrir gastos con su tarjeta de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Millas	5	17%
Facilidad de pago	10	33%
Falta de efectivo o debito	7	23%
Beneficios o descuentos	8	27%
Moda	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 9



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En el gráfico N°9 se puede evidenciar que en 33% utiliza su tarjeta motivada por la facilidad de pago mientras que el 27% la utiliza por los beneficios y descuentos de las tiendas de su preferencia, el 23% realiza su compra con tarjeta por la falta de efectivo o de débito, mientras que el 17% lo hace por las millas que se reclama por las compras para luego canjearlas por viajes y regalos.

Pregunta 10

¿Cuál es la principal ventaja para que usted cubra gastos con su tarjeta de débito?

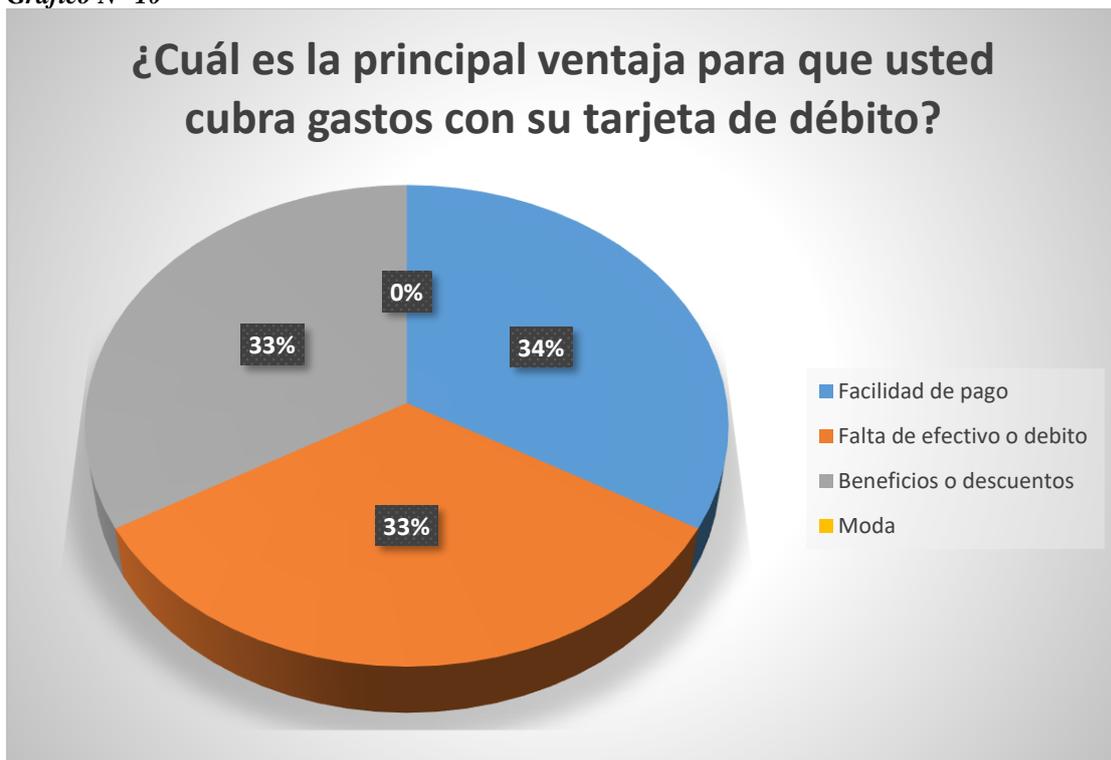
Tabla 10 ¿Cuál es la principal ventaja para que usted cubra gastos con su tarjeta de débito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Facilidad de pago	10	33%
Falta de efectivo o debito	10	33%
Beneficios o descuentos	10	33%
Moda	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 10



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: Al parecer el 34% de las personas encuestadas prefieren cubrir gastos con su tarjeta de débito por facilidad de pago mientras que el 33% de las personas dice que lo hacen por falta de efectivo o débito y así también el otro 33% restante lo hace por los beneficios o descuentos de las tiendas que realizan las promociones.

Pregunta 11

Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánta paga?

