

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al
Consumidor

Imprecisiones en la obligación de brindar información al consumidor en
castellano: el caso de los servicios bancarios para adultos mayores de la
provincia de Yunguyo

Trabajo académico para optar el título de Segunda Especialidad en
Derecho de Protección al Consumidor

Autora:

Dayali Geraldine Quiñones Calderon

Asesora:

Melisa Guevara Paredes

Lima, 2021

DEDICATORIA

A mis amadas abuelas Paulina, Rufina y Juanita quienes son la inspiración de esta investigación porque desde sus perspectivas como quechua y aimara hablantes me ayudaron a visualizar los problemas que aquejan a los ancianos de lenguas originarias.



AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis padres por ser los impulsores de mis sueños y por su apoyo incondicional durante todos mis años de estudios.

Agradezco también a Melisa por su entusiasmo, aportes, críticas y su constante acompañamiento a lo largo del programa.



RESUMEN

El presente trabajo académico se enfoca en el perjuicio que generan las barreras lingüísticas en las prestaciones de servicios de los bancos hacia los adultos mayores de lenguas originarias principalmente en la población de la provincia de Yunguyo. En base a ello, el objetivo principal es analizar la forma en la que se realizan estos servicios actualmente y si ello se adapta a la realidad de provincias en las que la población es mayoritariamente aimara hablante. Tras dicho análisis, se determinará si los servicios bancarios resultan idóneos para poblaciones donde el castellano no es la lengua materna.

Para la realización de este trabajo, fue necesario recopilar información en la provincia de Yunguyo en Puno en donde se pudo entrevistar a pobladores originarios de la zona, así como trabajadores de diferentes entidades bancarias y financieras. A partir de dicha recopilación de datos, este trabajo de investigación expone el problema de la atención en el servicio bancario de dicha localidad respecto de la barrera lingüística que existe en los ancianos que son mayoritariamente aimara hablantes. En función a ello, se realiza un análisis constitucional sobre las consecuencias de determinar el castellano como lengua oficial, verificando su concepto y criticando la falta de armonía con el Código de Defensa y Protección al Consumidor.

Tras el análisis, tomándose como referencia las funciones de órganos pertenecientes a Indecopi y la SBS, se propone una serie de medidas que implican un trabajo interinstitucional para mejorar la atención de servicios bancarios en provincias en las que hay predominio de lenguas originarias.

Palabras clave: Protección al Consumidor– Idoneidad– Lenguas originarias– Aimara- Deber de Información– Servicios Bancarios y Financieros.

ÍNDICE ANALÍTICO

I.	INTRODUCCIÓN.....	01
II.	JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TEMA.....	01
III.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	02
III.1	Antecedentes	02
III.1.1	La vulnerabilidad lingüística del consumidor de lenguas originarias a nivel internacional	02
III.1.2	Las lenguas originarias más habladas: el caso Aimara en los adultos mayores.....	04
III.1.3	¿Qué han hecho el Indecopi y entidades privadas al respecto?: servicio de atención y asesoría en lenguas originarias	06
IV.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	07
IV.1	<u>Problema jurídico I</u> : La falta de atención en aimara a adultos mayores como afectación a la información en la prestación de servicios bancarios	07
IV.1.1	Punto I: ¿En qué idioma se debe brindar la información relevante en servicios bancarios?: aimara vs. castellano.....	07
IV.1.2	Punto II: ¿La exclusión del aimara en la prestación de servicios afecta el fácil acceso y la decisión de consumo?.....	10
IV.2	<u>Problema jurídico II</u> : La prestación de servicios públicos y privados en idioma castellano: ¿la ausencia de prestación de servicios en aimara vulnera la idoneidad en el servicio bancario dirigido a adultos mayores?.....	12
IV.2.1	Punto I: la falta al deber de idoneidad como consecuencia de no brindar información en aimara: el rol de las instituciones públicas y privadas como promotores del aimara.....	12
IV.2.2	Punto II: El desenvolvimiento de las entidades públicas y privadas en la atención en aimara: aciertos y fallas.....	16
V.	CONCLUSIONES.....	21
VI.	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	21
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	23

I. INTRODUCCIÓN

El 26 de agosto de 2021, el ex presidente del Consejo de ministros Guido Bellido se presentó ante el Congreso de la República para pedir el voto de confianza. Sin embargo, durante esta presentación, habló en quechua y aimara por un tiempo prolongado generando la molestia de las bancadas opositoras quienes se quejaron por no entender el discurso. Tras retomar sus palabras en castellano, destacó el hecho de que existen poblaciones quechua y aimara hablantes que, al igual que los congresistas que expresaron su molestia, se encontraban en una situación de desventaja por no entender el castellano.

Este escenario, sumado a la reciente elección del presidente Pedro Castillo y las promesas del gobierno de no olvidar a las comunidades de lenguas originarias, es propicio para reflexionar sobre aspectos relacionados a las barreras lingüísticas que afectan a los sectores más alejados de nuestro país. Entonces, ¿Cuál es la mejor forma de no apartar a la ciudadanía que habla lenguas originarias? ¿cómo debe promoverse la inclusión social de estas personas? El presente artículo busca crear conciencia sobre los problemas que aquejan a los hablantes de lenguas originarias y especialmente a uno de los grupos más abandonados: los ancianos.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TEMA

Mi interés en las barreras lingüísticas existentes entre los consumidores de lenguas originarias y los proveedores de servicios financieros nace a partir de mi experiencia familiar. Los adultos mayores de mi familia tenían como lengua materna el quechua y el aimara y las consecuencias de no hablar en castellano imposibilitaron su acceso a diversos servicios, entre ellos los orientados a servicios financieros y bancarios. La falta de la inclusión financiera¹ en personas

¹ Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la inclusión financiera se define como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Así, este concepto comprende las siguientes dimensiones:

- Acceso: Es la dimensión que hace referencia a la existencia de puntos de atención e infraestructura, tomando en cuenta la penetración geográfica de los mismos y una oferta de servicios de calidad que se encuentra al alcance de la población.

como ellos afectó sus oportunidades de crecer económicamente y contribuyó con la pobreza de sus territorios.

Pese a que estas barreras lingüísticas existen desde hace décadas, poco es el avance en la reducción de esta brecha al acceso a servicios bancarios. Por ello, considero relevante abordar este tema con contenido social y enfatizar la afectación a la que son sometidos los adultos mayores a causa de no acceder a servicios en sus lenguas maternas.

III. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

III.1 Antecedentes

Para mejor comprensión del problema a abordar, es necesario realizar una reflexión sobre las consecuencias de ofrecer servicios en solo un idioma. Por ello, partiré de los problemas surgidos a causa de la insuficiente inclusión financiera respecto de las lenguas originarias en diversas partes del mundo. Así, aterrizaremos en el grupo humano objeto de este análisis: la provincia de Yunguyo.

III.1.1 La vulnerabilidad lingüística del consumidor de lenguas originarias a nivel internacional

La escasez de atención en el servicio en idiomas propios de comunidades de lenguas originarias ha generado problemas en el ámbito de protección al consumidor, pues crea diferencias en el acceso a los servicios. Las consecuencias se ven reflejadas en el abuso que cometen empresas de diferentes sectores ante la falta de comprensión del idioma oficial de sus países².