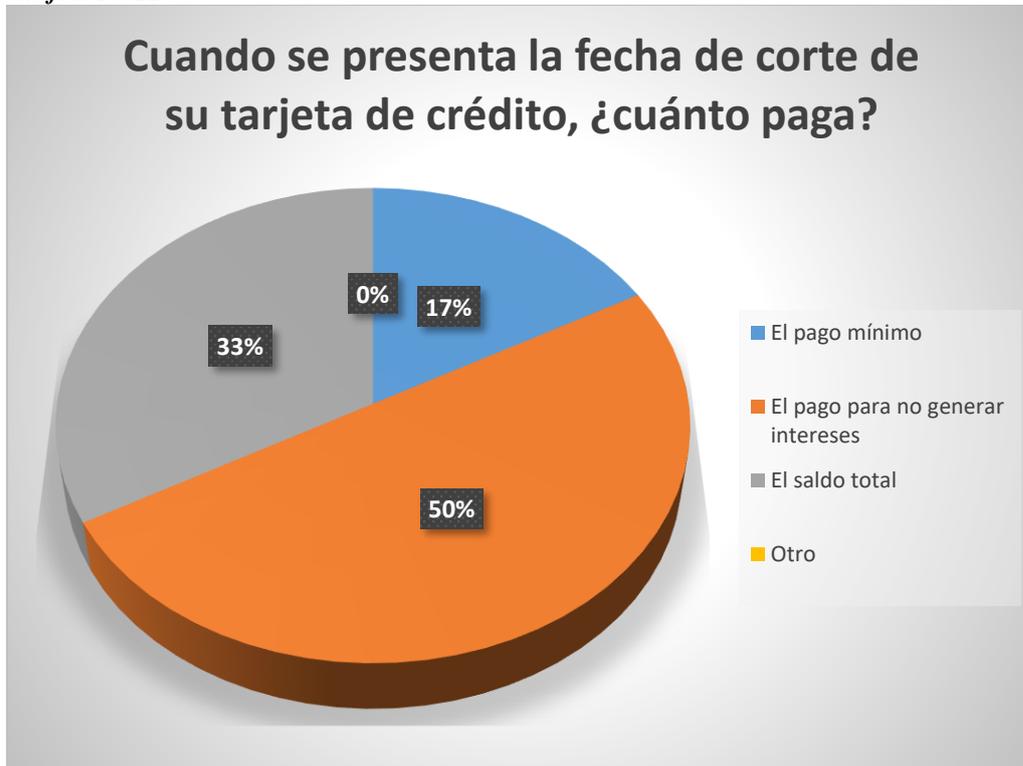
Tabla 11 Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánta paga?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
El pago mínimo	5	17%
El pago para no generar intereses	15	50%
El saldo total	10	33%
Otro,	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 11



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: En la pregunta N°11 de la población encuestada nos da a notar que el 17% prefiere pagar el pago mínimo al momento del corte de su tarjeta, así también el 50% prefiere cancelar todo para no tener que generar intereses adicionales a la compra y mientras que el 33% prefiere cancelar el saldo total o toda la deuda.

Pregunta 12

¿Conoce el cargo que le cobran por sobregiro?

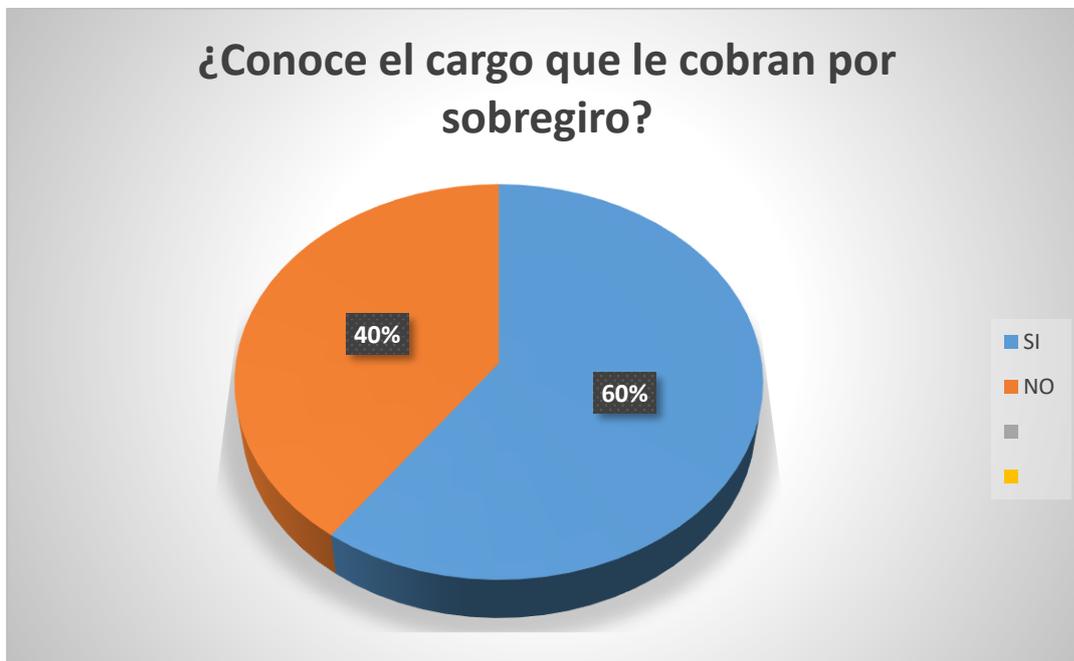
Tabla 12 ¿Conoce el cargo que le cobran por sobregiro?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	60%
NO	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 12



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación:

En base a la pregunta N°12 sobre si las personas saben o no el cargo que le cobra la entidad por sobregiro manifiestan que el 60% si conoce el monto de sobregiro y mientras que el 40 % desconoce del mismo puesto que las entidades no les avisan de estos cargos.

Pregunta 13

¿conoce usted sobre la responsabilidad que conlleva el uso indebido de tarjetas de crédito y débito?

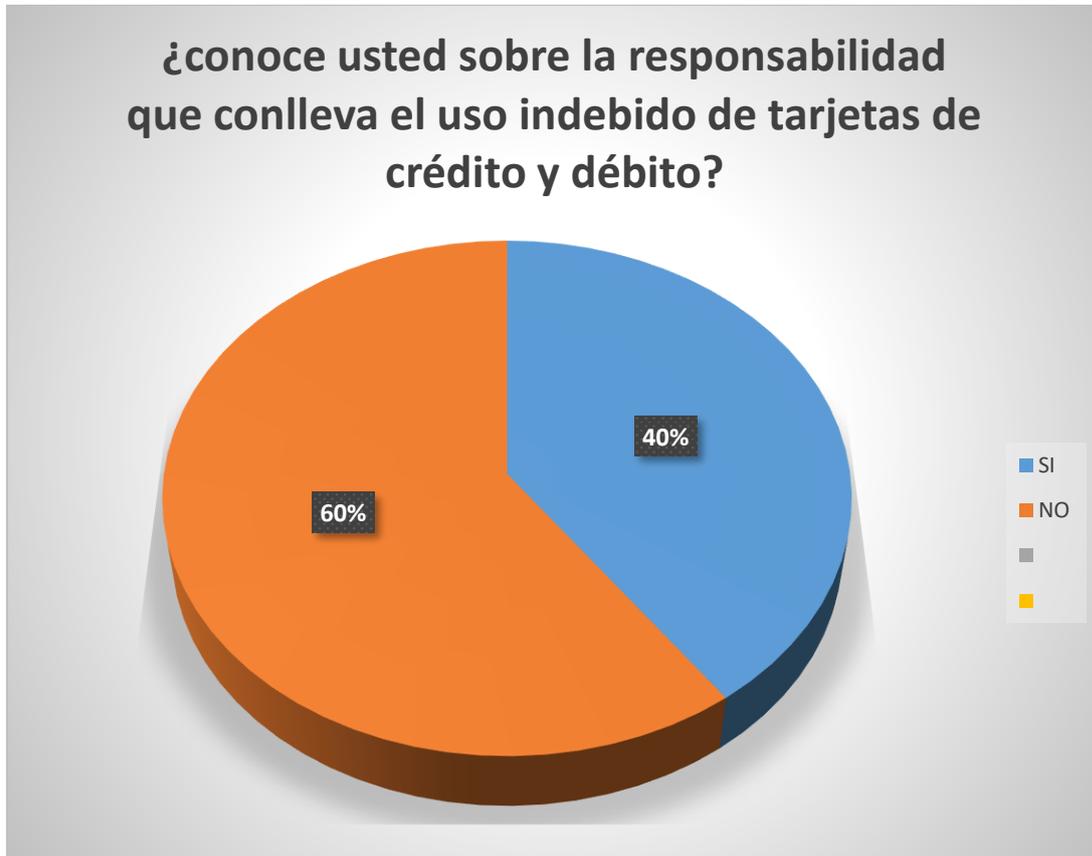
Tabla 13 ¿conoce usted sobre la responsabilidad que conlleva el uso indebido de tarjetas de crédito y débito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	40%
NO	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas

Realizado por: Santiago Borja

Gráfico N° 13



Realizado por: Santiago Borja

Interpretación: Según la encuesta realizada en su última pregunta sobre las responsabilidades de mal uso de las tarjetas de débito y crédito, el 60% de la población manifiesta desconoce sobre las responsabilidades mientras que el 40% acierta en que si conoce sobre las responsabilidades esta última debería ser por la experiencia que conlleva tener tarjetas de crédito o débito.