-
- Uso: Es la frecuencia e intensidad con la que la población emplea productos y servicios financieros.
 - Calidad: Se refiere a la existencia de productos y servicios financieros que se ajustan a las necesidades de la población.

² Un ejemplo reciente es el caso de la empresa australiana de telecomunicaciones Telstra Corporation Limited que, según Australian Competition & Consumer Commission (2021), entre el año 2016 y 2018 violó la Ley del Consumidor de Australia, pues su personal de inscribió a 108 consumidores aborígenes de

En nuestro continente, el problema lingüístico en el ámbito de consumo no es ajeno, pues existe preocupación por los consumidores de lenguas originarias que constantemente han sido expuestos a servicios que no comprenden. Por ello, países como Argentina, han buscado catalogar a los consumidores de lenguas originarias para darles mayor atención. Así, la Resolución N° 139/20 de la Secretaría de Comercio Interior de Argentina, estableció como **consumidores hipervulnerables**³ a aquellas personas que “se encuentren en situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores”⁴. El mismo cuerpo normativo argentino, en su artículo 4, también establece principios procedimentales siendo uno de ellos **el lenguaje accesible entendido como aquel que sea entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables.**

Así también tenemos el caso de México, pues su Ley Federal de Protección al Consumidor indica, como **principio básico en las relaciones de consumo, salvaguardar la protección de los derechos indígenas.** En ese sentido, resulta pertinente acudir a su Ley General de Derechos Lingüísticos de los pueblos indígenas, ya que si bien esta procura validar las lenguas indígenas tanto como el castellano, según el artículo 7 del mismo texto, solo las exige en asuntos relativos al acceso a la justicia o trámites propios del Estado mexicano, **mas no parece existir esta exigencia a las empresas privadas que ofrecen sus servicios.** Sin perjuicio de lo antes mencionado, México cuenta con una Política Nacional de Inclusión Financiera que agrupa a mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural como personas en

tres estados en múltiples contratos móviles de pospago que no entendían y no podían pagar. Así, esta empresa utilizó la falta de conocimiento del idioma inglés de las comunidades nativas para obtener beneficios económicos afectando perjudicialmente a dichos poblados. Entre las conductas perjudiciales que cometió, se encontraba la manipulación de evaluaciones crediticias, tergiversación de la información sobre los productos gratuitos y la inadecuada explicación sobre los costos potenciales de sus contratos. Si bien estos comportamientos fueron multados por la Corte Federal de Australia el 13 de mayo de 2021, ello deja entrever el problema de la explotación de vulnerabilidades sociales y lingüísticas del consumidor nativo.

³ También llamado consumidor “especialmente vulnerable”

⁴ El resaltado es nuestro

situación de vulnerabilidad a las que busca educar para que tengan habilidades y aptitudes económico- financieras. Asimismo, en su política Nacional de Inclusión Financiera 2030 se ha propuesto facilitar el uso de cajeros y servicios financieros a personas hablantes de lenguas indígenas y adultos mayores⁵, así como fomentar la elaboración de los contratos de adhesión y pólizas en distintas lenguas⁶, de modo que puedan acceder a créditos para aprovechar oportunidades de negocios.

Expuesto este contexto, resulta evidente que **los consumidores de lenguas indígenas⁷ ven limitado su disfrute a diversos servicios a causa de una barrera lingüística que no les permite el acceso de manera adecuada** ya sea porque, al no comprender, se rehusaron a acceder al servicio o porque, tras el acceso, no comprenden sus obligaciones. En nuestro país, el problema de acceso a servicios a causa de las barreras lingüísticas también es un problema que afecta a los consumidores de lenguas originarias, por ello, abordaremos el caso peruano en los siguientes apartados.

III.1.2 Las lenguas originarias más habladas: el caso Aimara en los adultos mayores

En Perú, existen oficialmente reconocidas 48 lenguas indígenas u originarias, de las cuales, cuatro se hablan en los Andes y el resto mayoritariamente en la Amazonía. Según el último censo del año 2017, dentro de las lenguas originarias más destacadas se encuentra el quechua que es hablada por el 13.9% de la población, seguida por el aimara (Benites 2020). Así también resalta la importancia del ashaninka, que también tiene mucha popularidad en las

⁵ A cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHPC) quien promueve, dirige y controla la política del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública y a cargo de la Comisión Nacional de Banca y de Valores (CNBV) que es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con facultades en materias de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre sectores y entidades que integran el sistema financiero en México

⁶ A cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un organismo público descentralizado que depende de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene como medida preventiva la educación financiera y como medida correctiva la atención de quejas y reclamaciones (Secretaría de Hacienda y Crédito Público)

⁷ Según la Ley N° 27811, Ley que establece el régimen de protección de los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas vinculados a los recursos biológicos, en su artículo 2 a), indica que la denominación "indígena" comprende y puede emplearse como sinónimo de "originario", "étnico" u otros vocablos

regiones de Junín, Pasco, Ucayali, Apurímac, Ayacucho, Huánuco, Cusco y Loreto (Blasco 2018).

Actualmente, Puno cuenta con 1,172,697 habitantes, de los cuales 109,538 son adultos mayores de 65 años de edad (MIDIS 2021: 1), es decir, más del 10% de su población. Asimismo, según los resultados del censo del año 2017, se estableció que, en la ciudad de Puno, el aimara fue aprendido en la niñez por el 27.04% de la población (INEI 2018: 206) siendo esta ciudad en la que más predomina el aimara. Así, en el año 2018, el INEI⁸ determinó que los adultos mayores de 65 años en Puno que tienen como lengua materna el aimara son un total de 48202, es decir un 44% del total de adultos mayores de 65 años en Puno, mientras que el 49.4% tiene como lengua materna el quechua (INEI 2018: 3491). En ese sentido, encuentro propicio realizar el presente análisis sobre la población adulta mayor de Puno que tuvo como lengua materna el aimara, ya que, si bien no tiene el mismo alcance del quechua, sí es trascendente para una de sus provincias más importantes.

Por ello, para realizar el presente artículo, se **eligió la provincia de Yunguyo conformada** por 7 distritos y ubicada al sureste de la ciudad de Puno que, a su vez, limita con el país de Bolivia y **donde el aimara es la lengua predominante entre los adultos mayores**⁹. La importancia del aimara en dicha provincia es tal que en el 2018, según INEI, la población adulta mayor de 65 años de la provincia de Yunguyo fue de 5986 personas, de las cuales 5551 son aimara hablantes, mientras que el quechua era utilizado por tan solo por 25 ancianos. De dichas cifras se puede encontrar que **aproximadamente el 92.73% de adultos mayores son aimara hablantes** siendo esta una cifra bastante alta. Cabe recalcar que algunos de los adultos mayores de la provincia de Yunguyo son bilingües; sin embargo, tienen mayor dominio del aimara y,

⁸ Para el presente artículo, se utilizaron los cuadros estadísticos proporcionados por el INEI en el año 2018 tras el último censo nacional del año 2017. Por tanto, todas las estadísticas referidas al INEI en el presente artículo son parte de los resultados definitivos del año 2018.

⁹ Según el artículo 3 de la Ley N° 30490, se considera como “persona adulta mayor” aquella que tiene 60 años o más.

por la misma razón prefieren que se les hable en su lengua natal¹⁰. En ese sentido, se percibe que, a diferencia de otras provincias del Perú, Yunguyo es una provincia que necesita un tratamiento especial sobre todo para sus adultos mayores.

III.1.3 ¿Qué han hecho el Indecopi y entidades privadas al respecto?: servicio de atención y asesoría en lenguas originarias

Indecopi ha demostrado tener especial interés en los consumidores de lenguas originarias. Por ello, inauguró un servicio de atención y asesoría en lenguas originarias en sus 38 sedes desconcentradas dando particular atención al quechua y aimara. De ese modo, procura dar un enfoque intercultural al sistema de atención al ciudadano para educar a los pueblos indígenas respecto de sus derechos en las relaciones de consumo y, al mismo tiempo luchar contra la discriminación (Panduro 2021).

Por otro lado, las entidades privadas también tuvieron iniciativa para atender ciertos sectores en sus propias lenguas. Así, por ejemplo, la Financiera Confianza que forma parte de la Fundación BBVA Microfinanzas, cuenta con personal de la localidad quienes actúan como asesores financieros para que presten atención en lenguas originarias (Financiera Confianza 2021). Asimismo, el Banco Continental del Perú o BCP, cuenta con anfitriones de bancos que atienden en la entrada, dan orientación a los clientes y, en algunas ciudades, estos deben cumplir con tener conocimiento del idioma aimara o quechua para poder comunicarse de manera fluida con sus clientes¹¹. Contemplado el panorama que se vive en Yunguyo y, considerando a la población adulta mayor de 65 años, abordaré los problemas jurídicos que surgen como consecuencia de una falta de implementación de inclusión financiera apropiada para los aimara hablantes de la provincia de Yunguyo.

¹⁰ Tras una visita a la provincia de Yunguyo se corroboró que los adultos mayores tienen conocimiento del idioma castellano; sin embargo, poseen mayor fluidez en aimara por ser su lengua natal, por lo que prefieren hablar en aimara.

¹¹ En el BCP de la ciudad de Puno, el anfitrión de banco tiene conocimiento del quechua, aimara e inglés, mientras que en la ciudad de Arequipa el anfitrión solo tiene conocimiento del idioma castellano e inglés.

IV. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

En el presente capítulo, analizaré los problemas jurídicos que estarían afectando los derechos de los adultos mayores de Yunguyo a causa de un Estado que no ha implementado medidas suficientes para facilitar a los aimara hablantes el acceso apropiado para adquirir servicios financieros y bancarios. Asimismo, abordaré las políticas que han tomado algunas entidades bancarias para atender a la población aimara hablante.

IV.1 Problema jurídico I: La falta de atención en aimara a adultos mayores como afectación a la información en la prestación de servicios bancarios

Hoy en día, los consumidores, sin importar la edad ni el idioma, tenemos derecho a acceder a servicios bancarios para ejecutar transferencias, pagar cuentas, ahorrar, etc. En el caso de la provincia de Yunguyo, la predominancia del aimara nos da luces sobre cómo deberían ser atendidos los adultos mayores para acceder a servicios bancarios. Por ello, en este apartado abordaré la importancia de la información en aimara dentro de la población de Yunguyo como deber y derecho y cómo ello afecta en las relaciones de consumo.

4.1.1. Punto I: ¿En qué idioma se debe brindar la información relevante en servicios bancarios?: aimara vs. castellano

Según el artículo 48 de nuestra Constitución, se clasifica como idioma oficial el castellano y las lenguas aborígenes siempre que estas predominen en alguna zona¹². En ese sentido, si consideramos la zona de la provincia de Yunguyo conformada por sus 7 distritos: Yunguyo, Anapia, Copani, Cuturapi, Ollaraya, Tinicachi y Unicachi y observamos la cantidad de personas que tuvieron como lengua materna el aimara, se advertirá que 27209 personas de un total de 35685 (INEI 2018: 3739), es decir un aproximado del **76.25% de toda la provincia**

¹² Constitución Política del Perú

Artículo 48.- Idiomas oficiales

Son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también los son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley.

de Yunguyo tiene como lengua materna el aimara. Por tanto, cabe cuestionarnos ¿es el aimara la lengua predominante en la provincia de Yunguyo?

Considero que las cifras respecto de las lenguas maternas de la Provincia de Yunguyo son suficientes para cuestionar si realmente se ha considerado la importancia del artículo 48 de la Constitución o si nos encontramos frente a una población olvidada por el Estado que ha forzado a sus ciudadanos a adaptarse al castellano y, por ende, ha contribuido con la desaparición del aimara.

El INEI demuestran que el aimara es la lengua materna más enseñada ubicándose en una posición más importante que el castellano. Asimismo, esta cifra se acentúa cuando nos enfocamos en los adultos mayores de Yunguyo ya que, como se expuso anteriormente, **aproximadamente el 92.73% son aimara hablantes mayores de 65 años.** Por lo tanto, resulta cuestionable que el artículo 2.2 del Código de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante “el Código”)¹³ referido a la **información relevante como deber del proveedor**, obligue a que la información en general brindada a los consumidores deba ser en castellano y, de no ser así, pueda ser motivo de sanción. Desde mi punto de vista, **encuentro que entre el Código y la Constitución existe falta de armonía que se refleja en la realidad peruana a nivel de provincias ya que, si la lengua predominante es el aimara y por ende también es el idioma oficial, no tiene sentido que el Código exija brindar servicios en castellano, ya que ello perjudica especialmente a la población adulta mayor.**

Debido a la gran cantidad de personas de lenguas originarias en todo el Perú, en el año 2018, el Tribunal Constitucional observó el problema que persiste en

¹³ Código de Defensa y Protección al Consumidor

Artículo 2.- Información relevante

(...)

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

provincias en las que la lengua oficial no es el castellano. Así, a través de la sentencia del TC del Expediente N° 00889-2017-PA/TC¹⁴, se indicó que debido a la especial obligación que tiene el Estado de proteger las lenguas originarias, uno tiene derecho a utilizar su lengua materna en su vida diaria y ante cualquier autoridad. (Tribunal Constitucional 2018: fundamento 38). Por ello, el Tribunal Constitucional dispuso que, en la provincia de Carhuaz ubicada en el departamento de Ancash, **todas las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos deben oficializar el uso de su lengua originaria**, en cuyo caso es el quechua.

Esta sentencia marca un precedente de suma relevancia, ya que no solo obliga que la prestación de servicios en Ancash se dé en quechua, sino que además **exhorta a todas las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos, realizar máximo esfuerzo para que antes del Bicentenario de la independencia, se logre oficializar el uso de la lengua originaria predominante en todo ámbito de desarrollo** (Tribunal Constitucional 2018: 16). Así, se observa que la finalidad de dicha sentencia es mejorar el acceso a servicios de personas que no tienen dominio del castellano. Sin embargo, a tres años de ser emitida dicha sentencia, aún persisten deficiencias en la atención para las personas de lenguas originarias, pese a que esta declaró el **estado de cosas inconstitucional** cuyo fin es extender los alcances de la sentencia para todos los casos similares en los que se ha lesionado derechos fundamentales a otras personas. Si bien esta sentencia prioriza la obligación del Estado a comunicarse en la lengua oficial que predomine en la zona, considero que esta obligación debe hacerse extensiva para los privados, **de modo que dé tutela a toda clase de relación de consumo, sea adquisición de bienes o servicios en el sector público o privado**. Así, se otorgará protección especial a los consumidores de lenguas originarias como los adultos mayores aimara hablantes de Yunguyo.

¹⁴ El dicho expediente, el Tribunal Constitucional conoció el caso de la señora María Antonia Díaz quien a causa de su condición como pobladora quechua hablante y analfabeta en el idioma castellano, firmó un documento ante la Municipalidad sin entender que ello la comprometía a desalojar su espacio de trabajo ubicado en el mercado de Carhuaz.

4.1.2. Punto II: ¿La exclusión aimara en la prestación de servicios afecta el fácil acceso y la decisión de consumo?

Según el artículo 1.1 inciso b) del Código¹⁵ referido a los derechos de los consumidores, se encuentra que la información no solo es un deber del proveedor como se expresa en el artículo 2.2 ya mencionado en el anterior apartado, sino que **la información también es derecho** de todo consumidor que debe cumplir con ser oportuno, suficiente, veraz, y **fácilmente accesible**, de modo que se cumpla con el objetivo de ser **información relevante para tomar una decisión de consumo**. Por ello, en base a las cifras obtenidas del último censo, reflexionaré si el no ofrecer información en aimara afecta de alguna manera el derecho a acceder información de los ancianos de Yunguyo¹⁶.

De acuerdo con el problema abordado en el presente informe, considero que no hay mayor discusión sobre el cumplimiento de las características de oportunidad, suficiencia y veracidad del derecho de información, pues **la característica de fácil acceso es la que mejor abarca el problema de las barreras lingüísticas**. Según la Real Academia Española, se entiende por “accesible” la fácil comprensión y la inteligibilidad, por tanto, considerando el contexto de Yunguyo, lo estimable es que la información que debe dar el proveedor de servicios bancarios y todos en general, debe cumplir con ser comprensible para la mayoría de los lugareños. En ese sentido, encuentro que no se cumple con dicha característica, pues para que los ancianos que son

¹⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

¹⁶ Al respecto, el Indecopi, se ha preocupado por ofrecer información en lenguas originarias para promover el conocimiento y ejercicio de derechos en las relaciones de consumo de bienes y servicios a través del Sistema de Atención al Ciudadano en diferentes ciudades del país (Panduro 2021). Debido a ello, se percibe que esta labor realizada por Indecopi es evidencia de que las personas que tienen como lengua materna el aimara o alguna otra lengua originaria, requieren especial atención en la toma de sus decisiones de consumo.

mayoritariamente aimara hablantes comprendan el servicio que se les ofrece, es necesario que se les provea de información en aimara.

Asimismo, es importante recalcar que la decisión de consumo está sumamente relacionada al derecho de información de los consumidores, pues de la lectura del artículo mencionado, se observa que la relevancia en la **decisión de consumo debe ser el resultado de haber cumplido con todas las características de la información** del artículo 1.1 inciso b). En ese sentido, el derecho de información solo será satisfecho si se cumple con la condición de que la información brindada sea lo suficientemente importante para que el consumidor decida adquirirlo.

Para determinar si la información es relevante para la decisión de consumo, podemos apoyarnos en el artículo II del Código, ya que este explica que el fin de dicho cuerpo normativo es reducir la asimetría informativa que existe entre consumidor y proveedor, de modo que se prevenga o corrija conductas que afecten el legítimo interés de los consumidores. Entonces, si el fin de todo el código es reducir las diferencias en el conocimiento del servicio entre proveedor y consumidor, lo mínimamente esperable es que los consumidores tengan derecho a acceder a la información en su propia lengua. Ello debido a que, si un adulto mayor aimara hablante, no cuenta con los medios para entender la información brindada, lo lógico es que no sienta seguridad suficiente para acceder a servicios bancarios.

Por lo expuesto, considero que no es posible que los consumidores adultos mayores aimara hablantes accedan a un servicio bancario sin que previamente hayan comprendido sus obligaciones con la entidad bancaria en su propia lengua. Es decir que la exclusión del aimara sí afecta la decisión de consumo; sin embargo, existen situaciones en las que un adulto mayor, pese a no entender completamente el servicio que requiere, se aventura a adquirirlo. Este es el caso de las cuentas generadas en el Banco de la Nación para ser beneficiario de programas como Pensión 65. En las siguientes líneas abordaré este tema con mayor precisión.

IV.2 Problema jurídico II: la prestación de servicios públicos y privados en idioma castellano: ¿la ausencia de prestación de servicios en aimara vulnera la idoneidad en el servicio bancario dirigido a adultos mayores?

Si aproximadamente el 92.73% de los adultos mayores de Yunguyo son aimara hablantes, es esperable que a estos se les atiendan en aimara, pues es la lengua más hablada entre ellos. Entonces, **no tener personal capacitado para entender a este grupo humano, podría afectar seriamente las expectativas del adulto mayor**. Por ello, en este segundo problema jurídico, se criticará la falta al deber de idoneidad cometidos por los bancos respecto de los servicios bancarios más recurrentes entre los ancianos de Yunguyo.

IV.2.1 Punto I: La falta al deber de idoneidad como consecuencia de no brindar información en aimara: el rol de las instituciones públicas y privadas como promotores del aimara.

El Reporte de Estadísticas institucionales del Indecopi 2021 determinó que la mayor cantidad de reclamos presentados ante dicha entidad, son aquellos relacionados a sistemas financieros y bancarios (INDECOPI 2021:5). Ello implica que incluso las personas cuya lengua natal es el castellano y cuentan con mayor nivel de estudios, están expuestas a no recibir servicios suficientemente idóneos que satisfagan sus expectativas. Por ello, la situación de los aimara hablantes debe ser tratada con mayor cuidado en atención a su mayor grado de vulnerabilidad.

El Código en su artículo 18¹⁷, explica que la idoneidad debe ser evaluada **en función a la naturaleza del servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad**

¹⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

para la que fue puesta en el mercado. Por tanto, los servicios bancarios deben cumplir con brindar a los consumidores aquello que han pactado e informado con el proveedor, **procurar que el consumidor haya comprendido el funcionamiento del servicio que adquirirá** y otorgarles una adecuada protección frente a fraudes (Linares 2020: 13).

A causa de la gran cantidad de ancianos aimara hablantes, lo esperable es que su banco tenga personal que ofrezca sus servicios de acuerdo con la realidad lingüística de Yunguyo y, en muchos casos, ello solo será posible si se le informa en su lengua materna y no los obligue a aprender otro idioma para acceder al servicio bancario. Entonces, ¿qué medidas deben seguir las entidades bancarias y financieras para ofrecer un servicio idóneo adecuado para el adulto mayor de Yunguyo?

Según el Reglamento de Autorización de empresas y representantes de los Sistemas Financiero y de seguros, la **idoneidad** puede ser moral o **técnica**. La primera está referida a las cualidades de los accionistas, directores, gerentes y principales funcionarios cuyo comportamiento debe ser íntegro; la segunda, está referida a la competencia que deben tener las personas para desempeñarse de manera profesional en su ámbito laboral, es decir que este tipo de idoneidad **está referida a la experiencia práctica, conocimientos y profesionalismo del personal que devienen en un desempeño eficiente**. Sin embargo, según el mismo reglamento, esta solo se aplica a ciertas personas tales como los organizadores¹⁸, directores, gerentes y principales funcionarios de empresas que se desempeñen en el sistema financiero, seguros o actividades vinculadas al objeto social de dichas personas.

Sin perjuicio de lo expuesto, considero que el término “idoneidad técnica” es propicio para explicar la importancia de las exigencias de conocimiento

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁸ Se considera organizador a aquella persona o ente jurídico que suscriba, conforme al proyecto de minuta de la constitución social, por lo menos el 10% del capital social y asuma la responsabilidad ante la SBS, de las gestiones de organización y funcionamiento de la empresa en constitución. (SBS 2021:3)

suficientes que no solo debe recaer en los funcionarios más importantes, sino también en los trabajadores que se desempeñan en la orientación de usuarios de servicios bancarios, ya que ellos son el primer contacto que tienen los usuarios con las entidades bancarias. En este punto, **será de suma relevancia la intervención de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera** que es el órgano de asesoría de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) que se encarga de “fomentar y liderar las políticas institucionales que promuevan una mayor inclusión y educación financiera” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 2017: 2). Ello debido a que, en atención al Manual de Organización y Funciones del órgano mencionado, es **deber del mismo coordinar actividades que promuevan servicios de atención y orientación según las necesidades de cada provincia.**

Así, del portal web de la SBS, se observa que este tiene programas de educación financiera dirigidos a niños, jóvenes, docentes y adultos en general. Sin embargo, actualmente, no cuentan con un programa dirigido al adulto mayor que ayude a los mismos a mejorar sus conocimientos en el sector bancario. Sin perjuicio de lo expuesto, la SBS trabajó hasta el 2019¹⁹ con los Centros de Adultos Mayores, en adelante CAM, los cuales, son “espacios de encuentro generacional orientados a mejorar el proceso del envejecimiento, mediante el desarrollo de programas de integración familiar, intergeneracional, socioculturales, recreativos, productivos y de estilos de vida para un envejecimiento activo” (EsSalud 2015) dirigido a personas mayores de 60 años. A través de la coordinación con las CAM, la SBS brindaba charlas en diferentes partes del país para informar a los adultos mayores sus derechos frente al Sistema Financiero, estrategias de administración de ingresos, promoción del ahorro y su bancarización y diversos temas de interés para el adulto mayor. Lamentablemente, ninguno de estos programas dirigidos a adultos mayores pudo ser realizado en lenguas originarias, pues la SBS no está en condiciones de ofrecer charlas en lenguas diferentes al castellano debido al

¹⁹ Debido a la pandemia del Covid- 19, el trabajo que venía realizando la SBS con los CAM, se suspendió para evitar aglomeraciones que conllevaran un riesgo para la salud de la población.

limitado personal de capacitadores con el que cuenta en su departamento de Educación e inclusión financiera²⁰.

Considero que es urgente que la SBS procure enfocarse en sectores vulnerables como es el caso de los ancianos aimara hablantes, ya que estos no solo se encuentran en desventaja a causa de la barrera lingüística, sino que, según las cifras del INEI, aproximadamente 55.78%²¹ de los adultos mayores de Yunguyo no tienen estudios escolares. Por lo tanto, la realidad de esta provincia indica que más de la mitad de los ancianos no saben leer ni escribir y ahí reside la necesidad de educar específicamente a los adultos mayores de lenguas originarias para que tengan mejor alcance y conocimientos de sus opciones como consumidores de entidades bancarias.

Por lo expuesto, considero que **la SBS debe promover medidas que estén enfocadas al asesoramiento oral en lenguas originarias**, mas no en brindar información escrita de la misma respecto de los servicios que puedan ofrecer y mucho menos a establecer contratos bancarios en aimara para adultos mayores. Ello debido a que “en el caso de los miembros de minorías lingüísticas, puede ocurrir que el bilingüe posea solo la forma escrita de la lengua oficial, de la lengua socialmente predominante, bien porque la lengua menor no ha tenido un uso escrito o, simplemente porque la escuela no lo enseña” (Siguán, 2001, citado en Cuadros 2016). Por ello, los ancianos no están en posibilidad de comprender su idioma por escrito, ni mucho menos comprender términos legales en su propia lengua.

Expuestos dichos problemas que afectan la idoneidad en el servicio bancario para ancianos y vistas las principales instituciones cuyo rol es importante para darle solución a este problema, en las siguientes líneas, se analizarán las

²⁰ Tras una entrevista a la Analista Principal del Departamento de Educación e Inclusión Financiera de la SBS, Roxana Buendía Benavides, obtuvimos que las capacitaciones para adultos mayores fueron posibles en coordinación con las CAM en diferentes ciudades tales como Huaraz y Puno. Estas suelen tener una duración de aproximadamente 2 horas y buscan ser dinámicas y cercanas a la realidad del lugar, pero estas solo fueron dadas en castellano, pues no cuentan con personal suficiente, ni que tengan conocimientos de lenguas como el aimara.

²¹ Según el informe del INEI del año 2018, 3339 de 5986 adultos mayores de 65 años de la provincia de Yunguyo no tienen estudios escolares.

actuaciones ya realizadas por instituciones públicas y privadas para mantener informados a los consumidores aimara hablantes.

IV.2.2 Punto II: El desenvolvimiento de las entidades públicas y privadas en la atención en aimara: aciertos y fallas

La provincia de Yunguyo cuenta con diferentes entidades bancarias y financieras. Entre las más notables se encuentran el Banco de la Nación, Mi Banco, Financiera Confianza (Fundación BBVA Microfinanzas) y Caja Arequipa y todas ellas se encuentran en el distrito de Yunguyo. Como ya mencioné anteriormente, esta provincia cuenta con 7 distritos y el desplazamiento desde estos hasta el centro de la provincia tiene una duración de entre 15 minutos a 2 horas dependiendo del distrito. Al respecto, cabe mencionar que el servicio bancario más utilizado por los ancianos de Yunguyo es el Programa de Subvención Pensión 65 propuesto por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante MIDIS) y ejecutado en coordinación con el Banco de la Nación (MIDIS 2020), mientras que los servicios financieros privados son los menos utilizados por los ancianos por razones que explicaré más adelante.

a) Banco de la Nación: Pensión 65

Según la información consignada en la página web del Estado, Pensión 65 es un programa de apoyo social que “otorga protección a las personas adultas mayores **de 65 años o más**²² que carecen de las condiciones básicas para su subsistencia, entregándoles una subvención económica de S/250.00 soles bimestrales” (MIDIS:2020). En base a ello, encontré algunos aspectos relevantes relacionados con el servicio relacionado a Pensión 65.

El primer aspecto está conectado con las coordinaciones que realiza el Banco de la Nación con el MIDIS para atender a los ancianos de Yunguyo. El Banco de la Nación en Yunguyo cuenta con un anfitrión de banco denominado

²² El resaltado es nuestro

“promotor de Pensión 65” que es enviado por el MIDIS para atender exclusivamente a los ancianos beneficiarios del programa. Así, este único promotor²³ suele contar con conocimientos en aimara y quechua para atender a los adultos mayores, pero no es un requisito para tener tal puesto.

De la visita realizada a Yunguyo²⁴, se observó que los beneficiados de Pensión 65 tienen un cronograma de recojo de pago según el distrito al que pertenecen. Así, según la cantidad de personas beneficiadas del distrito, se otorga cierto número de días para que se acerquen a las oficinas del Banco de la Nación²⁵. Todo ello implica que los ancianos deban organizarse para ir en grupo hasta el banco y, debido a que son personas con poca fluidez en castellano o incluso con alguna discapacidad, deben ir acompañados del “presidente²⁶” de su comunidad o distrito que los lleva, acompaña y regresa a sus hogares. Es decir que, para que los ancianos aimara hablantes accedan a servicios bancarios, es necesario que haya múltiples coordinaciones entre ellos, su presidente e incluso con las familias de los adultos mayores. Así, el presidente debe contratar un vehículo para llevar a los ancianos o, a falta de recursos, ir a pie. Ante dicha problemática, el banco ofrece 2 soluciones.

La primera solución es la “autorización de cobro por terceros”, por la que los usuarios pueden designar a una persona responsable de realizar el cobro, de modo que el depósito se puede realizar a la cuenta de la persona designada. La segunda solución es el uso de “el carrito pagador” que consiste en empresas transportadoras de valores que entregan el pago de Pensión 65 u otros bonos en el domicilio de los usuarios que viven principalmente en zonas rurales. Sin embargo, estas soluciones no son suficientes, pues, por un lado, existen ancianos que, por temor, no quieren autorizar el recojo de su pensión a un

²³ Este anfitrión cuenta con un espacio en el banco donde tiene su propio escritorio

²⁴ La información recaudada de la visita a las entidades financieras y bancarias de Yunguyo datan del 25 al 29 de octubre de 2021.

²⁵ Por ejemplo, en el cronograma de octubre de 2021, se observó que hay un total de 3236 beneficiados con Pensión 65. Así, al distrito de Cuturapi que contaba con 138 beneficiados se le asignó 1 día para el pago de Pensión 65, mientras que el distrito de Yunguyo que cuenta con 1776 beneficiados se le asignó 12 días.

²⁶ El presidente es una persona encargada de organizar a los ancianos. Este puede ser joven o también ser beneficiario de Pensión 65

tercero o cuya situación de pobreza es a causa de no tener familiares que los apoyen; por otro lado, el carrito pagador llega solo a algunos distritos y, en el caso de Yunguyo, a ninguno, pues las autoridades municipales distritales no solicitan este beneficio para los ancianos.

Un segundo aspecto importante tiene que ver con la falta de idoneidad en la atención del Sistema de Focalización de Hogares (en adelante SISFOH), pues este sistema es el encargado de administrar la información del Padrón General de Hogares, el cual, contiene la información socioeconómica de los ciudadanos. Por tanto, otorga a los ciudadanos una clasificación económica que será necesaria para que los ancianos sean beneficiarios del programa Pensión 65. El SISFOH de Yunguyo se encarga de llenar fichas con información de los postulantes a este beneficio, las cuales, son enviadas hasta las oficinas del SISFOH en Lima.

En la ciudad de Lima, se corrobora la información de las fichas y se verifica si los postulantes tienen préstamos bancarios, garantías bancarias, registros en SUNAT u otra información económicamente relevante. Tras ello, las oficinas del SISFOH en Lima son quienes determinan la clasificación económica de no pobre, pobre o pobre extremo siendo esta última clasificación la única para acceder a Pensión 65. Si el usuario es clasificado como pobre extremo, se envía desde Lima una cantidad de declaraciones juradas que deben firmar los ancianos en Yunguyo, las cuales serán reenviadas nuevamente a Lima firmadas para culminar con la inscripción de Pensión 65. Sin embargo, durante este proceso, se le da prioridad a los ancianos más longevos, por lo que el trámite puede durar entre 1 y 2 años. **Es decir: un anciano con pobreza extrema puede iniciar su proceso de inscripción en Pensión 65 cuando efectivamente tiene 65 años, pero, en el mejor de los escenarios, recibirá su primera pensión a los 66 años, aunque ello sería poco probable, pues al tener 65 años no se le dará prioridad a su trámite, por lo que la oportunidad de su cobro se torna incierto.**

b) Entidades privadas: el caso Mi Banco, Financiera Confianza y Caja Arequipa

Como ya se ha explicado, Pensión 65 es un programa dirigido a los ancianos mayores de 65 años con clasificación de pobre extremo. En ese sentido, no es posible que estos tengan cuentas en otros bancos, pues ello sería observado y se les eliminaría este beneficio social. Por ello, los adultos mayores que acuden a entidades bancarias privadas no están dentro del grupo de beneficiados de Pensión 65. Según las instituciones financieras de Yunguyo, el motivo por el que los adultos mayores no acceden a servicios bancarios es a causa del poco desarrollo de la cultura del ahorro. Sin embargo, existen casos en los que se ha podido apreciar que los adultos mayores sí ahorran, pero a causa de su falta de confianza en entidades bancarias, esconden el dinero en sus viviendas²⁷.

Considero que este tipo de situaciones son importantes para resaltar el deber que tiene el Estado con los consumidores de servicios bancarios. Ello debido a que el artículo 87 de la Constitución²⁸ **obliga al Estado a fomentar y garantizar el ahorro**, puesto que “las personas logran su bienestar financiero a través de productos como el ahorro y el crédito” (Machuca 2018: 91). Por tanto, es evidente que el fin del artículo 87 ya mencionado es que las actividades bancarias sean acordes con la Constitución de modo que se preserven los intereses sociales de las personas que acuden a servicios bancarios sean públicos o privados.

Lamentablemente, estimo que el Estado no está realizando las políticas públicas adecuadas que permitan a los consumidores ahorrar en entidades formales. Ello se ve reflejado en la poca asistencia de adultos mayores que

²⁷ Dicho acontecimiento ocurrió porque el señor Gumersino Nicolás perdió el monto de s./10,000 en un incendio en la isla de loa Uros que iba a ser destinado para la compra de una lancha para trasladarse mejor. El afectado había guardado su dinero envuelto en mantas y polleras.

²⁸ Constitución Política del Perú

Artículo 87.- Superintendencia de Banca y Seguros

El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realiza operaciones conexas o similares, determine la ley.

La Ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su periodo constitucional. El Congreso lo ratifica.

acuden a entidades bancarias privadas, pues las consecuencias de las barreras lingüísticas son más evidentes, ya que el escaso entendimiento que tienen los adultos mayores de Yunguyo sobre el castellano, no les permite tener confianza en las entidades bancarias privadas y, por tanto, no las utilizan. Es aquí donde el Estado debe hacer gran intervención, de modo que se eduque a la población de Yunguyo, para que tengan conocimiento de sus opciones de ahorro bancarizado, ya que el riesgo de ahorrar en efectivo es tal, que puede perderse hasta en un 100% a causa de robos, accidentes, desastres naturales, incendios etc., ya que “la forma predominante de guardar dinero para el futuro fuera del Sistema Financiero es en la casa o, como coloquialmente se refiere: bajo el colchón” (García, Santillán, Sotomayor 2020: 15).

Expuestos los dos problemas jurídicos, es evidente que la información e idoneidad están sumamente relacionados, pues el traslado de información de los servicios bancarios hacia el consumidor aimara hablante de Yunguyo, le otorga a este último los recursos suficientes para crearse una expectativa sobre el servicio ofrecido. Sin embargo, si la información otorgada es medianamente comprendida o es entregada de forma incompleta como consecuencia de una barrera, es evidente que también se afecta la expectativa de consumo de los ancianos aimara hablantes de Yunguyo. Por lo expuesto, considero que el servicio bancario a los adultos mayores no cumple con ser debidamente informado ni es idóneo, pues no solo existe una barrera lingüística que afecta al adulto mayor, sino que, a causa de la desatención de las autoridades municipales y la lentitud del Estado, los adultos mayores demoran demasiado para acceder a servicios bancarios o programas como Pensión 65 que le son útiles para sobrevivir.

V. CONCLUSIONES

- El código de protección y defensa del consumidor no es acorde con la Constitución respecto de la lengua en la que se debe atender a los consumidores que residan en lugares en el castellano no sea predominante.
- La información brindada en castellano afecta la decisión de consumo de los adultos mayores de Yunguyo, pues no cumple con ser de fácil entendimiento a causa de la barrera lingüística que persiste entre los adultos mayores aimara hablantes.
- Las medidas tomadas por entidades bancarias públicas o privadas no garantizan que prestación de servicios en Yunguyo sean idóneas, pues su personal no es suficiente o no hay exigencia a los mismos para atender al adulto mayor en su lengua materna.
- La cultura del ahorro de los adultos mayores aimara hablantes se ve afectada a causa de la falta de confianza en las instituciones bancarias, por lo que esta debe ser fomentada y garantizada por ser una obligación constitucional del Estado.

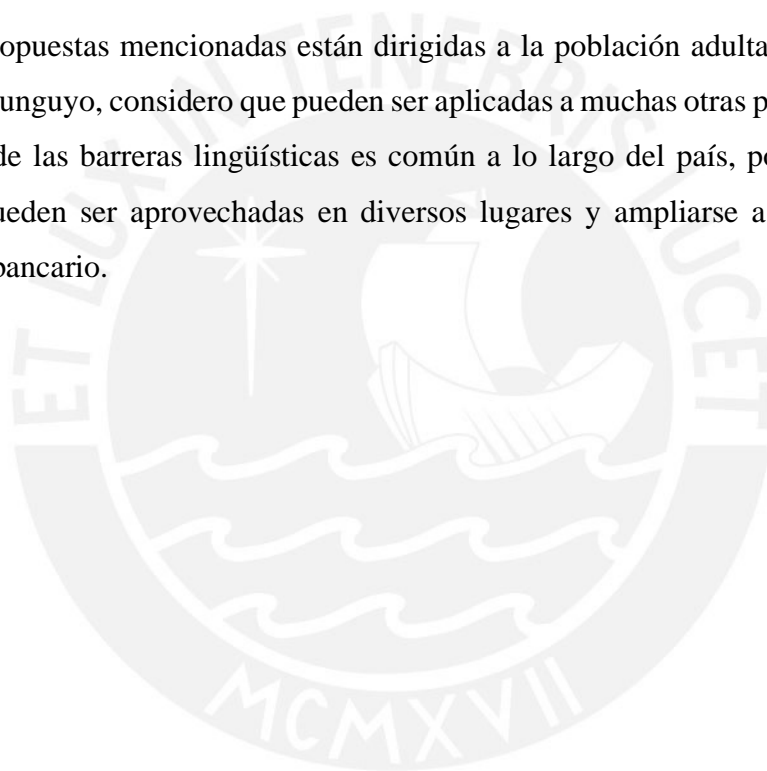
VI. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

- La primera propuesta versa sobre la falta de claridad entre el Código y la Constitución. En este caso, será importante que, a corto plazo, el Consejo Nacional de Protección al Consumidor en coordinación con la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera deben trabajar propuestas de ajuste normativo respecto de las imprecisiones entre el Código y la Constitución.
- Como segunda propuesta, debido a la importancia del ahorro, es importante que, a corto plazo, el Estado promueva una cultura del ahorro bancarizada. Si bien Indecopi ha brindado asesorías en lenguas originarias en sus sedes desconcentradas, es evidente que falta llegar a un sector más alejado. Por ello, considero importante instaurar **un sistema de información** en lugares estratégicos tales como las oficinas del SISFOH o las plazas principales en donde se encuentran los bancos y habilitar medios visuales o gráficos tales como videos didácticos en lenguas originarias.
- Como tercera propuesta considero que, a mediano plazo, **la SBS debe incluir en su Plan Estratégico Institucional Anual**, recomendaciones para que, en base a

lo expuesto por el Tribunal Constitucional respecto de la oficialización de las lenguas originarias, las entidades bancarias ubicadas en provincias se enfoquen en la atención de aimara hablantes especialmente vulnerables como los adultos mayores.

- La cuarta propuesta consiste que, a largo plazo se dé una **modificación en el artículo 2.2 Código** que precise que en zonas en donde las lenguas originarias sean predominantes, **los servicios deben ser ofrecidos en la lengua materna predominante de manera oral por ser esta la lengua oficial**, de modo que tanto la lectura del Código como de la Constitución sea armónica y coherente.

Si bien las propuestas mencionadas están dirigidas a la población adulta mayor aimara hablante de Yunguyo, considero que pueden ser aplicadas a muchas otras provincias, pues el problema de las barreras lingüísticas es común a lo largo del país, por lo que estas propuestas pueden ser aprovechadas en diversos lugares y ampliarse a otros sectores diferentes al bancario.



VII. BIBLIOGRAFÍA

- 1 BBC News Mundo. (6 noviembre, 2018). ¿Cuántas lenguas originarias existen en Perú y cuáles de éstas se hablan en otros países? *BBC News Mundo*. Recuperado de [<https://www.bbc.com/mundo/noticias-46074381>]
- 2 Benites, A., & Barnaby, B. (18 febrero, 2020). Datos y reflexiones sobre las lenguas indígenas en el Perú. *Datos y reflexiones sobre las lenguas indígenas en el Perú*. Recuperado de [<https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/datos-y-reflexiones-sobre-las-lenguas-indigenas-en-el-peru/>]
- 3 Constitución Política del Perú [Const]. Artículo 48. 29 de diciembre de 1993 (Perú). Recuperado de [<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>]
- 4 Constitución Política del Perú [Const]. Artículo 87. 29 de diciembre de 1993 (Perú). Recuperado de [<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>]
- 5 Congreso del Perú (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano. Lima: Congreso de la República, 2 de setiembre. Recuperado de: [<https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682697>]
- 6 Congreso del Perú. (2016). Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor. Diario Oficial El Peruano. Lima: Congreso de la República del Perú, 30 de junio. Recuperado de [<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>].
- 7 Congreso del Perú. (2002). Ley N° 273811, Ley que establece el régimen de protección de los conocimientos colectivos de los Pueblos Indígenas vinculados a los Recursos Biológicos. Diario Oficial El Peruano. Lima: Congreso de la República del Perú, 10 de agosto. Poder Ejecutivo (2002). Recuperado de [<https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H830394>]
- 8 Congreso del Perú. (2002). Ley N° 27811, Ley que establece el régimen de Protección de los Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas Vinculados a los Recursos Biológicos. Diario Oficial El Peruano. Lima: Congreso de la República del Perú, 24 de julio. Recuperado de [<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20791/199826/Ley27811-spanish.pdf/ebf10223-52ba-4a15-b790-90caf0a059a1>]
- 9 Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (2003). Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Diario Oficial de la Federación. Distrito Federal de México: Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 19 de abril. Poder Ejecutivo Federal (2018). México D.F. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/257_200618.pdf]

- 10 Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (1992). Ley Federal de Protección al Consumidor. Diario Oficial de la Federación. Distrito Federal de México: Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 24 de diciembre. Poder Ejecutivo Federal (2017). México D.F. Recuperado de [https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/1_lfpc_ultimo_CamDip.pdf]
- 11 Consejo Nacional de Inclusión Financiera & Comité de Educación Financiera. (2020). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Recuperado de [https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2020/07/ES_Strategy_National_Financial_Inclusion_Strategy.pdf]. Lima
- 12 Cuadros Sánchez, H (2016). *El discurso académico de José María Arguedas para analizar y comprender los derechos lingüísticos como derechos culturales en el Perú Contemporáneo*. (Tesis para obtener el título de abogado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7215/CUADROS_SANCHEZ_HANS_DISCURSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y]
- 13 EsSalud (2015). *Centros del Adulto Mayor*. [Portal Web]. Recuperado de [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/observatorio_de_poblaciones_vulnerables/cam.html]
- 14 Financiera Confianza. (6 agosto, 2021). *Pueblos indígenas: Asesoramiento financiero en lenguas nativas*. [Portal web]. Recuperado de [https://confianza.pe/confianza/noticias-confia.php?id=113]. Recuperado 4 de agosto de 2021, de https://confianza.pe/confianza/noticias-confia.php?id=113]
- 15 García A., Santillán R. y Sotomayor N. (2020). *Determinantes del Ahorro Voluntario en el Perú: Evidencia de una Encuesta de Demanda*. Recuperado de: [https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/DT%20Determinantes%20del%20Ahorro%20Voluntario%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf]
- 16 Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021, julio). *Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento de Puno*. Recuperado de [http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Puno.pdf]
- 17 Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018, agosto). *Perú: Perfil Sociodemográfico*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1539/libro.pdf]
- 18 Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018, agosto). *Puno: Resultados definitivos* (Tomo III). Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1563/]

- 19 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021, abril). *Reporte de Estadísticas Institucionales 2021* (N.º 184). Recuperado de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3387871/I+trim+21.pdf/4c873978-3a26-d3be-86cb-828574b94560]
- 20 Linares Núñez, L. (2020). *El Deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región la libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito*. (Tesis para optar por el título de abogada, Universidad Privada del Norte). Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25849/TRABAJO_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y]
- 21 Ministerio de Desarrollo Productivo. (2020). Resolución 139/2020. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-139-2020-338055/texto]
- 22 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s. f.). *¿Quiénes somos?* [Portal Web]. Recuperado el 16 de agosto de 2021 de [https://www.pension65.gob.pe/quienes-somos/].
- 23 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (11 diciembre, 2020). *¿Qué hacemos?* https://www.gob.pe/4462-programa-nacional-de-asistencia-solidaria-pension-65-que-hacemos. Recuperado el 16 de agosto de 2021, de [https://www.gob.pe/4462-programa-nacional-de-asistencia-solidaria-pension-65-que-hacemos]
- 24 Mundo Virtual [Congreso Digital]. (28 agosto, 2021). *Saludo en Quechua de Guido Bellido* [Vídeo]. YouTube. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=ojU7AOXCRzo]
- 25 Panduro, J. (25 marzo, 2021). Indecopi inaugura servicios en diversas lenguas originarias. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de [https://elperuano.pe/noticia/117588-indecopi-inaugura-servicios-en-diversas-lenguas-originarias].
- 26 Real Academia Española (s/f). Diccionario de la lengua española. Recuperado de [https://dle.rae.es/accesible]
- 27 RPP Noticias. (2021, 26 agosto). Puno: Once familias damnificadas dejó incendio en las islas de Ccapi Cruz Grande (Vídeos). *RPP*. Recuperado de [https://rpp.pe/peru/puno/puno-once-familias-damnificadas-dejo-incendio-en-las-islas-de-ccapi-cruz-grande-videos-noticia-1365627]
- 28 Secretaría de Hacienda y Derecho Pública. (2016). *¿Para qué sirve la CONDUSEF?* [Diapositivas]. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/362840/01-__Para_que__te_sirve_la_condusef_.pdf]

- 29 Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera. (2017). Manual de Organización y Funciones. En la *Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera*. (pp. 5-106). Lima. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/N398-2008-PCM_MOF3/201709/SBS-MOF-CMI-290-07.pdf]
- 30 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s. f.). *Inclusión Financiera*. [Portal Web]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de [https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera]
- 31 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2021, 25 enero). *Autorización de nuevas empresas – Preguntas y respuestas*. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Preguntas-y-respuestas.pdf]
- 32 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Resolución SBS N° 211-2021. Recuperado de [https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2033/v1.0/Adjuntos/211-2021.R.pdf]
- 33 Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 8(12), 69–94. Recuperado de [https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355/1471]
- 34 Telstra to pay \$50m penalty for unconscionable sales to Indigenous consumers. (13 mayo, 2021). *Australian Competition and Consumer Commission*. Recuperado de [https://www.accc.gov.au/media-release/telstra-to-pay-50m-penalty-for-unconscionable-sales-to-indigenous-consumers]
- 35 Tribunal Constitucional del Perú (2017). Sentencia recaída en el expediente EXP N ° 00889-2017-PA/TC. Corte Superior de Justicia de Áncash contra María Antonia Díaz Cáceres de Tinoco. 17 de abril. Recuperada de [https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2018/00889-2017-AA.pdf]