6. CONCLUSIONES:

En función de la investigación realizada se puede concluir que:

- Para que se cumplan las obligaciones se debe efectuar desde todos los actores. Por el simple hecho que el emisor no tenga la misma información que el tarjetahabiente, no significa que se exima de obligaciones. Específicamente en Ecuador en base a las normas descritas en el trabajo se puede constatar que el tarjetahabiente tiene las suficientes herramientas para que así pueda evitar usos fraudulentos o consumos excesivos, por ejemplo, al recibir una notificación de consumo que no ha realizado y no responderla, denota un error gravísimo por parte del tarjetahabiente. El dueño de la tarjeta debe responder siempre hasta por una culpa leve, si el procedimiento de control no es llevado de mejor manera, se deberá asumir los daños o mal uso de la misma.
- Otro problema que se genera es el consumo masivo en puntos comerciales en el exterior los mismos que el consumidor no puede conocer la normativa que se aplica a los mismos ni tampoco las obligaciones contractuales que asumen los establecimientos y los emisores de la tarjeta de crédito de los países correspondientes. En este punto es muy importante la seguridad que adoptan las diferentes franquicias, establecimientos y tarjetahabientes, con estos antecedentes se podría determinar el punto de donde existió vulnerabilidad, con todo lo expuesto se debería determinar que parte incumplió la seguridad determinada por cada franquicia, estas obligaciones fueron asumidas por cada uno de los emisores que firmaron los contratos.
- En lo anteriormente expuesto al no existir legislación aplicable, puesto que las partes se encuentran en otros países, la solución sería ejecutar los contratos, pero esto es el contrato entre el franquiciante y sus franquiciados en los que contienen puntos sobre seguridad en transacciones, los tarjetahabientes no tienen ningún tipo de responsabilidad sobre los consumos realizados dado que no se incumple con ninguna obligación y se le deberá restituir todos los valores correspondientes.
- Actualmente las personas han suprimido la manera ambigua de realizar compras puesto que con anterioridad se lo realizaba con dinero en efectivo y hoy en día se utiliza más las transferencias y el cobro con tarjeta de crédito o débito, puesto que en ocasiones o emergencias contar con dinero físico se vuelve algo imposible y es ahí donde las tarjetas hacen su trabajo.
- Los bancos frente a sus clientes por un delito de apropiación fraudulenta de fondos deben responder ante una culpa leve en virtud que refuta puesto que el contrato en línea de la banca brinda beneficios para ambas partes, es por eso que se lo tipifica en el Art 1563 del Código civil.

7. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que los reclamos se los debería realizar ante la misma institución la cual proporciona la tarjeta de crédito, en ocasiones se puede obtener resultados positivos o negativos, esto dependiendo si se llega o no a un acuerdo entre el emisor y el tarjetahabiente. También se puede tomar como otra opción al defensor del cliente, este mismo hace las veces de mediador y tiende a salir a favor o en contra y se vuelve eficiente para poder solucionar reclamos, y por otra parte sería también el de acudir a la superintendencia de Bancos, esta su vez se encarga de resolver a favor o no de las instituciones financieras o a su vez también del usuario del sistema financiero, como una herramienta eficiente después de haber agotado las demás instancias y antes de tomar la vía ordinaria.
- Se debe tener cuidado al momento de realizar adelantos de efectivo en cajeros automáticos ya que se corre el riesgo de ser parte de grupos dedicados a robo, extorción, clonación de tarjetas de crédito o débito.
- Se debería sancionar drásticamente por parte de la Superintendencia de bancos las malas prácticas que se dan por estas malas instituciones bancarias, para que así al usuario no violenten sus derechos.
- El uso indebido de tarjetas debería mermarse aplicando la ley, tal como lo es la Constitución del Ecuador en su art 52, y el artículo 247 del del Código Orgánico Monetario y financiero y así también poner campañas para que los usuarios conozcan sus usos y derechos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, J. (22 de 06 de 2019). *Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado el 27 de 06 de 2023, de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77381/JorgeAFranco.2019.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- C. DINERS CLUB. (12 de 07 de 2022). *Seguridad Bancaria Diners club*. Recuperado el 31 de 05 de 2023, de <https://www.dinersclub.com.ec/experiencias/diners-club/evitar-fraude-tarjeta-credito>
- Campos, M. (08 de 05 de 2014). *Archivos jurídicos Unam*. Recuperado el 09 de 08 de 2023, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3496/5.pdf>
- Carlos, C. (09 de 08 de 2018). *Biblioteca del congreso nacional de Chile*. Recuperado el 09 de 08 de 2023, de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/20347/5/Informe_%20Responsabilidad%20civil%20Tabacaleras_v5.pdf
- CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. (05 de 09 de 2014). Recuperado el 07 de 06 de 2023, de <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2022/05/COMyF-ULTMOD-11FEB2022.pdf>
- CONSTITUCION, E. (05 de 03 de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Recuperado el 04 de 10 de 2023, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Fernandez, H., & Baptista. (04 de 09 de 2017). *Investigacion e Innovación Metodológica*. Recuperado el 01 de 08 de 2023, de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- LLancer, M. (06 de 11 de 2007). *El cliente de servicios de pago*. Recuperado el 07 de 06 de 2023, de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/2532/AD-11-27.pdf>
- Mariño, A. (02 de 02 de 2013). *Responsabilidad Contractual por utilizacion indebida de tarjeta de credito*. Recuperado el 05 de 07 de 2023, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5204/aml1de1.pdf?sequence=1>
- Portal, J. (22 de 05 de 2015). *Revista Cajamarca*. Recuperado el 08 de 08 de 2023, de derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA3/responsabilidad.htm#_ftnref4
- Rendón, J. (25 de 10 de 2007). *Responsabilidad civil contractual por fraudes con tarjeta de crédito en Colombia*. Recuperado el 07 de 06 de 2023, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/457/JoseSantiago_Rendon_Vera_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal, F. (14 de 05 de 2015). *Dialnet*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadCivil-5084757.pdf>
- Zurita, M. (05 de 02 de 2016). *Repositorio UASB*. Recuperado el 03 de 10 de 2023, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4744/1/T1763-MDE-Zurita-Derechos.pdf>

8. ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DERECHO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA DEL
ECUADOR**

GUIA DE ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información correspondiente a la temática planteada, por medio de los aportes y colaboración que usted pueda brindar.

INSTRUCCIONES:

- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta.
- ✓ Responda con una X según su criterio.
- ✓ Si tiene alguna duda pregunte al encuestador

¿Género al que pertenece?

Masculino

Femenino

Otro

PREGUNTAS:

- 1. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?**
 - a) 18 a 25 años
 - b) 26 a 35 años
 - c) 36 a 45 años
 - d) 46 o más
- 2. ¿Actualmente Cuántas Tarjetas de Crédito posee usted?**
 - a) De 1 a 2
 - b) De 3 a 5
 - c) Más de 5
 - d) Ninguna
- 3. ¿Actualmente Cuántas Tarjetas de débito posee usted?**
 - a) De 1 a 2
 - b) De 3 a 5
 - c) Más de 5
 - d) Ninguna
- 4. ¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de crédito?**
 - a) Necesidad
 - b) Moda
 - c) Otra

5. ¿Por qué razón decidió contratar una tarjeta de débito?

- a) Necesidad
- b) Moda
- c) Otra

6. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

- a) 1 a 2 veces a la quincena
- b) 1 a 2 veces al mes
- c) 1 a 2 veces al año

7. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de débito?

- a) 1 a 2 veces a la quincena
- b) 1 a 2 veces al mes
- c) 1 a 2 veces al año

8. ¿Cuándo existen descuentos en tiendas de su preferencia o centros comerciales, y posee tarjeta de crédito o débito, ¿qué hace?

- a) Paga con la tarjeta
- b) Paga en efectivo
- c) No realiza la compra

9. ¿Cuál es su motivación con la que le lleva a cubrir gastos con su tarjeta de crédito?

- a) Millas
- b) Facilidad de pago
- c) Falta de efectivo o debito
- d) Beneficios o descuentos.
- e) Moda

10. ¿Cuál es la principal ventaja para que usted cubra gastos con su tarjeta de débito?

- a) Facilidad de pago
- b) Falta de efectivo o debito
- c) Beneficios o descuentos.
- d) Moda

11. Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánto paga?

- a) El pago mínimo
- b) El pago para no generar intereses
- c) El saldo total
- d) Otro,

12. ¿Conoce el cargo que le cobran por sobregiro?

- a) Sí
- b) No

13. ¿conoce usted sobre la responsabilidad que conlleva el uso indebido de tarjetas de crédito y débito?

- a) Si
- b) No

Conclusiones:

Recomendaciones: