



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

**“LOS LÍMITES DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS
MERCANTILES DE ADHESIÓN ORIENTADA A LOS ALUMNOS DE LA
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER S. A. LIMA- 2019”**

Presentado por el Bachiller: Alfredo Francisco Saavedra Chicoma

Asesora: Dra. Isabel Ramírez Peña

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo cariño y amor a mi esposa Luisa Flora, por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

Agradecimiento

-A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino y por haberme dado la vida, permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

-A la Universidad Privada Norbert Wiener, por ser mi alma mater, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

-A los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad.

-A todos, mi familia, mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este trabajo.

-A mi esposa Luisa, a mis hijos Luis Alfredo, Luis Miguel y a mi nieta María José por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

Resumen

La presente investigación titulada “Los Límites de la Autonomía de la Voluntad en los Contratos Mercantiles de Adhesión, orientada a los alumnos de la Universidad Norbert Wiener S. A. Lima-2019”.

El objetivo es determinar si es posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión; respecto a la metodología, en la presente investigación se utilizará el Método Descriptivo y Explicativo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, la delimitación social está compuesta por los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, la muestra estuvo conformada por 228 personas entre jóvenes estudiantes de derecho; como resultado se consigna el cuadro y gráfico 01, del cual se desprende que el 52.6 % que corresponde a 120 personas, manifiesta que si es posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión; y, como conclusión, en este trabajo se determinó que si es posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión. Lo más importante fue el equilibrio de los derechos de los consumidores y el mercado, porque, protege de manera más efectiva y con suficiencia a los consumidores. Lo más difícil fue que se nos brinde información por parte de los estudiantes de la Universidad Norbert Wiener, porque muchos desconocen sobre el tema tratado.

Palabras claves: Autonomía de la voluntad, protección al consumidor, contrato de adhesión, cláusulas generales de contratación y prácticas abusivas.

Abstract

The present investigation titled "The Limits of the Autonomy of the Will in the Commercial Contracts of Adhesion, oriented to the students of the Norbert Wiener S. A. Lima University-2019".

The objective is to determine if it is possible to limit the autonomy of the will in commercial adhesion contracts; Regarding the methodology, in this research the Descriptive and Explanatory Method will be used with a qualitative and quantitative approach, the social delimitation is made up of students from the Norbert Wiener University, the sample consisted of 228 people among young law students; As a result, table and graph 01 are recorded, from which it can be deduced that the 52.6% corresponding to 120 people, states that if it is possible to limit the autonomy of the will in commercial adhesion contracts; And, as a conclusion, in this work it was determined that if it is possible to limit the autonomy of the will in commercial adhesion contracts. The most important thing was the balance of the rights of consumers and the market, because it protects consumers more effectively and adequately. The most difficult thing was that we received information from the students of the Norbert Wiener University, because many do not know about the subject discussed.

Keywords: Autonomy of the will, consumer protection, adhesion contract, general contracting clauses and abusive practices.

Índice

Pág.	
TESIS	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen	iv
Índice	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de graficos	x
Introducción.....	11
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.- Descripción de la Realidad Problemática	14
1.2.- Delimitación de la investigación	16
1.2.1.- Delimitación espacial	16
1.2.2.- Delimitación social	16
1.2.3.- Delimitación Temporal	17
1.3.- Formulación del problema de Investigación	17
1.3.1.- Problema General	17
1.3.2.- Problemas Específicos	17
1.4.- Objetivos	17
1.4.1.- Objetivo general.....	17
1.4.2.- Objetivos específicos	17
1.5.- Hipótesis y Variables de la Investigación	18
1.5.1.- Hipótesis General.....	18
1.5.1.- Hipótesis Específicas.	18
1.6.- Variables	18
1.6.1.- Operacionalización de variable.....	18
1.7.- Justificación e importancia de la Investigación.....	20
1.7.1.- Justificación	20
1.7.2.- Importancia.....	21
1.8.- Limitaciones de la Investigación	21
CAPÍTULO II.....	22

MARCO TEÓRICO.....	22
2.1.- Antecedentes del estudio de investigación.....	22
2.1.1.- Antecedentes nacionales	22
2.1.2.- Antecedentes internacionales	25
2.2.- Bases Legales	28
2.3.- Bases teóricas	38
2.3.1.- Autonomía de la Voluntad y Libertad de Contratación	38
2.3.2.- Diferencias entre contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación.....	39
2.3.3.- Cláusulas Generales de Contratación.....	42
2.3.4.- Derecho al consumo	45
2.3.5.- Cláusulas abusivas	46
2.3.6.- Autonomía de la voluntad	49
2.3.7.- Protección al consumidor	50
2.3.8.- Acto de consumo	52
2.3.9.- Elementos de la relación de consumo	54
2.3.10.- Objetos materiales.....	61
2.3.11.- Transformación contemporánea de la concepción tradicional del contrato ..	65
2.3.12.- El abuso del derecho como mecanismo de protección del contratante débil	67
2.3.13.- El abuso del derecho en los contratos predispuestos	70
2.3.14.- El abuso del derecho como presupuesto de las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos.....	73
2.3.15.- El no abuso del derecho frente a la autonomía de la voluntad. Conflicto presente en los contratos predispuestos con cláusulas abusivas	75
2.3.16.- Evolución del contrato de adhesión	78
CAPÍTULO III:	80
ANÁLISIS DE RESULTADOS	80
3.1.- Análisis e Interpretación de los Resultados	80
Cuadro 1:.....	81
Cuadro 2:.....	84
Cuadro 3:.....	87
Cuadro 4:.....	90
Cuadro 5:.....	93
Cuadro 6:.....	96

Cuadro 7:	99
Cuadro 8:	102
Cuadro 9:	105
Cuadro 10:	108
Conclusiones	111
A N E X O S	119
Anexo Nro. 01 Matriz de consistencia	120
Anexo Nro. 02: Encuesta.....	122
Anexo Nro. 03: Jurisprudencia	125
Anexo Nro. 04 Ley complementaria.....	130
Anexo Nro. 05: Trabajo de campo de las encuestas	146

Índice de cuadros

- Cuadro 1: ¿SERÁ POSIBLE LIMITAR LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 2: ¿SABE USTED QUE ES UN CONTRATO POR ADHESIÓN?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 3: ¿LA LIBERTAD CONTRACTUAL SERÁ LA FACULTAD DE DETERMINAR LIBREMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UN CONTRATO?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 4: ¿ES INSUFICIENTE LA ACTUAL REGULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN?.....**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 5: ¿SABE USTED QUE ES LÍMITE DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 6: ¿LA CONDUCTA INFRACTORA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR TIENE SU ESTÁNDAR EN EL ABUSO DEL DERECHO?.....**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 7: ¿LA BUENA FE EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TIENE ALTO GRADO DE VALIDEZ JURÍDICA PARA CONTRARRESTAR LA UNILATERALIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 8: ¿CREE USTED QUE SE DEBA PROTEGER LAS RELACIONES JURÍDICAS COMERCIALES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES EN TODAS LAS RELACIONES ECONÓMICAS?**Error! Bookmark not defined.**
- Cuadro 9: ¿CREE USTED QUE SE HA RECONOCIDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA TOMAR UNA ELECCIÓN ADECUADAMENTE INFORMADA DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS?**Error! Bookmark not defined.**

Cuadro 10: ¿EN SU EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR, EL
DESCONOCIMIENTO DE MUCHOS TÉRMINOS LEGALES
EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO QUE FIRMÓ LE TRAJÓ
CONSECUENCIAS A SUS INTERESES? ... **Error! Bookmark not defined.**

Índice de graficos

Gráfico 1: ¿SERÁ POSIBLE LIMITAR LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN?	81
Gráfico 2: ¿SABE USTED QUE ES UN CONTRATO POR ADHESIÓN?	84
Gráfico 3: ¿LA LIBERTAD CONTRACTUAL SERÁ LA FACULTAD DE DETERMINAR LIBREMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UN CONTRATO?	87
Gráfico 4: ¿ES INSUFICIENTE LA ACTUAL REGULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN?	90
Gráfico 5: ¿SABE USTED QUE ES LÍMITE DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD?	93
Gráfico 6: ¿LA CONDUCTA INFRACTORA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR TIENE SU ESTÁNDAR EN EL ABUSO DEL DERECHO?.....	96
Gráfico 7: ¿LA BUENA FE EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TIENE ALTO GRADO DE VALIDEZ JURÍDICA PARA CONTRARRESTAR LA UNILATERALIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA?.....	99
Gráfico 8: ¿CREE USTED QUE SE DEBA PROTEGER LAS RELACIONES JURÍDICAS COMERCIALES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES EN TODAS LAS RELACIONES ECONÓMICAS?.....	102
Gráfico 9: ¿CREE USTED QUE SE HA RECONOCIDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA TOMAR UNA ELECCIÓN ADECUADAMENTE INFORMADA DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS?.....	105

Gráfico 10: ¿EN SU EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR, EL DESCONOCIMIENTO DE MUCHOS TÉRMINOS LEGALES EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO QUE FIRMÓ LE TRAJÓ CONSECUENCIAS A SUS INTERESES?.....	108
---	-----

Introducción

En la presente investigación intitulada “Los límites de la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión”, enfatizamos en el estudio del desequilibrio que origina las cláusulas abusivas al sistema económico y jurídico.

Esta práctica tiene alta ocurrencia espacio temporalmente en nuestro país, lo cual implica dar razones de sus causas y relaciones de su contenido con el fin de enlazarlo típicamente a las normas de protección del consumidor.

El intercambio comercial cumple una función muy importante en las relaciones socioeconómicas de un país, dada la relevancia que tiene las relaciones de compra venta de bienes y servicios, ello es vital en la tendencia de la competitividad a nivel local y global. En esta perspectiva, es sumamente medular proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas, estableciendo un marco de protección a las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

En base a ello, la estructura de nuestra investigación la hemos diseñado en tres capítulos:

El primer capítulo: Trata sobre el planteamiento del problema y como Problema General nos formulamos lo siguiente: ¿Será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima-2019? Y como Problemas Específicos: - ¿La libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato? - ¿Es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación?

El Objetivos de la Investigación. Objetivo General: Determinar si será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019. Y como Objetivos Específicos: Identificar si la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato. - Conocer si es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión

respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

Hipótesis y Variables de la Investigación. Hipótesis General: Si es posible limitar la voluntad por cuanto protege de manera efectiva y con suficiencia a los consumidores en el espectro del contrato de consumo como contrato mercantil de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019. Hipótesis Específicas: La libertad contractual en cuanto se fundamenta en la libertad de la persona, ésta no es una facultad absoluta, sino limitada por el respeto de la libertad. -La actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor es insuficiente frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

Variable Dependiente: Autonomía de la voluntad. -Variable Independiente: Contratos mercantiles de adhesión. Indicadores. -La libertad de contratar. -La libertad contractual. - Cláusulas abusivas - Protección al consumidor. Como Metodología, Diseño, Tipo, Nivel de Investigación, Población y Muestra donde nuestro universo está representado por 600 personas y nuestra muestra constituye en 228 personas.

Como segundo Capítulo: Marco teórico, antecedentes, Bases Legales, Bases Teóricas, y definición de términos básicos.

Como Tercer Capítulo: Tenemos la interpretación y análisis de los cuadros estadísticos de la investigación.

Como aporte de este tema tenemos que establecer un marco jurídico para la protección del consumidor ante el empresario por el dominio que ejerce, mientras que el consumidor se adhiere al contrato, los límites de la autonomía de la voluntad sean simétrico, que tenga el mismo equilibrio y favorezca al más débil, en este caso el consumidor. También es fundamental que la legislación peruana de consumo formule un marco regulatorio de equilibrio en el mercado de consumo, y afronte eficientemente las posiciones desequilibradamente ventajosas.

En este trabajo se propone determinar la falta de información a los usuarios o consumidores sobre las condiciones generales de contratación o las cláusulas abusivas.

El consumidor tiene el derecho a la información, porque necesita saber respecto a la información significativa para contratar, especialmente la peculiaridad típica del producto y servicio. Por ejemplo, el principio de vinculación obliga al proveedor todo lo que promete y el consumidor puede exigir lo prometido.

Del cuadro y gráfico 02 se desprende que el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta conocer muy poco que es un contrato por adhesión. Eso se debe por falta de información a los usuarios y al público en general.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la Realidad Problemática

La presente investigación se ha realizado tomando como universo a 600 personas y nuestra muestra constituye en 228 personas, todos alumnos de la Universidad Norbert Wiener.

Del cuadro y gráfico 02 se desprende que el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta conocer muy poco que es un contrato por adhesión. Eso se debe por falta de información a los usuarios y al público en general. En esta investigación, enfatizamos en el estudio del desequilibrio que origina las cláusulas abusivas al sistema económico y jurídico.

Raimond Saleilles señala que: “hay unos pretendidos contratos que no tienen más que el nombre... a falta de una mejor definición, podrían llamarse contratos de adhesión, en los cuales existe la predominancia exclusiva de una sola voluntad”. Posterior a Saleilles este concepto es precisado por Dereux (Dereux, 1910) quien concluyo que la expresión concreta es “contrato por adhesión”, puesto que se quiere designar una convención realizada por la simple adhesión de una persona a una oferta cuyos términos no ha podido discutir.

(Lopez Santa Maria) Nos señala que el rasgo decisivo de la adhesión se encuentra en el desequilibrio del poder negociador de los contratantes. El autor de la policitación, por su

superioridad (normalmente económica) respecto del destinatario, esta en situación de imponer sus condiciones contractuales. De modo que el contrato por adhesión es obra exclusiva del oferente, quien dicta el texto de la convención. El destinatario siendo el más débil, no puede discutir la oferta y debe circunscribirse a aceptarla.

En este sistema de contrato estandarizado y por la forma como se presenta la fabricación en masa y la forma de consumo masificado, es preciso proponer mecanismo para la protección de los derechos del consumidor. En este trabajo es determinar si es posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión por que en los contratos de consumo el proveedor o empresario impone su poder a través de cláusulas abusivas, condiciones generales de contratación como abuso al consumidor. Este tema desarrollado se basa en el contrato de consumo mediante el esquema de adhesión.

El derecho del consumidor tiene sentido en la medida que es tomado como parte en la construcción de la ciudadanía, en la medida que se tiene en cuenta la protección de la persona en su totalidad. (Malpartida Castillo, 2003).

Todos los individuos hemos sido considerados usuarios o consumidores de diferentes bienes y servicio y de las diversas actividades que la persona desarrolla (Durand, 2016).

La protección del consumidor es un instrumento imprescindible en la economía social. Se encuentra bajo su responsabilidad la libertad de elección y trato imparcial y honesto para que sobresalgan dentro de las relaciones económicas y en el desenvolvimiento del proceso de competitividad (Roca y Céspedes, 2011)

En el año 2009, se manifestó la necesidad de implementar un Código de protección al consumidor que —defienda a los consumidores de las cosas concretas y diarias (Mensaje a la Nación de fecha 28 de julio de 2009, del ex presidente Alan García Pérez). Dicha situación conllevó a un debate respecto a la necesidad de adoptar un Código (De Zela, 2010).

Las nuevas tecnologías digitales han provocado que surjan nuevos tipos de consumidores en esta plataforma donde se puede intercambiar datos entre consumidores y proveedores. Esta plataforma virtual ha cambiado la vida de los consumidores y además se ha convertido en un fenómeno social sin precedente (Kaplan y Haenlein, 2010). Esta información cruzada entre el

consumidor y el proveedor permite compartir información que ayuda en la toma de decisión de compra y por supuesto a las empresas permitiéndole adaptarse a estos cambios.

Sin duda alguna el Comercio electrónico actualmente es uno de los figuras económicas que ha revolucionado todos los aspectos financieros en el mundo, pero esta nueva era del comercio no sería posible gracias al avance de la tecnología que permite que existan nuevas relaciones entre personas dentro y fuera de su país, a través de la tecnología (Nieto, 2005), y esto tiene mucho que ver con la globalización y el avance que ha tenido durante todos estos últimos años.

En el ámbito internacional como derecho comparado Brasil es un país con Código de defensa de los derechos del consumidor moderno que ha recogido las tendencias más avanzadas en este tema, (Mancilla, 2013) describe “el artículo 51 CDC que indica que: “la nulidad de una cláusula contractual no invalida el resto del contrato, excepto cuando a pesar de los esfuerzos de integración, importe carga excesiva para cualquiera de las partes”. Incluso la legislación de los países de la región andina son revisados brevemente como base teórica del derecho comparado frente a nuestra legislación.

Finalmente, luego de un trabajo muy detallado sobre el análisis teórico del tema, se plantean mecanismos para la protección de los derechos del consumidor, que a través de las políticas y procedimientos administrativos y legales, también de un ágil y apropiado ordenamiento procesal, permitan obtener equilibrios en las relaciones de consumo, exhortando para el efecto algunas reformas legales, como el camino más correcto para cumplir con ese objetivo.

1.2.- Delimitación de la investigación

1.2.1.- Delimitación espacial

La investigación se desarrollará Universidad Norbert Wiener. S. A. Lima.

1.2.2.- Delimitación social

La población de investigación son los alumnos de derecho de la universidad Norbert Wiener S.A.

1.2.3.- Delimitación Temporal

La duración de la investigación está comprendida entre los años 2018 y 2019.

1.3.- Formulación del problema de Investigación

1.3.1.- Problema General

- ¿Será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión?

1.3.2.- Problemas Específicos

-¿La libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato?

-¿Es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación?

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo general

-Determinar si será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión.

1.4.2.- Objetivos específicos

-Identificar si la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

-Conocer si es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

1.5.- Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1.- Hipótesis General.

-Si es posible limitar la autonomía de la voluntad de las empresas por cuanto protege de manera efectiva y con suficiencia a los consumidores en el espectro del contrato de consumo como contrato mercantil de adhesión.

1.5.1.- Hipótesis Específicas.

-La libertad contractual en cuanto se fundamenta en la libertad de la persona, ésta no es una facultad absoluta, sino limitada por el respeto de la libertad.

-La actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor si es insuficiente frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

1.6.- Variables

Variable Dependiente: Autonomía de la voluntad.

Indicadores.

- La libertad de contratar.
- La libertad contractual.

Variable Independiente: Contratos mercantiles de adhesión

Indicadores.

- Cláusulas abusivas
- Protección al consumidor

1.6.1.- Operacionalización de variable

Tabla 1:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente Autonomía de la voluntad.	“En un sentido muy general, se entiende por autonomía privada, el poder de autodeterminación de la persona” (De Castro y Bravo, 1971)	Se refiere a todas las relaciones entre los particulares, y es la libertad que gozan los particulares para pactar los contratos que les plazcan, y de determinar su contenido y efectos.	<ul style="list-style-type: none"> - Libertad individual - Autonomía de la voluntad - La equidad - La buena fe 	<ul style="list-style-type: none"> -La libertad de contratar. -La libertad contractual.
Variable Dependiente Contratos mercantiles de adhesión.	El contrato por adhesión cuenta con dos elementos propios que lo distinguen del contrato paritario o discrecional. Por un lado, “en el contrato por adhesión una de las partes fija unilateralmente las estipulaciones contractuales, sin participación de la otra y; por otro lado, la parte que redacta o fija las estipulaciones plantea a la otra una alternativa inmodificable entre la aceptación íntegra de tales estipulaciones, o sea de su oferta, y el rechazo, también íntegro de ella”. (De la Puente y Lavalle, 2007, págs. Manuel 652,654)	Es una forma que se refiere sólo a uno de los elementos esenciales pero que no modifica su esencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato Empresarial - Contrato de Crédito - Primacía de la realidad - Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Cláusulas abusivas - Protección al consumidor

1.7.- Justificación e importancia de la Investigación

1.7.1.- Justificación

- Conveniencia

Esta investigación es útil porque otorga criterios jurídicos especializados para orientarlos en la defensa del consumidor como contrato mercantil de adhesión.

- Relevancia social

Los criterios jurídicos especializados expresados en esta investigación están encaminados a generar beneficio y coadyuvar al equilibrio en las transacciones de bienes y servicios entre consumidores y empresarios.

- Implicancias prácticas

Esta investigación se centra en establecer criterios para resolver la desprotección del consumidor frente a las prácticas abusivas y desequilibrios contractuales. La libertad contractual en cuanto se fundamenta en la libertad de la persona, ésta no es una facultad absoluta, sino limitada por el respeto de la libertad.

-Valor teórico

La información que brinda esta investigación orientará criterios de acción coherente con los fundamentos del derecho del consumo, contrato de consumo, autonomía de la voluntad y protección del consumidor ante las clausula abusivas.

- Utilidad metodológica

Esta investigación aporta un enfoque metodológico jurídico.

1.7.2.- Importancia

Esta investigación es importante porque permite aplicar conocimientos del derecho del consumo, contrato de consumo, autonomía de la voluntad y protección del consumidor ante las cláusulas abusivas respecto a la efectividad y seguridad jurídica de las transacciones de bienes y servicios.

1.8.- Limitaciones de la Investigación

-Presupuestal

En esta investigación no tienen limitaciones que afecten el desarrollo de la misma, por lo tanto, no existe relevancia presupuestal, que interfiera en la presente investigación.

-Temporal

El diseño no experimental de la investigación y su nivel de correlación, no interfieren en los objetivos planteados. Esto permite aplicar un solo instrumento de recolección de información que permitan en un menor tiempo alcanzar resultados objetivos y contundentes. Considerando que estos se alinean a las variables de investigación e indicadores que puedan brindar una perspectiva de la tendencia de las respuestas frente a la problemática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes del estudio de investigación

2.1.1.- Antecedentes nacionales

(Herrera, 2015), en su tesis “Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo”, en la Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Derecho, en Arequipa – Perú, busca identificar el tratamiento de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo a nivel nacional durante el año 2014, para que, de esa forma, tengamos una idea general respecto a su funcionalidad en el sistema jurídico de protección a los consumidores.

Es por ello que en su investigación ha realizado una recopilación de las Resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI durante el año 2014.

Esta recopilación ha tenido como finalidad recuperar los pronunciamientos emitidos por el ente administrativo que en dicho periodo han sumado un total de 32 resoluciones sobre casos referidos a cláusulas abusivas.

En tales decisiones ha resuelto los problemas presentados emitiendo decisiones sobre el fondo o de improcedencia, pero sobre todo declarando infundadas las denuncias.

Bajo ese contexto, en su tesis busca identificar cómo se viene tratando dicha institución jurídica por el INDECOPI.

(Delgado, 2016), en su tesis *Autonomía de la voluntad, ley del contrato y normas internacionalmente imperativas*. La ley peruana a la luz de las tendencias del derecho internacional privado contemporáneo. , en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado - Maestría en Investigación Jurídica, en Lima – Perú, elabora un análisis respecto al “rol, posicionamiento y alcances de la autonomía de la voluntad de las partes en el mundo contemporáneo -especialmente en el Perú en la elección de la ley aplicable a los contratos internacionales, y sobre el papel de los factores de conexión subsidiarios en el marco de un proceso judicial.”

También analiza las limitaciones que usualmente consagran los Estados a esta facultad de las partes, y que impactan de manera importante en el marco regulador de las relaciones contractuales, en tanto protegen derechos fundamentales, considerados pilares del ordenamiento jurídico de los Estados vinculados al contrato.

Además elabora un análisis de la legislación comparada para conocer y acceder a las distintas fórmulas modernas consagradas por importantes cuerpos legales, de fuente nacional e internacional, respecto a la autonomía de la voluntad, la *lex contractus* y las normas internacionalmente imperativas; y también para comparar las opciones legislativas empleadas por las leyes extranjeras y convenciones internacionales contemporáneas con la legislación peruana de Derecho internacional privado (DIPr) sobre *lex contractus*, con miras a identificar las modificaciones que convendría incorporar para optimizar la legislación peruana sobre el tema.

Finalmente, a la luz de las tendencias y fórmulas doctrinarias y legislativas prevalecientes, se formula recomendaciones y propuestas puntuales de reforma legal orientadas a armonizar y mejorar la legislación peruana respecto a la autonomía de la voluntad, *lex contractus* y limitaciones vinculadas con la defensa de principios fundamentales del foro, y por ende, a dotar al Perú de un marco jurídico más coherente, moderno y previsible que ofrezca mayor seguridad jurídica a la contratación internacional.

(Najar, 2018), en su tesis “Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución de N° 243-2018/SPC”, sustentado en la Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho, enfatiza su análisis en el incremento del tráfico comercial, por medio de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación, y su nivel de relación con los derechos de los consumidores y la fijación de cláusulas abusivas.

Tiene como objetivo de investigación desarrollar a nivel teórico-doctrinario los alcances y contenido de las Cláusulas Abusivas, partiendo de la propia regulación, también propone el sentido social y humanista que también deben tener dichos contratos y no solo brindarle un beneficio al empresario o proveedor, a través de la estandarización y el dinamismo económico que se pueda generar, concluye que sí es legítima y necesaria la regulación de las cláusulas abusivas en la contratación masiva a efectos de brindarles protección a los consumidores, ello en tanto el consumidor en el Perú no es diligente y porque a desde el Derecho Romano el principio de buena fe ha sido la columna vertebral de la contratación civil y comercial.

En ese sentido, a efectos de que se respeten estándares de equilibrio y de los principios principales y generales de contratación, se debe brindar protección normativa.

La investigación del autor (Najar, 2018), nos ayudará a advertir que la cláusula abusiva beneficia unilateralmente al proveedor o empresario en perjuicio del consumidor, aspecto que es materia de análisis en mis tesis.

(Roldan, 2016), plantea hipotéticamente que el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, no protegen eficazmente al consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija, porque son contratos que se ejecutan masivamente, están predeterminados y no consideran de manera amplia los derechos del consumidor; concluyendo que los contratos tipo de prestación de servicios de telecomunicaciones, por tratarse de un servicio masivo no se puede negociar ni eludir las cláusulas de contratación, por ser de adhesión; sin embargo contamos con un organismo estatal llamado OSIPTEL que regula y fiscaliza la labor de las empresas de telefonía fija y móvil, para adecuarlos a la normatividad vigente y de este modo proteger a los consumidores del servicio.

La tesis de (Roldán, 2016), nos ayuda a advertir que existe una relación desigual entre las empresas y el consumidor, lo cual exige preocuparse por la defensa de los derechos de los consumidores, ante expresiones contractuales de abuso, aspecto que en nuestra tesis es motivo de análisis.

2.1.2.- Antecedentes internacionales

(Wagner de Tizon, 2011), en su tesis “Limitaciones a la autonomía de la voluntad”, en la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, sustenta que “el principio de la autonomía privada no es absoluto, si no que se encuentra limitado por el orden público, la moral y las buenas costumbres, así como por una serie de restricciones que se han multiplicado en los últimos años y que reconocen su causa en distintos factores políticos, sociales y económicos.”

Este aumento de las restricciones ha provocado un profundo debate doctrinario entre quienes sostienen que las regulaciones limitan excesivamente la libertad entrometiéndose en las relaciones entre los privados, y defienden por tanto la necesidad de apuntalar el principio, limitando la intromisión del legislador y de los jueces y, aquellos otros que creen, en cambio, que la intervención refuerza la libertad al eliminar las desigualdades reales existentes entre los individuos, sosteniendo así que la autonomía de la voluntad debe ser limitada por cuestiones de interés general.

(Katuska Hernández Fraga-Danay Guerra Cosme, 2012), en su estudio “El principio de autonomía de la voluntad contractual civil. Sus límites y limitaciones.”, en la Universidad de Cienfuegos, REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa Núm.6, junio 2012, pp. 27-46, tienen como objetivo realizar “un estudio sobre los principales factores jurídicos y sociales que permiten demostrar la decadencia actual del principio de autonomía de la voluntad en la regulación de las obligaciones contractuales civiles. Los métodos que se emplearon en la investigación fueron el histórico-lógico, el analítico-sintético, el método inductivo-deductivo, el teórico jurídico y el exegético analítico.”

Como resultado de la investigación se pretenden unificar la variedad de criterios y posiciones que en la doctrina existen sobre el tema. Llegándose a determinar los principales

límites y limitaciones que inciden en la decadencia actual al principio de autonomía de la voluntad contractual civil, determinándose que el principal límite lo constituyen las leyes imperativas, mientras que las principales limitaciones recaen en las partes contratantes y en la facultad de disposición de los propietarios de bienes:

(Palenque, 2000), sostiene que en la actualidad y con el objeto de proteger al consumidor como parte débil del contrato frente a los abusos del proveedor, ha evolucionado el derecho del consumidor, en cuya extensión están incluidos los contratos por adhesión y las cláusulas abusivas insertadas en los mismos.

En este contexto, el presente trabajo intenta hacer evidente la indefensión, que resulta del actual ordenamiento jurídico nacional con referencia a la protección del consumidor boliviano frente a las cláusulas abusivas contenidas en los contratos por adhesión y, en consecuencia, demostrar la necesidad de contar en el país con normas expresas para la defensa del consumidor en el ámbito contractual que terminen con la inseguridad jurídica en la que se encuentra.

(Pardo, 2013), enfatiza en la garantía del derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de excelente calidad y a poderlos elegir de manera libre y voluntaria y a contar con una información precisa y no engañosa acerca del contenido y características de los mismos, también en la libertad de contratación, estos derechos constitucionales son transgredidos en la celebración de contratos de adhesión, ya que prima la unilateralidad del proveedor, y en la que el consumidor no discute el contenido, lo cual afecta su derecho de libertad de contratación.

En este escenario, existe una incongruente regulación del contrato de adhesión en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo cual transgrede los derechos de los consumidores.

El autor postula que son muchas las situaciones a través de las cuales se puede evidenciar de forma real que el contrato de adhesión, en la forma en que se encuentra actualmente regulado en la legislación ecuatoriana, no garantiza efectivamente los derechos de las personas consumidoras, y se convierte más bien en una herramienta a través de las cuales ellas pueden ser objeto de una injusta explotación económica, que no puede ser permitida en un Estado constitucional de derechos y justicia social como el que vivimos en la actualidad.

La tesis de (Pardo, 2013), es un referente que expresa las faltas de garantías de los derechos del consumidor en los contratos de adhesión, este aspecto es fundamental para el desarrollo de mi tesis, ya que estamos convencidos que el ordenamiento jurídico peruano requiere limitar el abuso de las cláusulas abusivas.

(Burneo, 2008), en su tesis *Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor*, centra su estudio en el análisis teórico de lo que es el consumidor y de sus derechos ciudadanos en el sistema de mercado, poniendo atención en el análisis de los derechos fundamentales, para ello examina las regulaciones constitucionales y legales relacionadas con los derechos subjetivos y difusos del consumidor, delineando diferencias en cada una de las materias jurídicas, particularmente lo relacionado a los aspectos más relevantes que describen al Derecho del Consumo.

El autor pone interés en analizar el contenido del contrato de consumo por medio del esquema de adhesión, las condiciones generales de contratación y la naturaleza de las cláusulas predispuestas, como un medio de abuso al consumidor.

El autor tiene la convicción que en los contratos de consumo el proveedor afecta los intereses del consumidor al aplicar su poder por medio de cláusulas abusivas. Se concluye que, en esa dicotomía entre desiguales, el Estado regulador deberá implementar las políticas de protección de los derechos del menos fuerte y el Poder Público deberá normar los procesos de intercambio, sin que intervenga directamente en las actividades productivas.

Propone mecanismos para la protección de los derechos del consumidor, que, a través de las políticas y procedimientos administrativos y legales, además de un ágil y adecuado ordenamiento procesal, permitan conseguir equilibrios en las relaciones de consumo, recomendando para el efecto algunas reformas legales, como el camino más adecuado para cumplir con ese objetivo.

La tesis de (Burneo, 2008) es relevante porque enfatiza en defender los derechos del consumidor en el sistema de mercado, este aspecto es sumamente importante en la postulación de nuestra tesis, ya que sustentamos que la arbitrariedad de las cláusulas abusivas debe ser superada protegiendo los derechos fundamentales, tales como el derecho a la libertad.

2.2.- Bases Legales

El marco legal y jurídico es sumamente importante para la dinámica de los negocios y comercio, el beneficio comercial necesita del ejercicio legal y aplicación legal con significativo nivel de pragmatismo, conveniencia, claridad, funcionalidad, utilidad y efectividad; los consumidores requieren un gran provecho de los bienes y servicios que usan en lo máximo posible sin detrimento y puedan disfrutar de manera conforme, las empresas necesitan utilidad, rentabilidad y rendimiento.

El sistema legal en todo este marco utilitario, a través de las normas es la estructura y orden encargado de proteger el equilibrio de intereses. En el sistema comercial es primordial la estructura legal, la particularidad del sistema legal es un aspecto fundamental para las reglas que operan en el comercio, los países con significativo nivel de praxis comercial exigen en sus transacciones comerciales transar con países con enfoque comercial sólido, capaz y competente, seguridad jurídica de derechos y cumplimiento de obligaciones.

En el ámbito comercial tiene relevante valor el país que tiene atracción comercial, de mercado y espacio de concreción de inversiones, y en ello la legalidad es un elemento importante, en el cometido de salvaguardar deberes, responsabilidades y obligaciones, atribuciones, potestades, competencia y justicia. El significado normativo de comercio, la atribución jurídico-legal de la relación y vínculo comercial es altamente valorada, jurídica y legalmente en el intercambio comercial, ya que posibilita los propósitos y motivaciones comerciales con beneficio mutuo.

El alto dinamismo entre particulares valora este perfil de relaciones comerciales con efectiva capacidad y potestad del Estado y sistema jurídico, ya sea en la dinámica empresarial, el movimiento de títulos cambiarios, relación entre acreedores y deudores, y el mercado financiero.

En este contexto, el orden normativo y reglas normativas son fundamentales para el desarrollo comercial, y la libertad es un valor de suma importancia, traducida en la racionalidad constitucional y legal, como dimensiones normativas que regulan las transacciones comerciales. En esta perspectiva es relevante que nuestro sistema jurídico otorgue legitimidad,

legalidad y eficiencia a la dinámica comercial. En líneas posteriores describimos las normas constitucionales y legales sobre normas de consumo.

Constitución política del Perú de 1993

Título III del Régimen Económico

Capítulo I Principios Generales

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

Artículo 62°.- La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Código Civil del Perú. Libro VI, Sección I. Título II

Contrato por adhesión Artículo 1390°.- El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

Cláusulas generales de contratación Artículo 1392°.- Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

Cláusulas generales aprobadas por autoridad administrativa Artículo 1393°.- Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 1395°.

Exclusión de cláusulas generales del contrato Artículo 1395°.- Las partes pueden convenir expresamente que determinadas cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa, no se incorporen a la oferta en el contrato particular que ellas celebran.

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

“Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Decreto Legislativo No. 1390:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-29571-codigo-de-decreto-legislativo-n-1390-1687860-2/>

Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29751

TÍTULO II CONTRATOS

Capítulo I

Disposiciones Generales.

Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 46.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor.

Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.

-No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

-Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.

-En el caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.

-Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. Código de Protección y Defensa del Consumidor no son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

-Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

-Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.

-Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas. Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

Cláusulas abusivas

Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento

de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

-Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.

Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.

Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.

Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.

Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Artículo 51.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.

Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.

Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.

Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.

Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

Artículo 52.- Inaplicación de las cláusulas abusivas.

52.1.- Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.

52.2.- El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

Capítulo III Aprobación administrativa

Artículo 53.- Cláusulas generales de contratación

Las cláusulas generales de contratación se rigen por las disposiciones contenidas en el presente Código y por lo dispuesto en el Código Civil.

Artículo 54.- Aprobación de cláusulas generales de contratación

54.1 En el caso de los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos, sujetos o no a regulación económica, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación está a cargo del organismo regulador competente, conforme a la ley de la materia y a las disposiciones que emita para dicho efecto.

54.2.- En el caso de los contratos de consumo celebrados por empresas sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación corresponde a dicha entidad, conforme a la ley de la materia.

54.3.- La aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación concreta de la referida cláusula puede recurrir ante la autoridad administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso en concreto.

54.4.- Si con motivo de una investigación efectuada en el ámbito de su competencia, sea en el marco del desarrollo de investigaciones preliminares o de los procedimientos a su cargo, el Indecopi detecta un mercado en el que resulta pertinente la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación, informa de esa circunstancia a la Presidencia del Consejo

de Ministros, a la que le corresponde decidir la necesidad de designar una autoridad encargada de ello.

54.5.- En la aprobación de las cláusulas generales de contratación, la autoridad administrativa identifica las cláusulas abusivas y emite normas de carácter general que prohíben su inclusión en contratos futuros.

Artículo 55.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa

La autoridad sectorial difunde en un lugar destacado de su portal institucional y, en su caso, a través de otros medios de difusión, las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y las cláusulas abusivas identificadas. El INDECOPI mantiene enlaces en su portal institucional con las direcciones electrónicas de las autoridades sectoriales competentes en donde publiquen esa información.”

TEXTO ÚNICO ORDENADO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, publicado el 30 enero 2009.

“LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERU # 27261.

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR POR INEJECUCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.

Artículo 125.- De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros

125.1.- En caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho al reembolso inmediato del íntegro del precio del pasaje.

125.2.- Si el transporte se interrumpe, el pasajero tiene derecho:

a) Al reembolso inmediato de la parte proporcional del precio del pasaje por la ruta no realizada, o

b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamiento que sean necesarios mientras dure la interrupción.

125.3.- Si el transporte se inicia antes de la hora programada, el pasajero que habiendo llegado en el horario previsto no puede embarcarse tendrá derecho:

- a) Al reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje, según corresponda, o
- b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, cuando opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso por otro transportador.

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, éste tendrá los derechos establecidos en el numeral 125.3.

125.5.- En todos los casos, el pasajero tendrá derecho a accionar por los daños y perjuicios.”

Decisión 619-Comunidad Andina.

Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina.

LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA,

“VISTOS: El Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, el artículo 11 de la Decisión 439 de la Comisión, y Decisión 582 de la Comisión; y

CONSIDERANDO: Que, el Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena establece el mandato para desarrollar acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejerce principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones;

Que el transporte aéreo es un servicio público y que, en virtud de ello, los Países Miembros deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento;

Que, en desarrollo del Artículo 104 del Acuerdo de Cartagena, se hace necesaria la armonización de las exigencias en materia de protección de los usuarios a las que están sujetos en la Subregión los prestadores de servicios de transporte aéreo y otros conexos, a través del establecimiento de un marco jurídico común y estable, que promueva la libre prestación de los servicios del transporte aéreo para la movilización de personas y el intercambio de bienes y servicios;

Que es necesario adoptar acciones comunitarias para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo;

Que los Países Miembros han de garantizar y supervisar el cumplimiento de la presente Decisión en beneficio de los usuarios de los servicios de transporte aéreo.

Que, en aplicación del literal f) del artículo 22 del Acuerdo de Cartagena, la República del Perú, con la previa opinión favorable del Comité Andino de Autoridades Aero-náuticas (CAAA), ha presentado la Propuesta respecto al Proyecto de Decisión sobre Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”.

2.3.- Bases teóricas

2.3.1.- Autonomía de la Voluntad y Libertad de Contratación

-Principios de Autonomía de la Voluntad y Libertad de Contratación.

Es indiscutible que la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación como manifestación de aquella, constituyen sin lugar a dudas los ejes centrales sobre los que se ha erigido la actuación contractual, posibilitando que las partes que deciden voluntariamente adquirir un bien o servicio lo puedan hacer sin que el consentimiento y la voluntad se vean viciadas de alguna de las formas en la que lo es en la actualidad.

Y si bien es cierto que la libertad contractual se ha modificado desde hace ya más de un siglo, y cada persona tiene la libertad de contratar, en el momento de expresar su declaración

de voluntad se vicia, por lo que sería una libertad de contratación superficial, alejada de los cánones tradicionales.” (Naranjo, 2017).

Como señala Alessandri,

"el principio de la autonomía de la voluntad es la aplicación en materia contractual de las doctrinas liberales e individualistas de la Revolución Francesa, y que alcanzaron su mayor auge durante el siglo pasado. Si los derechos son meras facultades que la ley reconoce existir en el individuo y la libertad es la base de toda actividad humana, es lógico que ella pueda obrar como mejor le plazca, no siendo naturalmente contra el orden público o las buenas costumbres. (Alessandri R, 2004).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Naranjo, 2017) y (Alessandri R, 2004) sobre Principios de Autonomía de la Voluntad y Libertad de Contratación, consideramos respecto a este tema que la Autonomía de la voluntad, es la capacidad que tienen los propios individuos de dictar sus propias normas para regular sus relaciones privadas.

El principio de simetría es parte de la autonomía de la voluntad por que nos lleva a un equilibrio y sobre todo a la libertad de contratar.

2.3.2.- Diferencias entre contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación

(Camacho, E. - Navas, R., 2010) citando a (Rengifo García, Ernesto , 2003, pág. 194) refiere que “respecto al contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación, la doctrina civilista ha resaltado que entre los dos fenómenos jurídicos, existen elementos comunes, entre los cuales se resalta el hecho de que tales actos jurídicos surgen a la vida jurídica como consecuencia de la predisposición del clausulado del contrato, además, advierten que en ambos casos la rigidez e inmutabilidad implica que formulado el contrato por adhesión o predispuestas las cláusulas generales, no cabe introducirles modificaciones”.

“Aun cuando existen estos criterios comunes dentro del contrato por adhesión y las condiciones generales, se ha prestado especial atención a los elementos diferenciales que son básicamente los siguientes:

La idea de condición general mira más a la posición de empresa, es decir, a un conjunto de cláusulas que se van a aplicar de manera uniforme a una serie indeterminada de contratos futuros, en tanto que el contrato por adhesión, dirige su aplicabilidad más al consumidor o adherente que mediante un acto de adhesión, en donde expresa su voluntad, se adhiere a las condiciones generales predispuestas por un empresario o profesional”.

(Camacho, E. - Navas, R., 2010) Citando a (Rengifo García, Ernesto. 2003, El abuso del derecho como fuente autónoma de las obligaciones. En: Estudios de derecho civil, obligaciones y contratos, 2004, 194).

Las condiciones generales de contratación se dirigen a regular relaciones jurídicas masivas, es decir, su clausulado se aplica a un número plural de personas. (Camacho - Navas, 2010, p. 64, citando a Cárdenas Mejía, Juan Pablo, 2007, Justicia y abuso contractual, pág.697).

No obstante estas diferenciaciones, se entenderá que la relevancia de los dos fenómenos contractuales, estriba en la imposibilidad de discutir el clausulado, de modo que se evidencia un poder de negociación que faculta al empresario o contratante fuerte a predisponer las condiciones del contrato, y en ultimas, a la posibilidad de alterar los derechos y obligaciones del contratante débil de la relación jurídica mediante el abuso del derecho, específicamente mediante la inclusión de cláusulas abusivas o torticeras. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho Caballero, - Navas Ariza, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales, 2010) sobre diferencias entre contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación, consideramos que actualmente las consecuencias jurídicas del contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación tienen implicancia y repercusión en los acuerdos y negociación contractuales invariante de primacía de la rentabilidad de la parte fuerte ante circunstancias, posibilidades,

condiciones, necesidades, realidades, problemas socioeconómicos del sujeto y las familias, problemas sistémicos de la sociedad creando desequilibrio en el comportamiento contractual, estableciendo incongruencia e inconsistencia con significativo impacto en los otros subsistemas del sistema social, la transformación de un sistema social implica la dinámica de toda la interacción social.

La parte débil no solo tiene interacción con la rentabilidad de la parte fuerte, sino que tiene relación también con múltiples factores del sistema social: salud, educación, trabajo, vivienda, autorrealización, bienestar material, calidad de vida y desarrollo humano etc, el decrecimiento de beneficios en la relación contractual de la parte débil torna el comportamiento discontinuo, intermitente e interrumpido de este en su relación con todos los demás intercambios, lo cual torna incierta la conexión del interés del sujeto, la eficiencia normativa, eficacia institucional, oportunidades, beneficios, ganancias y el fin de la organización de la sociedad. Si esta conexión produce malestar, inconformidad y resignación, todo el sistema social se desequilibra y todos los subsistemas sufren abatimiento.

En este sentido toda acción y decisión contractual necesita transmitir consecuencias de beneficios a las partes, de tal manera se realice y expanda y multiplique resultados convenientes, beneficiosos y aprovechables para las partes en el objeto contractual, lo cual permitirá que en el sistema social opere el imperativo de la ganancia mutua que permita que el propósito del contrato tenga impacto positivo en todo el funcionamiento sistémico de la sociedad.

El sistema social es fruto de interacciones de varios factores y en ello el sujeto y las instituciones son protagonistas, y un sistema es sólido y también relevante por su calidad de relaciones en multiplicidad de interacciones.

Los intercambios que privan el bienestar y niegan la ganancia mutua crean estados de vida y situaciones de contratiempos, aprietos, angustias, problemas socioeconómicos, necesidades insatisfechas, escasez, menesterosidad como efectos de la notoria manifestación de la contradicción producida cuando se impidió la ganancia mutua entre rentabilidad, sujeto y sistema social, incompatibilidad que tiene que superarse y transformarse.

porque es antítesis de la consistencia cualitativa y cuantitativa de satisfacción de necesidades materiales e inmateriales, de la racionalidad de la certidumbre y seguridad, del comportamiento y psiquismo del beneficio, del rendimiento regocijante, de la capacidad de obtener frutos y sostener oportunidades, idoneidad para superar riesgos, y la tendencia de valorar la confianza como componente ético de cumplir lo pactado asumido con buena fe por las partes para favorecer y dar primacía a las conveniencias, ventajas, oportunidades, ganancias, objeto y finalidades de lo pactado.

Un sistema social con esta característica (negación a la ganancia mutua) contradice el rendimiento de la rentabilidad, utilidad, inversión y capital compatible con el bien común y redistribución originando serios conflictos y falta de bienestar conllevando a que los objetivos de la organización social se tornen inconformes, indispuestos, incómodos, infectado de desazón, deteriorados, desgastados, desequilibrados e insustanciales.

Un sistema social inconsistente no es factor de otorgar eficientemente beneficios, ni conectar eficazmente la dinámica de la realización de mercancías, ni las exigencias de la demanda, el consumo, la efectividad de la disposición y suministro de bienes y servicios, entre otros, lo cual tiene significativo impacto en la riqueza y bienestar de los sujetos y del país.

La deseabilidad material de los sujetos y los países es la satisfacción en los intercambios e interacciones, y equilibrio, cualidad que es valorada y atractiva en la interrelación e interacción con el orden internacional en diversas expectativas, aspiraciones y perspectivas, en términos y condiciones de interés mutuo, fundado en la libertad, garantía, seguridad, cumplimiento de pactos, significativo nivel de certidumbre, integralidad, estabilidad y beneficios e intereses mutuos.

2.3.3.- Cláusulas Generales de Contratación

En primer lugar, hay que destacar que se trata de cláusulas, y por ende, de cuestiones planteadas en el contenido del contrato, en su interior, mediante la disposición de preceptos (Naranjo, 2017).

Otro elemento importante y que quizás constituye el mayor problema derivado de las mismas, es el hecho de que son impuestas por una parte a otra, de forma tal que coacta su

libertad de contratación y su autonomía de la voluntad expresadas en la negociación contractual. (Naranjo, 2017)

Estas condiciones generales que son impuestas al contrato, han sido destinadas a ser implementadas no en un solo contrato específico, sino como bien expone el autor, a una pluralidad de contratos, por lo que el objetivo es ser aplicadas de la misma forma a un amplio conjunto de relaciones contractuales. (Naranjo, 2017).

Las llamadas condiciones o cláusulas generales de contratación o de los contratos, constituyen sin lugar a dudas un instrumento que aporta a la limitación de la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación.

Estos preceptos que contiene el contrato, en primer lugar, obedecen a la voluntad de una sola de las partes, generalmente el oferente del bien o el servicio. Se trata como expone la mayoría de la doctrina, de una acción unilateral, que impone a la otra, lo establecido. (Naranjo, 2017).

Otro elemento importante relacionado con estas condiciones, es el hecho de que son redactadas con una finalidad esencial: aplicarlas a grandes grupos o sectores.”

Esta es una de las posturas que originó la creación de estas cláusulas, lograr con menor cantidad de esfuerzo, establecer de forma anterior a la concertación, estipulaciones en las cuales el sujeto al que se le oferta el bien o el servicio, no puede modificarlas, aunque se encuentre en desacuerdo con las mismas. (Naranjo, 2017).

Estas cláusulas generales se caracterizan por la predisposición, o sea, la redacción por una parte de forma unilateral y sin contar con la voluntad de los posibles futuros destinatarios, del contenido implícito en las mismas (Córdova Cutipa, 2012) por la generalidad, en el sentido de que se establecen de forma tal que no estén dirigidas a un tipo de contrato en particular, de forma tal que es posible aplicarlas a una gran diversidad de contratos (Quiroz, 2000) (Rezzonico, 1984), (Vallespino, 1984). (Naranjo, 2017), Citando a (Cutipa, 2012), (Quiroz, 2000), (Rezzonico, 1984), (Vallespino, 1984)).

Por la uniformidad, porque el mismo tipo, forma y contenido de dichos preceptos, se aplican de la misma forma a un grupo ampliado de actos contractuales (Quiroz, 2000) por la abstracción, porque en su elaboración y redacción, no se tiene en cuenta las circunstancias prácticas que puedan acontecer en la realidad y con las que pueda enfrentarse el oferente de las mismas, por lo que a pesar de esta condición, son plasmadas de forma anterior en sentido genérico (Torres Vásquez, 2009), (Naranjo, 2017), citando a (Torres Vásquez, 2009).

Otra de las características que delimitan la existencia de estas cláusulas, es la inmutabilidad, quiere decir ello, la imposibilidad de la parte pasiva en la relación contractual, de reformarlas (Farina, 1993) aunque en algunas legislaciones se establece esta posibilidad (Código Civil Peruano. Decreto Legislativo No. 295, 24 de julio de 1985). (Naranjo, 2017), citando a (Farina, 1993).

Otro de los caracteres es la imposición, y ello constituye uno de los elementos más alarmantes, pues implica que un sujeto de forma unilateral no solo es quien redacta los preceptos, sino que los impone a otra parte, eliminando por ello, cualquier posibilidad de modificación o alteración.

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Naranjo Camacho Carolina Lizeth, 2017), sobre Clausulas generales de contratación, consideramos que en la actualidad, en las relaciones de consumo se requiere evaluar las condiciones de los acuerdos acorde al equilibrio entre la libertad contractual y autonomía de la voluntad en el concierto entre las partes, ya que en las transacciones comerciales y económicas el consumidor es un actor de mucha relevancia en la transmisión, adjudicación, interés, adquisición, obtención y demanda de bienes y servicios, esta libertad es primordial para la satisfacción de necesidades y beneficios.

En una dinámica constante, la capacidad y aplicación de esta utilidad tiene significativa relación con la producción de riqueza y bienestar, no tiene significado la búsqueda de bienestar subjetivo, objetivo y general sin considerar la satisfacción de necesidades y beneficios de los consumidores porque ellos definen la compra venta en su durabilidad, seguridad y sostenibilidad.

En este contexto, desatender los intereses de los consumidores afecta de manera significativa la certeza de la compra venta y por ende la liquidez, ingresos y capital, originando contradicciones de mucho impacto negativo en las decisiones de compra venta.

La utilidad económica y comercial exige atender este dilema. Un país con un orden comercial y económico eficaz incentiva y atrae el mercado de compra venta cuando ha atendido el equilibrio entre la libertad contractual y autonomía de la voluntad. Los negocios funcionan con alto dinamismo y utilidad simétrica cuando existe esta condición, cuyo indicativo es el beneficio mutuo de alcance de utilidad entre la oferta y la demanda.

2.3.4.- Derecho al consumo

En esencia el Derecho del Consumidor constituye un sistema completo de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor, principalmente con la finalidad de garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los proveedores, dentro de una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. (Durand, 2012).

El derecho del consumidor es la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo.

Es la disciplina que contiene todos aquellos preceptos legales que, al crear derechos específicos, defienden y protegen directamente al Consumidor, incluyendo dentro de estos preceptos legales, todas aquellas normas que aseguran la aplicación, la representación y la legítima defensa de los derechos del consumidor. (Archila A. , 2015).

El derecho del consumidor es una rama del derecho económico y puede ser definido de manera objetiva, tomando como base la relación jurídica de consumo, o de manera subjetiva, tomando como base al sujeto, es decir al consumidor como un ser vulnerable y de manera mixta en la que se toma en cuenta el objeto y el sujeto, definiendo al derecho del consumidor como un conjunto de principios y normas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo. (Archila A. , 2015).

(Durand, 2011) Ha llegado a la conclusión que, si bien es cierto que a través de este Nuevo Código se regulan las relaciones entre consumidores y proveedores, así como el papel que la autoridad de consumo debe desarrollar para que se cumplan las disposiciones del Código, se pueden observar ciertos vacíos que éste último posee, los cuales no permiten que los consumidores sean satisfechos del todo y que sus derechos no sean cumplidos de la manera adecuada. Algunos de estos vacíos son:

La ausencia de un sistema de reparación de daños, la falta de acceso adecuado de los consumidores a los órganos jurisdiccionales, la ausencia de una política pública de promoción, educación y desarrollo que ponga al INDECOPI como un organismo promotor de la cultura de consumo y la falta de promoción de la autorregulación.

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Durand Carrión, Julio Baltazar. El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado, 2012) y (Archila Colon, El contrato de consumo, la protección del consumidor, 2015), sobre derecho al consumo, consideramos que es muy importante la advertencia de vacíos del autor (Durand Carrión, Julio Baltazar.

“Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil”, 2011, pág.53), ya que se requiere que el consumidor esté protegido ante cualquier perjuicio en la relación de consumo. El Estado tiene que poseer una orientación de tutela y protección efectiva al consumidor.

2.3.5.- Cláusulas abusivas

Puedo decir que el predisponente retiene el poder jurídico, consistente en configurar internamente el contrato sin que de ello participe el adherente, facilita y estimula la posibilidad de consolidar su posición contractual, y para ello - en ocasiones- valerse de cláusulas abusivas, también denominadas vejatorias, leoninas, gravosas, etc. (Claverol, 2007).

La existencia como regla general de las cláusulas de positivo beneficio para una sola de las partes –el estipulante- y correlativamente gravosas o vejatorias para la otra –el adherente- no es sino la consecuencia de la redacción unilateral y falta de discusión. La lucha contra las cláusulas vejatorias puede cumplirse en distintas fuentes:

- El legislativo, incorporando a los códigos, o en los estatutos como el consumidor, o de las leyes especiales, prohibiciones sobre ciertas cláusulas o bien la sanción de ineficacia, cuando se hacen presentes en los contratos. (Claverol, 2007).

- El administrativo, encargando a “comisiones especiales”, por lo normal mixtas, de consumidores y proveedores, con la presencia de representantes del Estado, del Poder Judicial, etc., el detectar áreas de negociación con fines sobre ellas o directamente vedarlas; (Claverol, 2007).

- El judicial, faculta a la justicia institucionalizada para declarar su ineficacia, integrarse el contrato, etc. (Claverol, 2007).

Entre las más comunes citaremos: a) las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad; b) prorroga de jurisdicción; c) caducidad; d) compromisoria, etc. (Claverol, 2007).

Se ha definido a las cláusulas abusivas como aquellas que entrañen, en ventaja exclusiva del empresario, un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes siempre que lo sea en contrato por adhesión concluido entre un empresario y un consumidor, unilateralmente prerredactado por el primero. (Claverol, 2017).

En efecto, nos hallaremos frente a una cláusula abusiva cuando la misma contenga una ventaja en beneficio exclusivo del empresario y una desventaja en la esfera del interés del adherente, o cuando contiene un menoscabo que se instala exclusivamente en la posición contractual del consumidor o usuario, afirmando la posición dominante del predisponente.” (Claverol, 2007).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Claverol, 2017), sobre cláusulas abusivas, consideramos que en el contexto comercial, las cláusulas abusivas tienen alta repercusión en el ámbito global macroeconómico y en el comportamiento de los impulsores microeconómicos, lo cual origina Litis que generan externalidades negativas a empresas y consumidores, las decisiones de compra venta y de negociaciones experimentan perjuicio comercial y económico con consecuencias evidentes producto del uso injusto de cláusulas y desequilibrios de acuerdos.

Este contexto litigioso requiere reenfocar las condiciones y obligaciones contractuales en las transacciones de bienes y servicios, el rendimiento, utilidad y rentabilidad en el comercio y economía exigen veracidad, corrección y justeza en el consentimiento y acuerdos entre partes, base fundamental para la razonabilidad, interés, desarrollo y ejercicio de plasmar la materialización de un mundo comercial significativamente ágil, rápido, próspero, diligente, estimulante, promotor y propulsor del comercio y compra venta de bienes y servicios.

El equilibrio recto, merma significativamente los desacuerdos y conflictos comerciales, y abre mercados y amplia negocios, ya que evita las rupturas y desconfianza de relaciones comerciales. Este fundamento tiene relevancia en las relaciones comerciales en la conducción y esquemas contractuales.

Una sociedad tiene que poseer una concepción de comerciar y desarrollarse económicamente, ello es base para las relaciones comerciales a nivel macro y micro, a nivel nacional e internacional. La atracción comercial exige estas condiciones para dar viabilidad a una variedad de proyectos comerciales, en esta perspectiva es necesario atender el estudio de los términos contractuales que evidencian abuso y desequilibrio entre las partes, urge resolver este problema, dado su real impacto a la economía y comercio.

La capacidad de comerciar y negociar requiere equilibrio recto en las condiciones contractuales, ello fomenta la confianza, reforzamiento e intensidad comercial, y seguridad de transar. Los reales intereses y equilibrios de beneficios necesitan la base de respeto de derechos, obligaciones y libertades en un marco de una sólida y eficiente institucionalidad legal y jurídica que evite desconfianza, inseguridad, incertidumbre e inequidad comercial.

El equilibrio recto en las condiciones contractuales es cardinal para diversificar comercios, adquirir relevancia y alcance global, impulsar bienes y servicios. El comercio y economía global enfoca su interés en comercios y países con esta dinámica y características. En un contexto abierto y global no cabe el desequilibrio comercial porque desincentiva el comercio y se reduce a un entorno restringido y cerrado.

2.3.6.- Autonomía de la voluntad

A la hora de dar un concepto de qué es la autonomía de la voluntad encontramos un relativo consenso doctrinario. Así nos dice (Camacho, E. - Navas, R., 2010) citando a (Fernández Sessarego, Carlos, Reflexiones en torno a la autonomía de la voluntad. En: estudios de derecho civil obligaciones y contratos. Bogotá, Universidad Extremado de Colombia, 2003, Pág. 485) que comenta a (De Castro y Bravo, 1971): “En un sentido muy general, se entiende por autonomía privada, el poder de autodeterminación de la persona.”

El sentido inmediato del término se amplía así hasta comprender todo el ámbito de la autarquía personal. Se piensa entonces en la esfera de libertad de la persona, para ejercitar sus facultades y derechos, y también para conformar las diversas relaciones que le atañen.

De modo que podría ser definida, como aquel poder complejo reconocido a la persona para el ejercicio de sus facultades, sea dentro del ámbito de libertad que le pertenece como sujeto de derechos, sea para crear reglas de conducta para sí y en relación con los demás, con la consiguiente responsabilidad en cuanto actuación en la vida social.

(Alessandri R, 2004) Define la autonomía de la voluntad como "la libertad de que gozan los particulares para pactar los contratos que les plazcan, y de determinar su contenido, efectos y duración", y señala que esta voluntad es soberana, que el contrato nace del acuerdo de voluntades”.

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho –Navas, 2010) y (Alessandri, 2004), sobre autonomía de la voluntad, consideramos que dicho concepto, es la capacidad que tienen los propios individuos de dictar sus propias normas para regular sus relaciones privadas.

El principio de simetría es parte de la autonomía de la voluntad por que nos lleva a un equilibrio y sobre todo a la libertad de contratar.

2.3.7.- Protección al consumidor

La Constitución del Perú consagra de manera expresa que es un sistema de economía social de mercado, en el que el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Se garantiza: la igualdad ante la ley, para lo que el Estado brindará oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier discriminación; las libertades económicas que no deben falsear la competencia ni lesionar a la moral, ni la salud, ni las seguridades públicas; y el ejercicio del derecho de propiedad en armonía con el bien común.

En relación con los consumidores, la Constitución peruana, en la misma forma como lo hace la Constitución nicaragüense, establece el principio de igualdad, inicialmente, adoptando la fórmula tradicional: Todas las personas son iguales ante la ley. Pero inmediatamente hace un reconocimiento al desequilibrio económico, una de las bases fundamentales que sustentan la necesidad de protección de los más débiles, entre ellos los consumidores, al preceptuar que no habrá discriminación por motivo de condición económica (artículo 2).(Camargo, 2003).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camargo, 2003), sobre Protección al consumidor, consideramos que el desarrollo de una economía tiene significativa relación con su sistema comercial, en este sistema la libertad es un valor altamente viable en el intercambio de bienes y servicios, ya que es este el valor que posibilita la interacción y transacciones comerciales, pero esta libertad concurre con una sólida cultura de autonomía, confianza, desarrollo de facultades, franqueza, dignidad, sinceridad en cuyas voluntades se rija el imperativo de la independencia soberanía y ética comercial, cuyo actuar tenga efectos positivos en la dinámica

comercial encaminado al disfrute de beneficios con repercusión positiva en toda la organización social.

El proceso comercial no puede generar menoscabos, desposesión, despojo, privación, defraudación, unilateralidad forzosa de ventajas, robo, expropiación, impedimentos e ideologización que aparenten comercio justo, de unos sobre otros, ya que estos factores originan una seria contradicción al sistema económico y comercial porque estarían dando funcionamiento a un sistema fracturado, mutilado, descalabrado de valor, convencionalmente aceptado, legitimado por la racionalidad de compra venta que garantiza y exige transacciones sin generar inconveniencias, apuros, disconformidad, enfrentamientos, dificultades, disensión, desacuerdos, problemas.

El sistema económico y social que provee utilidad a la sociedad, los ciudadanos vivencian su funcionamiento de bienestar porque los procesos que interviene en el perfil de este sistema son óptimos y no están suprimidos, tales como la compatibilidad del actuar libre y la buena voluntad de transar sin mala fe y artificios, el deseo de plasmar el beneficio mutuo, legitimidad de intercambios, licitud comercial, sujetos que transan con soberanía de derechos y deberes, organización social con cultura de cumplimiento de obligaciones y capacidad de veracidad que evite desgastes, un sistema de valores jurídicos arraigados y cumplidos por los miembros de la sociedad, la garantía de una legítima, confiable y eficiente potestad estatal que evite las disputas que lesionan la conformidad y la convivencia de correspondencia, entendimiento y simetría.

Un país requiere estas condiciones en su sistema comercial y económico y en su convivencia en general, sin lo cual su funcionamiento es incierto, inconstante, inestable, lo cual genera que sea no atractivo, inexplorado y desconocido como valor. Es fundamental que el sistema comercial y económico cristalice el principio de la libertad con las condiciones antes mencionadas y sea imperativo en los sujetos, instituciones, autoridades, potestades, sociedad civil y Estado.

Un sistema comercial y económico expresa el estado de avance de la sociedad en el contexto de la civilización de intercambios a nivel local e internacional, lo cual le permite estimar un valor, condición que le permitirá establecer pactos de manera certera, segura y beneficiosa, camino para el progreso y desarrollo. La asimetría y desigualdad de condiciones no garantizan

el anhelo de la bonanza, crecimiento, prosperidad en el sistema social y condiciones de vida de los sujetos. Sujetos, instituciones y colectividades funcionan en los procesos de un sistema en un orden, el desorden desconcierta, indispone y desequilibra el ímpetu, vigor, potencialidad, vitalidad, carácter, eficacia, fuerza y entusiasmo del ser de una sociedad.

2.3.8.- Acto de consumo

La obtención de ganancia producto de transacciones de bienes y servicios u otra actividad formalizado en un contrato requiere la exigencia de validez jurídica y cumplimiento de obligaciones, de tal manera concierte el fin utilitario económico de la empresa, la estructura legal apropiada al regular el equilibrio entre los derechos del consumidor y la utilidad comercial, la confianza contractual en compatibilidad con la protección del consumidor e interés económico.

En la capacidad que tiene el hombre para establecer relaciones contractuales resulta fundamental limitar la autonomía de la libertad en las diversas posibilidades de realizar relaciones contractuales de consumo de bienes y servicios, asimismo productos. En esta perspectiva es fundamental conocer los rasgos relevantes del acto de consumo y la relación de consumo para establecer supuestos normativos que den confianza y eficiencia a la validez jurídica contractual.

El acto de consumo está estrechamente vinculado a nuestras relaciones contractuales que conllevan derechos y obligaciones, y en lo cual constituye un acto jurídico. (Archila A. , 2015) Sostiene:

El acto de consumo podría definirse como el acto jurídico; generalmente un contrato permite obtener un bien o servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar.

A diferencia del comerciante que exige la habitualidad, un acto de consumo aislado sería suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza (Archila A. , 2015).

Pudiera entenderse que el solo hecho de consumir es suficiente para aplicar el conjunto normativo destinado al consumidor, incluyendo de esta manera en el campo de la protección

de los consumidores a los profesionales, industriales, comerciantes o prestatarios de servicios que adquieren para las necesidades de su empresa bienes de equipo. (Broy, 2009).

Aunque estimo que las necesidades de empresa no pueden identificarse con las necesidades personales o familiares del propio empresario o profesional, siendo éstas las que realmente deben entrar en el ámbito de protección de los consumidores (Broy, 2009).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Archila Colon, El contrato de consumo, la protección del consumidor, 2015), sobre acto de consumo, consideramos que la confianza, certeza, buena fe, seguridad y sostenibilidad en las transacciones de bienes y servicios es valorado y genera incentivo, interés, seducción, estímulo y atracción a la afluencia y circulación comercial y económico, el intercambio comercial requiere estas condiciones, el perfil de estas relaciones permiten estimación significativa positiva y estabilidad de la economía de un país.

En este contexto tiene alta relevancia el interés empresarial e interés del consumidor, en la circulación de bienes y servicios. La protección de derechos y cumplimiento de obligaciones de ambas partes tienen un valor con alta magnitud en la dinámica de bienes y servicios.

El torrente económico y comercial del mercado de un país exige estos valores de protección y cumplimiento porque expresa una notable circulación y relevante caudal de dinero, capital, recursos, rentabilidad, y riqueza. En esta perspectiva, el acto de consumo como acto jurídico como lo señala (Achila A, El contrato de consumo, la protección del consumidor, 2015, pág. 5) requiere esta libertad contractual, pero con certeza, seguridad y tutela, significativo para dinamizar bienes y servicios.

En la interpretación de (Broy, 2009) en la esfera de la protección de los consumidores, todos necesitan amparo y tutela, tanto los profesionales, industriales, comerciantes o prestatarios de servicios. Todos dinamizan la economía. La disposición de bienes y servicios con estas condiciones y contexto tiene efecto positivo en la generación de ganancias y beneficios en los sujetos, las familias, las empresas, la sociedad y el Estado en armonía sostenible.

2.3.9.- Elementos de la relación de consumo

Sujetos personales

Para el autor (Archila A. , 2015), menciona que: como sujeto en la relación de consumo al consumidor, proveedor y Estado, es menester valorar que en el derecho de consumo ellos están vinculados a derechos y obligaciones jurídicas en las transacciones de bienes y servicios.

El consumidor es un sujeto personal en la relación de consumo: Los sujetos personales de la relación de consumo son los siguientes:

Consumidor: (Archila A. , 2015) define que el consumidor es una persona física o moral que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio emplazado en el seno del sistema económico por un profesional, sin proseguir ella misma con la fabricación, la transformación, la distribución o la prestación. (Archila A. , 2015) Citando a (Cáliz de, 1995, p. 3) describe que, los consumidores son “todas aquellas personas que adquieren bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades”

El consumidor es la persona natural o jurídica que consume un bien y servicio para satisfacción personal, familiar o empresarial, al consumir el bien o servicio termina con la vida económica de dicho bien y servicio. (Archila A. , 2015).

El destinatario final tiene que estar revestido de seguridad jurídica en las relaciones contractuales de consumo. Respecto al destinatario final (Archila M. , 2015) citando a (Stiglitz, 1993, p. 39) refiere:

La definición de consumidor, puede enmarcarse como sinónimo de destinatario final, “la persona individual o jurídica ubicada al agotarse el circuito económico y que, a través del consumo o del uso, pone fin a la vida económica del bien o servicio”, como consecuencia las personas que adquieran, almacenen o circulen bienes o servicios.

El consumidor como destinatario final tiene alta relevancia conceptual, dado que este concepto es objeto de regulación en la legislación peruana, (Aldana, E.-Gagliuffi, I., 2005) indican:

El TUO se limita a definir el concepto de Consumidor, señalando, en líneas generales, que será aquella persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute un producto o servicio como destinatario final. Sin embargo, como puede apreciarse, no se plantea una definición legal sobre el concepto, precisamente, de quién sería considerado como un destinatario o Consumidor Final, es decir, quién se encontraría dentro del ámbito de protección del TUO.

La advertencia que plantean ambos autores tiene mucha relevancia, ya que la conjetura abstracta e hipotética de la norma legal es fundamental para subsumir consecuencias jurídicas en la protección del derecho del consumidor.

Los mencionados autores resaltan que, a falta de definición de consumidor final, la jurisprudencia ha sido la que ha suplido dicha actividad. (Aldana, E. - Gagliuffi, I., 2005) Señalan:

A falta de una definición legal expresa del concepto de Consumidor Final -la misma que debe considerarse esencial para comprender los alcances del TUO como instrumento de protección de los derechos de los consumidores-, los órganos funcionales del Indecopi encargados de la aplicación de la legislación sobre protección al consumidor específicamente, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la “CPC”), en primera instancia administrativa, y la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal (en adelante, la segunda instancia administrativa- se han visto en la necesidad de definir jurisprudencialmente tal concepto, a efectos de suplir la omisión en que ha incurrido el legislador.

Esta definición es importante para atribuir consecuencia jurídica a distintas situaciones jurídicas que configuren derecho del consumidor que descansa en la protección de derechos y obligaciones que portan la validez jurídica y seguridad jurídica de consumidores, productores, proveedores y el Estado. Ambos autores (Aldana, E. - Gagliuffi, I., 2005) enfatizan en la relevancia de configurar los sujetos en la comprensión del marco de protección del TUO:

De este modo, la importancia del concepto de Consumidor Final gira en torno a la posibilidad de identificar a los sujetos que se encontrarán comprendidos dentro del marco de protección del TUO, al ser uno de los elementos necesarios para la configuración de una relación de consumo.

Es importante advertir que la generalización conceptual requiere indicar lo esencial de la protección del derecho del consumidor que configure la comprensión de diversas situaciones jurídicas.

Otro elemento fundamental en la relación de consumo es el proveedor, que tiene la obligación de otorgar bienes y servicios con calidad en conformidad con estándares que garanticen los derechos del consumidor.

Para el tratadista (Archila A. , 2015) citando a la (Real Academia Española, 1998, p. 1683) menciona que:

“Proveedor: El proveedor puede ser una persona física o jurídica que, de manera habitual o periódica, materializa la prestación de productos y servicios. Por consiguiente, el proveedor es aquella persona natural o jurídica que realiza de forma habitual, actividades de producción, fabricación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, cobrando un precio por ellos, por lo tanto, la obligación del proveedor es dar información completa y exacta sobre los productos y servicios que presta, garantizando el suministro de éstos. El diccionario de la lengua española define al proveedor como aquella persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.”

El intercambio comercial sujeto a transacciones de compra venta exige derecho a la información tutelado constitucional y legalmente, ya que es fundamental tutelar la decisión de consumo, (Sánchez, 2015) señala: “Los proveedores tienen la primordial obligación de asentar en la comprensión de los consumidores toda la información principal, con el propósito de que éstos puedan realizar una adecuada decisión de consumo”.

Es primordial el derecho a la información, ya que las decisiones de compra venta en la relación proveedores-consumidores está directamente vinculada con este derecho que influye directamente en la manifestación de voluntad para establecer efectos contractuales y obligacionales y que vincula la seguridad jurídica en el mercado proveedor.

Así (González, 2001) señala “el Derecho de Consumo agrupa el conjunto de normas, reglas e instrumentos a que abocan en el plano jurídico, las diversas iniciativas que tienden a asegurar o incrementar la protección del consumidor en el mercado económico”, esta concepción enfatiza en la protección del consumidor.

(Sánchez de Diego, 2009) Sostiene: parece claro que en estos momentos el derecho de información de los consumidores tiene un correlato en la obligación de los productores, distribuidores y vendedores de productos y servicios de ofrecer información suficiente sobre sus bienes y servicios –a los que podíamos denominar agentes económicos que hayan participado en la producción y distribución de los bienes y servicios que se encuentran en el mercado.

Nuestra legislación sobre protección y defensa del consumidor considera proveedores a distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores, que conjuntamente con el consumidor requieren tomar decisiones, pero con información basado en la veracidad, transparencia, libertad y responsabilidad.

A ello se agrega la indispensable protección constitucional, (Villegas, 2017) centrándose en el mandato constitucional que señala que se debe garantizar un acceso a la información, al considerar que los proveedores y las empresas se encuentran en una mejor posición de ventaja frente al consumidor. Los proveedores al producir o brindar diversos servicios, se encuentran en una mejor posición para conocer sus características tanto positivas como negativas, mientras que el consumidor únicamente podrá acceder a la información que estos proveedores le brinden.

El derecho a la información es un derecho fundamental, vital para la garantía de derechos en el mercado. La equidad en las transacciones del mercado es muy importante (Monteros, 2015) señala:

La indispensable necesidad de protección y defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias frente al acelerado desarrollo del mercado, en el cual los empresarios imponían sus propias reglas, a las cuales los consumidores debían someterse, ocasionándoles en muchas ocasiones graves daños a su persona, como a su patrimonio, tornándose evidente y real la indefensión en la que se encontraban dentro de las relaciones de consumo, constituyó en el fundamento para la consagración de la tutela de los derechos de este sector dentro del campo jurídico, a fin de corregir los desajustes y desequilibrios y garantizar el desarrollo equitativo de todos los miembros de la sociedad.

El estado como suprema organización social cumple un papel importante en la dinámica del comercio y economía; las riquezas derivadas de transacciones de bienes y servicios y relaciones de propiedad están relacionadas con la imposición de obligaciones configurados en el abanico de normas del ordenamiento jurídico, lo cual conduce la conducta comercial acorde al estado de derecho, en dicho orden el Estado constituye la esfera de aplicación de las normas jurídicas. Reconoce la suprema calidad de persona en sentido jurídico del Estado:

-Estado: (Archila A. , 2015) citando a (Del Vecchio, 1998, pág.260) describe al estado de la siguiente manera: “Sociedad jurídicamente organizada para hacer posible en convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos o bien, la unidad de un sistema jurídico que tiene en sí mismo el propio centro autónomo y que está en consecuencia provisto de la suprema calidad de persona en sentido jurídico”.

Los derechos y obligaciones en el ámbito de los contratos y transacciones toleran al Estado facultar a los sujetos o personas la creación, modificación o extinción de normas conforme a la validez jurídica, estas condiciones no están desconectadas con el orden legislativo del Estado en la obligatoriedad de cumplimiento de normas en conformidad con el derecho justo.

Este atributo es fundamental en el desarrollo del comercio y economía para garantizar la certeza en ambas actividades. Al respecto (Archila A. , 2015) indica:

“La tendencia actual ha demostrado que el Estado debe intervenir en el proceso económico, asegurando a los agentes económicos, proveedor y consumidor, que su relación y actividad se desarrollará con la certeza de que existe un Estado que vela por

la protección del equilibrio entre partes, de la igualdad en el mercado y el respeto de las normas jurídicas que protejan y regulen la relación de consumo.”

El Estado debe establecer que las reglas dentro del mercado sean las más apropiadas y aptas para el desarrollo y debe impulsar y definir las políticas públicas al respecto, con la colaboración de los grupos involucrados, la formulación y la retroalimentación de los nuevos rumbos a tomar; por lo tanto, la presencia del Estado en la regulación de las relaciones de consumo debe ser obligatoria y esencial. (Archila A. , 2015). El Estado que se enfoca a equilibrar el interés entre partes a través del orden jurídico coadyuva al beneficio del bien común y mejora la contraposición de conflictos, lo cual permite abordar de manera eficaz el beneficio, utilidad, ganancia desproporcionada y excesivo interés unilateral.

Los consensos de intereses no pueden transgredir el bien común y el derecho justo, la afectación a ello trae consecuencias de dañosidad a la racionalidad comercial eficiente, cabalidad de las transacciones y el desarrollo de la confianza comercial, bases de la sostenibilidad de intercambios y conducción económica. La desigualdad derivada y conectada a estas condiciones de dañosidad genera alto problema socioeconómico, perjuicio al crecimiento económico y al desarrollo humano de las personas.

El bien comercial se hace una estimación deseable de generación de injusticia, parcialidad, unilateralidad y arbitrariedad de intereses en detrimento de la conducción racional de derechos y obligaciones. Toda la estructura comercial y económica de un país degenera en arbitrio, incertidumbre e irrealización sostenible (por el exceso de un lado, y perjuicio o disminución o merma de intereses por otro lado, asimismo por el entierro de la imparcialidad en el conflicto de intereses).

En esta perspectiva, la libertad económica y comercial requieren bien común (respecto al cumplimiento de derechos y obligaciones por todos los ciudadanos y en ello el Estado ejerce autoridad). Así, el estado ejerce una función de garantizar los derechos del consumidor, lo cual significa la parte débil en el contexto de protección de derechos y obligaciones.

Al respecto (Durand, 2012) señala:

“El consumidor tiene una debilidad estructural en el mercado o que es la parte débil en los contratos por adhesión o en los celebrados de acuerdo a cláusulas generales de contratación por no participar en su predisposición, ello es evidente por eso el Código Civil Peruano de 1984 estableció una serie de normas a fin de limitar a los contratos por adhesión y a las cláusulas generales de contratación.”

No obstante, no siempre el que suscribe este tipo de contratos es un consumidor, puede también un proveedor, sea empresa o no aceptar las condiciones establecidas previamente por otro empresario. Lo mismo puede decirse de las personas jurídicas que adquieren bienes o servicios como consumidores (Durand, 2012).

El Estado como soberano en la actividad normativa no puede tender a la debilidad o evidente limitación ante la intransigencia e intimaciones y perjuicio y daño en relaciones de conflicto de interés en el derecho del consumo. El consumidor requiere licitud y seguridad jurídica a su transacción.

El estado es el ente supremo cuya potestad puede coadyuvar a equilibrar el conflicto de interés en la comunidad política y de intereses tomando en cuenta el fundamento del Estado Constitucional de Derecho. La política de consumo no está desligada de la subordinación a la condición de índole jurídica de la constitución en la materialidad de la protección y justicia.

Al respecto (González, 2001)señala:

Los derechos del consumidor y usuario sólo tienen sentido si, en última instancia, pueden hacerse efectivos en caso de reclamación. Por eso, una de las prioridades esenciales de la política de consumo se refiere al acceso a la justicia de los consumidores y usuarios. La viabilidad de las reclamaciones tramitadas siguiendo las vías tradicionales de acceso a las instancias judiciales, presenta diversas dificultades ligadas a la clase de perjuicios derivados de los actos de consumo: la reducida cuantía de la mayoría de las reclamaciones, la inadecuación del régimen general de responsabilidad civil subjetiva y la frecuente incidencia del perjuicio sobre intereses colectivos.

En el ámbito de los derechos del consumidor y usuario, el estado constitucional de Derecho garantiza el cumplimiento y protección de obligaciones frente a abusos.

2.3.10.- Objetos materiales

El consumo está muy relacionado con los servicios y bienes que satisfacen las necesidades de las personas, en lo cual el comportamiento de consumo tiene consecuencias jurídicas en el acto de comercio de transmitir o extinguir derechos, por ende, es sumamente relevante para el sistema jurídico determinar las condiciones que dan efectividad a las normas relacionadas con el derecho de consumo de bienes y servicios en el contexto de intereses que dinamizan la economía y el comercio. En esta perspectiva es primordial conocer los objetos materiales de la relación de consumo, para (Archila A. , 2015) dichos objetos son: los servicios y bienes.

-Servicios: (Archila A. , 2015) citando a (Ossorio, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Argentina, Editorial Heliasta S.R.L. 1988, página 703) describe que servicio es “conjunto de elementos personales y materiales que debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública.”

El servicio como satisfacción de necesidad no deja de configurar derechos y obligaciones en el comportamiento de consumo. (Archila A. , 2015) Distingue dos tipos de servicios: en general y público:

Con relación a la defensa del consumidor, se pueden mencionar dos tipos de servicios que pueden adquirirse:

“Servicios en general. Se refieren a las prestaciones que adquieren las personas para satisfacer una necesidad no esencial, en calidad de destinatario final, en virtud de una relación o contrato de trabajo y los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiere tener título facultativo. Servicio es una actividad productiva remunerada no tangible e inmaterial que se ofrece en el mercado, con el propósito de satisfacer necesidades cuyo resultado puede ser tangible o intangible.” (Archila A. , 2015).

(Archila A. , 2015). Destaca la calidad de destinatario final, en esta disposición es sumamente importante la configuración de la norma que tipifica los derechos y obligaciones en la relación de consumo.

El desarrollo de los servicios en general en el intercambio comercial y económico requiere el aval de la seguridad jurídica en la forma contractual que se realiza el intercambio de servicio. La magnitud de dañosidad por desprotección de los derechos de consumo en el destinatario final socava el estatuto jurídico de la actividad comercial cuantificado en la necesidad de consumo, los bienes que circulan en la compra y venta del mercado, y los servicios orientados a satisfacer necesidades, repercutiendo de manera significativa en el desequilibrio comercial, la distribución del bien comercial y económico, desigualdad de oportunidades comerciales, margen de diferencia de ingresos, la brecha y desigualdad económica y social.

Ello es de inobjetable observación en las características de las relaciones comerciales y económicas de las sociedades que desprotegen el derecho de consumo. Este hecho jurídico de vulneración tiene significativa repercusión en la liquidez, obligaciones pecuniarias, lo cual generan sensibilidad a la economía.

En esta lógica, la transgresión a los derechos de consumo está en relación a la vulnerabilidad comercial, económica y social. La libertad económica y comercial requiere respeto a los derechos del consumidor. Respecto al servicio (Archila A. , 2015) señala:

- Servicios públicos. Los Servicios de carácter técnicos prestados al público de manera regular y continua, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública.

Servicio público es una actividad que tiende a satisfacer un interés general o una necesidad que por su naturaleza deberá ser siempre prestada de manera continua, regular, uniforme, general y de forma obligatoria. (Archila A. , 2015).

Interpretamos que (Archila A. , 2015) describe que en los servicios públicos destaca el interés general, el provecho de este servicio reposa en el provecho de todos los ciudadanos. Así como la libertad comercial y económica no dejan de tener relación con el marco constitucional de derechos en el desequilibrio contractual, cumplimiento de

exigencias mínimas contractuales, infracciones y sanciones, la protección del interés general en la satisfacción de necesidades públicas llevadas a cabo por la administración pública también está en significativa relación con los principios sociales que sustenta el bienestar general de la población (dignidad, justicia , eticidad del beneficio en la constitución de relaciones económicas y sociales) que supera el economismo unilateral en el consumo y la satisfacción de necesidades.

La aplicación del interés general en el funcionamiento del servicio público genera alta realización material y concreta del bienestar personal y social en base a la tutela de derechos, lo cual implica seguridad jurídica a derechos y obligaciones.

La transgresión al interés general desencadena en la irrealización del Estado Constitucional y bien común por otras manifestaciones en un marco de sujeciones que degeneran derechos y obligaciones. Así (Häberle, 2008) señala:

El mercado, como toda forma de vida social, está estructurado, funcionalizado, conformado normativamente y constituido jurídicamente en el Estado constitucional. En un punto de vista ideal y real se transforma desde el estado de naturaleza al estado de civilización; por ejemplo, a través de los postulados constitucionales materiales y procesales relativos a la justicia y el bien común.

Se puede deducir desde la lógica de este argumento, el servicio público está inserto en una forma de vida social, y constituido jurídicamente en el Estado constitucional, por ende el interés general tiene legitimidad en este marco, y su ámbito se extiende a toda la realización de relaciones contractuales sean públicas o privadas con tendencia al equilibrio económico y social, su afectación tiene alto coste a la sociedad en la recepción del servicio público, tanto en necesidad, calidad, valor, transparencia y progreso social. Por su parte (Zegarra, 2012) señala:

El estado y aquellas otras personas públicas tienen la carga de satisfacer a través de una determinada modalidad de servicio Público las necesidades de la vida nacional y local y sobre todo para no depender de las incertidumbres de la iniciativa privada y de los riesgos del mercado.

Coincidimos con la postura de (zegarra, 2012) ya que el servicio público está directamente relacionado con las necesidades sociales y básicas, servicio social, derechos sociales y

prestaciones sociales, condiciones sociales para facilitar los bienes básicos para vivir en dignidad y en condiciones materiales adecuadas.

Otro elemento que (Archila A. , 2015) considera primordial en el comportamiento de consumo son los bienes. La transacción de bienes en el mercado de compra y venta está relacionada con el valor comercial y económico que tienen estos bienes.

En este intercambio son sumamente importante los contratos y compromisos mutuos para transar, en lo cual en base a necesidades empresas y sujetos comercializan vinculados a relaciones mercantiles enlazados a negocios jurídicos, relaciones contractuales y obligacionales, lo cual tiene que compatibilizar con el derecho del consumo.

(Archila A. , 2015) Señala:

Bienes. (...) son bienes, las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación y se clasifican principalmente en inmuebles y muebles.

En el sentido económico, bien es todo aquello que pueda ser útil al hombre.

El consumidor mantiene una relación directa con el proveedor a través de la adquisición de bienes o productos de consumo, los cuales son todos los destinados a satisfacer necesidades o deseos humanos y que se consumen con su empleo o uso, lo que puede suceder de modo inmediato o a lo largo de mucho tiempo.

Comentario del tesista

Luego de describir los sujetos personales (consumidor, proveedor, Estado), servicios y bienes detallados por el autor (Archila 2015) y expuesto los puntos de vista de los autores:, (Aldana-Gagliufi, 2005), (Sánchez, 2015), (González, 2001), (Sánchez de Diego, 2009), (Villegas, 2017), (Monteros, 2015), (Durand , 2012), (Häberle, 2008), (Zegarra Valdivia, 2012), consideramos que en el contexto de la adquisición de bienes o productos de consumo tiene alto significado mercantil las obligaciones contraídas en el uso del producto en los actos de comercio y en donde el derecho al consumo está llamado a tutelar derechos y obligaciones.

El nivel de consumo en bienes y servicios, llevado a cabo por una sociedad está directamente vinculado al bienestar y satisfacción humana, sin embargo, el beneficio de ello no deja de estar en relación con el derecho de consumo, lo cual exige para la consecución del bienestar material, transacción justa y equitativa, favorecimiento mutuo en la transacción en un marco de libertad comercial con beneficio de bien común (respeto a obligaciones, deberes y derechos) entre compradores y vendedores en el sistema de consumo compatible con el sistema jurídico, orientado a contrarrestar el desmedido y desproporcional interés, asimismo el daño a la razonabilidad de los actos de comercio.

2.3.11.- Transformación contemporánea de la concepción tradicional del contrato

“Es indudable que, desde hace décadas, la concepción tradicional del contrato, se encuentra en dificultades. Y no se trata de problemas superfluos, o que no es necesario atenderlos, sino que dichas transformaciones se centran nada más y nada menos que en un replanteamiento de uno de los elementos esenciales que lo componen: el consentimiento.” (Naranjo, 2017).

La voluntad, mediante la declaración que debe ser emitida para la aceptación de los parámetros generales, se ha visto cercenada, por lo que ya la autonomía que en un inicio existió como pilar fundamental de la Teoría Clásica del Contrato, se ha visto afectada de forma tal que, en la contemporaneidad, no constituye un elemento esencial directo a tener en cuenta para el perfeccionamiento de los mismos.

Unido a ello, en muchos casos, igualmente se ha visto afectada la libertad de contratación, como consecuencia de la limitación de la autonomía de la voluntad.” (Naranjo, 2017).

(Naranjo, 2017) Citando a (Saraiva, 1949) refiere que aquel (...), “expone en su obra que esta crisis se manifiesta en dos entornos, una es en el ámbito legislativo, pues los ordenamientos jurídicos de las naciones han insertado en el derecho privado concepciones a tono con el hecho de restar importancia a la Autonomía de la voluntad de los particulares en la concertación de los contratos.”

Legitimando la violación de este principio; y por otra parte en el entorno teórico-doctrinal, pues los estudiosos, muchos de ellos grandes procesalistas, también han defendido, según sus intereses, la importancia de limitar el consentimiento y la libertad de contratación entre particulares.

(Naranjo, 2017) Citando a (Savatier, 1964) describe que esta restricción a la autonomía de la voluntad que se manifiesta en la concertación de contratos, ya sea entre particulares o entre estos y el Estado, se manifiesta en dos entornos. La restricción puede manifestarse en la formación de la voluntad, que se manifiesta cuando los concertantes adquieren derechos y obligaciones que no ha deseado, que no ha sido su intención, pero que el Estado, mediante la legislación, así lo ha determinado.

Y un segundo impacto es en las consecuencias del contrato, pues en muchas ocasiones la legislación, que expresa la voluntad política del Estado, provoca resultados igualmente indeseados por las partes, pero que son de obligatoria asimilación, por el efecto directo de la norma.

(Naranjo, 2017) Citando a (Diez Picazo & De León, 1956, pág. 89) describe que Teniendo en cuenta ello, se manifiesta en dos ámbitos esta crisis de la autonomía contractual “(...) a) posibilidad de creación autónoma de relaciones jurídicas; b) posibilidad de determinación autónoma del contenido de estas relaciones”, cuestión con la que se concuerda absolutamente y posee vigencia en la actualidad.

(Naranjo, 2017) Citando a (Pereira de Souza, y otros, 2013, pág. 7) sostiene que dichos autores exponen que, la función social que persigue el contrato, o que se le concede, lograr el adecuado equilibrio financiero-económico de la relación contractual, así como la buena fe que debe regir cada actuación contractual, constituyen el fundamento de la transformación que está teniendo la institución del contrato desde hace décadas.

Junto con los avances sociales, tecnológicos, que han incidido en la Teoría Tradicional del Contrato, ninguno ha generado tanta preocupación, como aquellos que se refieren a la incidencia sobre la autonomía de la voluntad. Se trata pues, de un impacto negativo sin lugar a dudas, que sobre la toma de decisiones de los particulares poseen estas nuevas tendencias. (Naranjo, 2017).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de Naranjo (2017), respecto a la transformación contemporánea de la concepción tradicional del contrato, consideramos que el desarrollo

contractual en el ámbito de comercial ha conjugado con el derecho y libertad de estipular cláusulas contractuales, convenir pactos y llegar a acuerdos.

Sin embargo, la capacidad de cumplir obligaciones y asumir responsabilidades obligacionales, protegido legal y constitucionalmente, ha variado su persistencia, es decir, la capacidad de obligarse exige detener el desequilibrio contractual entre la parte fuerte y la parte débil, los indicios de desequilibrios de beneficios, evidencia una desmesurada rentabilidad de la parte fuerte, el capital invertido por esta parte, computa significativo retorno y retribución, la parte débil ha evidenciado merma en el provecho de beneficio en el intercambio comercial, con esta variable se está constituyendo la capacidad de obligarse en los contratos de consumo, cuyo valor estima un desequilibrio de beneficios.

Es importante destacar que la lógica de beneficios es sostenible cuando el provecho es útil para ambas partes, sin esta condición operaría externalidades negativas en el sistema de comercio, lo cual afecta la certeza contractual, la durabilidad del comercio, la magnitud de acuerdos contractuales, las fructíferas relaciones comerciales con beneficio económico y valor de capital.

2.3.12.- El abuso del derecho como mecanismo de protección del contratante débil

La doctrina civil tradicional en punto de los contratos, venía sosteniendo que el ejercicio de la autonomía de la voluntad y el acuerdo libre de los contratantes sobre el contenido y condiciones del contrato generaba un ambiente de igualdad entre las partes contratantes. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

No obstante, el desarrollo de una economía a escala ha requerido por parte del derecho la materialización de tipos contractuales predispuestos en los cuales se pone acento al ahorro de tiempo y costos, porque de lo contrario, sería insostenible una economía de creciente producción y alto consumo, soportada por la doctrina clásica de configuración del contrato civil y comercial. (Camacho, E. - Navas, R., 2010) Por todo lo anterior, se sostenía con ahínco que era innecesaria la intervención del legislador en ámbitos y esferas propios del desarrollo de las relaciones civiles particulares. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).”

Frente a esta situación de desconfianza en el legislador, y como resultado de los crecientes niveles de desigualdad y desequilibrio contractual, la normatividad, y sobre todo la jurisprudencia, han introducido una gran cantidad de mecanismos que procuran contrarrestar los poderes y la fuerza con que participan en el mercado ciertos contratantes, denominados por la doctrina contratantes fuertes. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Es decir, a la par que se desarrollan tipos contractuales novedosos y útiles en una economía competitiva, se crean herramientas de protección de los contratantes débiles. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Sobre el particular el profesor Jorge Suescún Melo, en sus Estudios de Derecho Civil y Comercial Contemporáneo, rescata que ante tan evidentes cambios en las relaciones económicas se han abierto camino, regímenes especiales de responsabilidad como los destinados a defender a los consumidores o a someter a un esquema más riguroso a los profesionales. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

En el mismo orden de ideas se han establecido criterios especiales para la interpretación de los contratos de adhesión y para el diseño de una teoría sobre el alcance y tratamiento de las cláusulas abusivas. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Dentro de este contexto, queda claro que como consecuencia del elevado número de críticas al absolutismo de los derechos, los mecanismos de protección del contratante débil son los propuestos inmediatos de los límites impuestos actualmente al principio general de la libre autonomía de la voluntad, así, se ha dicho entonces que en el curso de ese proceso de transformación económica los límites precisos a la autonomía se presenta a través de una nueva legislación protectora (Estatutos del consumidor) ya sea mediante una rigurosa interpretación de los jueces, y por tanto, un claro activismo en procura de materializar la igualdad entre contratantes. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Tales presupuestos de intervención y protección de los contratantes débiles no se corresponden actualmente con la concepción de Estado Social de Derecho, que busca la primacía de la justicia en todo tipo de relación jurídica.

Así pues, hoy no sólo preocupa la relación Estado-Ciudadano, sino también la relación Ciudadano-Ciudadano, o en términos específicos contratante fuerte (predisponente) –

contratante débil (adherente), debido a que se ha admitido que incluso en los ámbitos particulares puede haber violaciones a obligaciones o a derechos que incluso tienen el carácter de fundamentales. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

“El abuso del derecho, entonces, como principio fundamental e imperativo, ha servido a los jueces de la república, sobre todo a las altas corporaciones jurisdiccionales (Corte Constitucional y Corte Suprema de Justicia) para desatar los conflictos jurídicos que se presentan cuando en ejercicio de la autonomía de la voluntad, un contratante profesional impone ante la debilidad manifiesta de su contraparte, cláusulas que puedan i) limitar derechos y obligaciones en el ámbito del derecho civil y comercial o ii) violentar o amenazar los derechos fundamentales del contratante débil.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

“Luego, se deben identificar correctamente las consecuencias inmediatas de las cláusulas que se predisponen, ya sea en contratos de adhesión o en las condiciones generales de contratación, porque, no es lo mismo una cláusula que exonere de responsabilidad a un contratante, y otra que limite el derecho a la libertad de expresión del contratante débil. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho Caballero, - Navas Ariza, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales, 2010), sobre el abuso del derecho como mecanismo de protección del contratante débil, consideramos que cuantificar ganancias, lucro, utilidades y beneficios activa sensaciones, dinámicas, ansias, ambiciones y apetencias, rasgo singular en el impulso humano, que tienen impacto en los sistemas comerciales y económicos, es decir, la peculiaridad de la naturaleza humana es motor y está presente en las relaciones comerciales y económicas de intercambio de bienes y servicios, y sus implicancias jurídicas no puede soslayar esta dimensión en la relación entre sujetos, el objeto contractual y actividades comerciales en el ámbito de derechos, obligaciones, deberes y normas.

La negociación y concreción mercantil ha tenido como derrotero que muchas veces ha disociado la utilidad comercial y económica e ingresos auténtico, genuino, válido, razonable y

permitido como impulso del interés privado con la armonía, plenitud y satisfacción del bienestar, conveniencia, prosperidad y bonanza en los requerimientos de bienes y servicios, lo cual ha generado un significativo estado de condiciones, posiciones y categorías de unilateralidad conllevando a insatisfacción de necesidades y provechos, por una parte; y desmedida y descontrolada ganancia y lucro ejecutada en contrariedad a la buena fe, garantía y seguridad jurídica contractual en base desigual, por otra parte.

Derrotero que ha tenido impacto en la tendencia de la realidad social de los sujetos, estructuras familiares, comunidad y sociedad en general. Sin embargo, esta trayectoria genera debilidad en el tejido social, inseguridad en las expectativas, incoherencia en la obtención de riqueza, inestabilidad en la realización de bienes y servicios y divorcio del interés privado con el bien común como elemento ontológico social de satisfacción de derechos y bienestar.

En este contexto, urge que el sistema jurídico utilice herramientas para evitar la extralimitación, excesos y despotismo que afecten la previsión del bienestar de las grandes mayorías. Apremia orientar esta tendencia con racionalidad, proporcionalidad, equidad, sensatez, seriedad y madurez al equilibrio entre el lucro y la ganancia legítima en cuantificación y cualificación con el bienestar general y bien común.

2.3.13.- El abuso del derecho en los contratos predispuestos

“El principio relevante y que da paso al estudio de las cláusulas abusivas, es, específicamente, el abuso del derecho; de modo que se presenta una unión, entre las cláusulas abusivas y la teoría principialística del abuso del derecho en el poder de negociación, toda vez que, cuando al empresario o profesional le es permitida la imposición del clausulado, dicha facultad no implica la imposición de cláusulas vejatorias.” (Camacho E. -N., 2010).

“El abuso del derecho proviene de la disposición unilateral de condiciones claramente ventajosas y abusivas para una de las partes, cuando ejerce el derecho a la libertad de empresa, y al concretarse y cristalizar el principio-derecho de la autonomía privada.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Citando a (Rengifo García. El abuso del derecho como fuente autónoma de las obligaciones. En: Estudios de derecho civil, obligaciones y contratos. Bogotá, Universidad Externado de Colombia. p. 191).

Rengifo García, expone los distintos mecanismos de control al contenido cláusulas predispuestas desde una perspectiva civilista, de ahí que precise exponga las siguientes reglas extraídas del Código Civil:

-Los contratantes pueden establecer los pactos, las cláusulas y las condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios ni al orden público ni a las buenas costumbres. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

- La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes: son nulas las obligaciones contraídas bajo una condición potestativa que consista en la mera voluntad de la persona que se obliga (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

-Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresan, sino a todas las cosas que emanen precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella.” (Camacho, E. - Navas, R, 2010).

“Las cláusulas ambiguas se interpretan a favor del deudor, pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretan contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse a ella.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

“La teoría del abuso del derecho: cuando el abuso del derecho o el ejercicio desviado del derecho provenga de la disposición unilateral de condiciones generales abusivas, en virtud del derecho del empresario predisponente que dimana de la libertad de empresa y de la autonomía de la voluntad, puede el juez adoptar las medidas que impidan la persistencia del abuso o el ejercicio disfuncional del derecho frente a terceros.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Citando a (Rengifo García. El abuso del derecho como fuente autónoma de las obligaciones. En: Estudios de derecho civil, obligaciones y contratos. Bogotá, Universidad Externado de Colombia. p. 192).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho Caballero, - Navas Ariza, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales, 2010), sobre el abuso del derecho en los contratos predispuestos, consideramos que el desarrollo de un país está vinculado al bienestar material y espiritual en todos sus procesos, la praxis comercial llevada a cabo por los diversos operadores económicos en las transacciones económicas y comerciales no es ajeno a ello.

En este contexto los pactos entre partes contractuales tienen alta relevancia en el ámbito contractual mercantil y comercial, la libertad es irrenunciable en estas transacciones, sin embargo, a esta libertad no se le puede despojar de su conjunción con la buena fe y la satisfacción de bienestar como fin del comercio y dinámica económica, quitarle estos elementos la posesión, la propiedad, las obligaciones, los acuerdos, las garantías y derechos son presa de privación de facultades y poderes, y sometido a presiones.

La relación contractual sin la legitimidad de la buena fe y seguridad jurídica al cumplimiento de obligaciones queda constreñido a la incertidumbre e inseguridad jurídica, en este terreno ningún sujeto se reconoce obligado a ejercer la buena fe, la eticidad contractual y el buen hábito de transar. La cultura litigiosa y conflicto predomina y la cultura de ponerse de acuerdo colapsa, enorme desgaste insostenible para la economía, persona, sociedad y Estado.

Las personas e instituciones de un país con alto nivel de transar legítimamente, manifiestan que su sociedad civil y orden jurídico han tenido y tienen la capacidad de frenar el arbitrio y abusos de derechos. Y esta garantía presupone bienestar material, prosperidad y desarrollo derivado de la actividad comercial ejecutados por los diversos operadores económicos que actúan en el mercado.

Entonces el respeto a acuerdos y obligaciones, la garantía de derechos, la posibilidad de obligarse con buena fe abre la capacidad de realizar transacciones e intercambios con cualquier persona sea nacional y ciudadano y persona global. La persona, la sociedad, el Estado y el comercio se realizan en encuentro con la riqueza y prosperidad. Ellos es condición básica de la sostenibilidad de la estabilidad y certidumbre de los sujetos libres y legítimos para transar y el

Estado con legitimidad para salvaguardar derechos y transmitir confianza y seguridad a todo el sistema social.

2.3.14.- El abuso del derecho como presupuesto de las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos

“Este intento por sistematizar la teoría de las cláusulas abusivas es una expresión más del intento por determinar legislativamente las cláusulas que se consideran como vejatorias o abusivas.” (Camacho, E. - Navas, R, 2010).

“Es decir, ante la creciente arremetida de los contratantes fuertes en los escenarios contractuales, y como consecuencia de la ausencia de disposiciones positivas que sancionaran estas conductas abusivas de poder, un sector de la doctrina uisprivatista, se ha preocupado por la reciente utilización judicial de los principios para desatar las controversias que se suceden en los contratos predispuestos.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

“Como ejemplo de la anterior preocupación, se ha resuelto entender que tanto el abuso del derecho en materia contractual, como las cláusulas abusivas dejan sin efecto estipulaciones contractuales, y sin embargo, son instituciones distintas que se aplican a situaciones diferenciales.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Se ha dicho que “por una parte, el abuso del derecho busca castigar todo acto que, ya sea por sus fines o por sus móviles, o por los dos a la vez, sea opuesto a la función social del derecho en ejercicio, es decir, que se considera como abusivo todo acto que contrarié la función que le ha sido asignada a un determinado derecho” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Citando a (Suescún de Roa, Felipe (2009). Control de las cláusulas abusivas en Colombia: una nueva causal de nulidad. En: Revista de derecho privado No 41. Universidad de los Andes, Bogotá, pág. 7).

“Y más adelante agrega los criterios que deben ser desentrañados para determinar si hay o no abuso del derecho: podría (...) acreditarse que la prerrogativa se ejerció en contra de la finalidad para la cual se concedió, con la intención de causar un perjuicio a la otra parte, sin satisfacer un interés propio, pero sí en perjuicio de los intereses de otros, o en general en fin en

contra de la buena fe, cuando se actúa sin consideración a la satisfacción del interés de la otra parte en el contrato, para solo citar algunos de los criterios que han sido utilizados para el efecto.”

Citando a (Suescún de Roa, Felipe, 2009. Control de las cláusulas abusivas en Colombia: una nueva causal de nulidad. En: Revista de derecho privado No 41. Universidad de los Andes, Bogotá, pág. 8).

“Una vez establece este autor la categoría abuso del derecho, insiste en diferenciarlo de las cláusulas abusivas, y para ello expone como argumento que éstas reprueban el abuso de la posición dominante, cuando el poder de negociación se ejerce con anormalidad y con la intención de establecer un clausulado que genere desequilibrio económico injusto.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Citando a (Suescún de Roa, Felipe, 2009. Control de las cláusulas abusivas en Colombia: una nueva causal de nulidad. En: Revista de derecho privado No 41. Universidad de los Andes, Bogotá, pág. 8).

“Por ello, en esencia, la cláusula ha de ser considerada como abusiva cuando sea contraria a la buena fe; cuando genera desequilibrio económico-contractual; cuando se establece con la intención de generar un interés exclusivo de la parte que ejerce la posición dominante, sin tener en cuenta los intereses de la otra parte. En síntesis, para determinar si una cláusula del contrato predispuesto es abusiva, debe realizarse un análisis sistemático de la misma respecto al contrato, así como un análisis de la estructura misma de la cláusula.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

“Por todo lo anterior, y con la intención de diferenciar conceptualmente los dos conceptos agrega: en el supuesto de que la cláusula no contrarie la buena fe ni genere desequilibrio injustificado entre los derechos y las obligaciones contractuales, no podrá calificarse como abusiva. Se trata un estudio de la cláusula como tal, sin importar la ejecución, el ejercicio o el uso que se le haya dado.” (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho Caballero, - Navas Ariza, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales, 2010), sobre el abuso del derecho como presupuesto de las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos,

consideramos que las personas obligadas con responsabilidades, exigencias, traslación, transmisión, tratos, motivaciones, deberes en los acuerdos están en relación con contratos y obligaciones, están establecidos en el universo de transacciones contractuales.

En este terreno establecen relaciones jurídicas con bienes y servicios, en base a obligaciones y beneficios económicos mutuos cuyo fundamento es la utilidad que conlleva rentabilidad y provecho. Las relaciones contractuales desencadenan derechos, obligaciones y situaciones jurídicas, pero el cumplimiento de obligaciones está en relación con las ventajas, oportunidades, beneficios y ganancias de la traslación contractual, sin embargo, esta relación puede conllevar que en los acuerdos la parte fuerte ejerza poder jurídico y someta en condiciones y situaciones y dañe a la parte débil.

Esta situación perjudicial no puede constituir legitimidad, legalidad y juridicidad en las relaciones contractuales porque socava el fin de los acuerdos que es el beneficio mutuo. Esta visión tiene que establecerse en las cláusulas contractuales. La conexión de acuerdos y obligaciones en el mercado necesita de la ganancia mutua y cumplimientos de obligaciones y buena fe.

Esta perspectiva es la que da sostenibilidad a los contratos y obligaciones. Ninguna de las partes puede ser mermado en sus derechos. El beneficio mutuo es la determinación. Esta base fáctica es el que tiene que alimentar y promover el motor de los acuerdos. Las voluntades en el contrato tienen que beneficiarse de la ganancia mutua, de tal manera de sostenibilidad a la dinámica de la posesión, propiedad, obligaciones y acuerdos.

2.3.15.- El no abuso del derecho frente a la autonomía de la voluntad. Conflicto presente en los contratos predisuestos con cláusulas abusivas

No hay duda acerca de la trascendencia que para el derecho de los contratos y las obligaciones presenta el principio de la autonomía de la voluntad; pues ha sido fundamental en la construcción del significado de la teoría del negocio jurídico en general y del contrato en particular. La crisis del estado liberal clásico puso de presente los abusos que de este principio se venía cometiendo, así, el Código Civil francés es el escenario del estado liberal, el cual se caracteriza para el siglo XIX en Europa, por un culto acendrado a la autonomía de la voluntad. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Los derechos subjetivos originarios de la revolución francesa se consideran absolutos y no les interesa a los legisladores si son abusivos o no en las relaciones particulares, (Camacho, E. - Navas, R., 2010) citando a (Arévalo Gaytán, Guillermo Alonso, 2007. Derechos fundamentales y autonomía contractual en Colombia. Medellín. Librería Jurídica Sánchez Ltda. Pág. 31).

De ahí que se haya construido la teoría del principio de autonomía de la voluntad, como el escenario ideal de justicia, en la medida que la libre negociación, y la concurrencia mutua de la voluntad, no podía generar injusticia y desequilibrio contractual (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

El estado, pues, queda a un lado, de modo que resultaba injustificada cualquier intromisión indebida, su tarea eso sí, se circunscribía a proteger precisamente estos derechos subjetivos absolutos. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

La autonomía de la voluntad tenía entonces, y tiene aún, una génesis iusfilosofica importante, que pone acento fundamental en la libertad, de modo que las relaciones que surgieran de la materialización de la libertad, no podían ser consideradas abusivas. Sobre el particular, (Sessarego), comentando el concepto de autonomía de De Castro y Bravo, precisa que la llamada autonomía privada se sustenta en la esfera de la libertad de la persona (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Es decir, para el autor el poder de autodeterminación o la autarquía personal son expresiones que se fundamentan en la libertad personal.

Si nos atenemos a lo anteriormente glosado, la libertad es, pues, el sustento o fundamento de la autonomía privada o autonomía de la voluntad (...) En conclusión, podemos sostener que de Castro y Bravo, al involucrar la noción de autonomía privada dentro del amplio concepto de libertad, encuentra en el ámbito de esta última el fundamento o sustento del principio bajo comentario (Camacho, E. - Navas, R., 2010). Citando a (Fernández Sessarego, Carlos, 2003. Reflexiones en torno a la autonomía de la voluntad. En: Estudios de derecho civil obligaciones y contratos. Bogotá. Universidad Externado de Colombia. Pág. 485).

Que la libertad sea el fundamento en lo jurídico en el ámbito de los contratos, es solo una expresión de lo que sucedía en el ámbito económico; es decir, el dejar hacer dejar pasar de la economía política clásica de Adam Smith y David Ricardo, materializada en los contratos mediante la concepción del principio de la libre autonomía de la voluntad.

Para estos economistas clásicos entre más libres sean los individuos en la toma de decisiones, mejor será la distribución de la riqueza en la sociedad, y por esa razón el Estado no debe intervenir, por cuanto una intromisión ilegítima o un límite a la autonomía de la voluntad precisaría desconfianza hacia el mercado. (Camacho, E. - Navas, R., 2010).

Comentario del tesista

Luego de describir el punto de vista de (Camacho Caballero, - Navas Ariza, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales, 2010), sobre el no abuso del derecho frente a la autonomía de la voluntad.

Conflicto presente en los contratos predispuestos con cláusulas abusivas, consideramos que la oferta y el asentimiento en el ámbito contractual está en relación con la conformidad de los acuerdos, fundamental para concordar voluntades y el beneficio mutuo, lo cual permite dinamizar los intercambios comerciales y económicos, cuantitativa y cualitativamente ello requiere equilibrio de intereses.

Sin embargo, esta manifestación de voluntad en el marco de la libertad contractual, se ha encauzado en el marco del dejar hacer y dejar pasar, lo cual ha dado tendencia a los beneficios y ganancias, sin embargo esta tendencia en la actualidad requiere contrapeso entre los ingresos legítimos y la adquisición de capital también legítimo y la concordancia con la protección de derechos en el requerimiento de bienes y servicios que evite conflictos, desigualdades y desarmonías.

El cauce de la libertad contractual tiene mucha relación con la tendencia de ingresos y de capital, predisposición que ha incidido en la capacidad adquisitiva, en términos de disponer de medios para la satisfacción de necesidades de índole material, y que es relevante e influye en la compra venta de bienes y servicios.

En la actualidad ante las necesidades socioeconómicas se requiere contrapeso entre la libertad y la satisfacción de necesidades, es ilógico el descontrol e imposición arbitraria, porque ello contradice la libertad en el sistema económico como dador de bienestar y prosperidad y desarrollo. La riqueza tiene que ser de amplia base para una sociedad floreciente, pujante y propicia para entablar relaciones de diversa índole.

2.3.16.- Evolución del contrato de adhesión

El derecho romano ejerció protección al comprador mediante la teoría de los vicios ocultos de las cosas. (Córdova Cutipa, 2012).

En el periodo medieval se realizó la construcción del sistema de disposiciones que tenía que ser respetadas, pero no constituían aún un sistema jurídico propiamente dicho.

El derecho francés derogó el precario sistema de protección de los consumidores medievales por el Código Civil Francés, se adoptó el principio de autonomía de la voluntad, tuvo hegemonía el sistema individualista y la libertad de comercio. El Código Civil de Francia ejerció predominante influencia, en este contexto los consumidores tenían como único recurso alegar los vicios de consentimiento y reclamar la garantía por vicios ocultos, era el contexto del liberalismo francés. (Córdova Cutipa, 2012).

A mediados del siglo XX la economía de mercado permitió un incremento de oferta de bienes y servicios, que repercutió en el consumo. (Córdova Cutipa, 2012).

En Gran Bretaña en 1962 hubo modificaciones tendientes a proteger consumidores y usuarios, en la que se creó un organismo estatal de protección. (Córdova Cutipa, 2012).

El 12 de diciembre de 1973 se da una directiva de la ONU, la Carta de Protección del Consumidor de la Comunidad Económica Europea del 17 de mayo de 1973 y del 14 de abril de 1975, la encíclica “Centesimus Annus” del Papa Juan Pablo II del 1 de mayo de 1991; las leyes británicas sugeridas por el Molony Report. (Córdova Cutipa, 2012).

En la República peruana en 1991 se dio el Decreto Legislativo 716, Ley de protección del consumidor, en varios países como Brasil, Argentina, España se tenía el tema de protección al consumidor a nivel constitucional (Córdova Cutipa, 2012).

En el Parlamento Latinoamericano que data del 6 de Junio de 1997 en Guayaquil Ecuador, mediante la Comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario, se aprobó un Proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Consumidor, que enfatizaron en indicar que las normas de protección del consumidor tienen carácter público e interés social y como tal irrenunciables y prevalecerán sobre cualquier otra norma legal, uso, costumbre, practica o estipulación en contrario, es decir, ello constituye un impulso legislativo en la preeminencia de la legislación pro consumidor en relación al ámbito legal en materia contractual (Córdova Cutipa, 2012).

En el contexto de la masificación e consumidores adquiere uso el contrato de adhesión, pierde vigencia la autonomía de la voluntad como acuerdo de voluntades para someterse a acto de sometimiento derivados de poderes públicos o de entes u organismos privados, adquiere utilización la modalidad estandarizada, pero no todos los contratos se celebran con esta modalidad, pero se enfatiza en la consideración del objeto de la contratación y el tipo de relación. (Córdova Cutipa, 2012).

En Perú el 2010 se dio la Ley N° 29571, mediante la cual se expidió el Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Córdova Cutipa, 2012).

Comentario del tesista

Luego de exponer la evolución del contrato de adhesión que presenta (Córdova, 2012), consideramos que es esrelevante advertir el desarrollo de esta figura jurídica, ya que nos permite conocer las adptaciones que ha tenido el derecho al consumidor en su transformacion jurídica y legal.

CAPÍTULO III:

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1.- Análisis e Interpretación de los Resultados

Presentación:

En el presente capítulo tenemos los resultados obtenidos a partir del proceso de recolección de datos en: “LOS LÍMITES DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN ORIENTADA A LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER. S. A. LIMA- 2019”, a través de cuadros y gráficos estadísticos tabulados e interpretados.

El análisis: Es el proceso de dividir un tema complejo o sustancia en partes más pequeñas para obtener una mejor comprensión de él

La interpretación: Se refiere a la implementación de procesos a través de los cuales se revisan los datos con el fin de llegar a una conclusión informada y una etapa esencial del procesamiento de datos.

Análisis de los Resultados y Discusión

Cuadro 1:

¿SERÁ POSIBLE LIMITAR LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN?

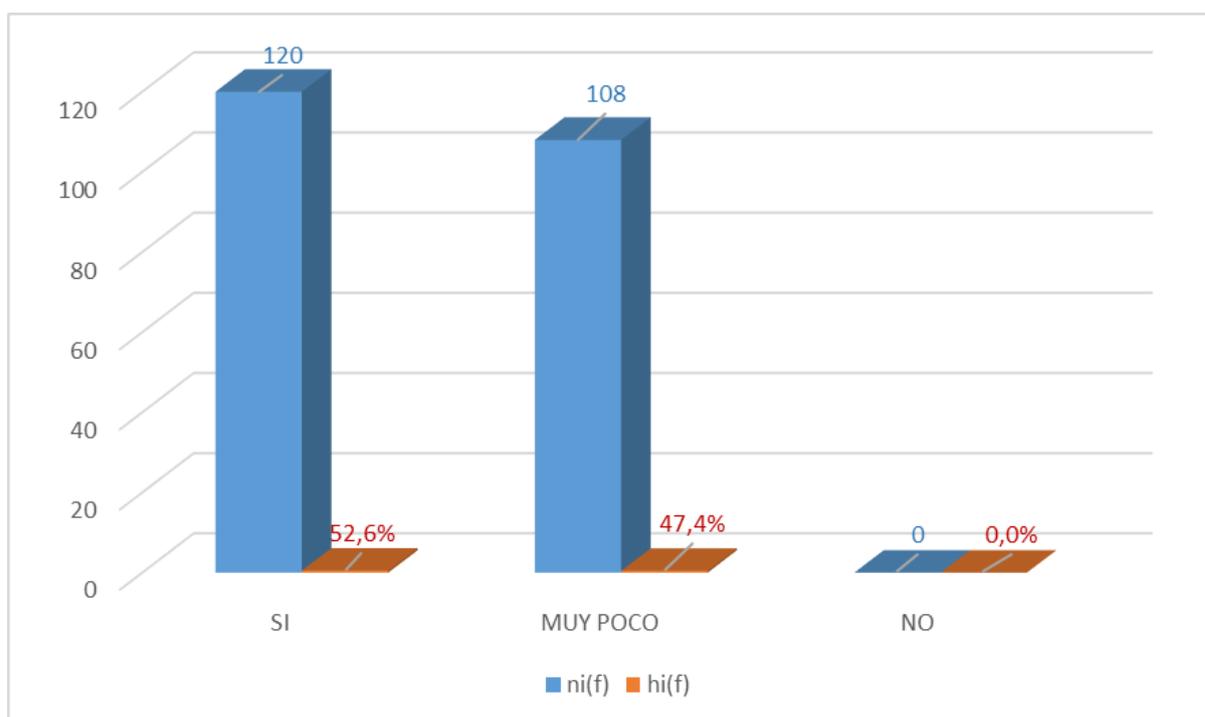
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
Si	120	120	52,6%	52,6%
Muy poco	108	228	47,4%	100,0%
No	0	228	0,0%	100,0%
Total	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 1:

¿SERÁ POSIBLE LIMITAR LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN?



Fuente: Cuadro Nro. 01

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 01 se desprende que el 52.6 % que corresponde a 120 personas manifiesta que si será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión.

Así mismo el 47.4% que corresponde a 108 personas manifiesta que muy poco será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

Hi: Para las personas será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión.

Ho: Para las personas no será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=Gl}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(0 - 76)^2}{76} + \frac{(108 - 76)^2}{76} + \frac{(120 - 76)^2}{76} = 114.94$$

Se busca en la tabla de X^2 . el valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.

Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 52.6 % que corresponde a 120 personas manifiesta que, si será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión, de un total de 228 personas encuestadas.

Por el contrario, el 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no, y el 47.4% que corresponde a 108 personas manifiesta que muy poco será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 2:

¿SABE USTED QUE ES UN CONTRATO POR ADHESIÓN?

CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
Si	30	30	13,2%	13,2%
Muy poco	180	210	78,9%	92,1%
No	18	228	7,9%	100,0%
Total	228		100,0%	

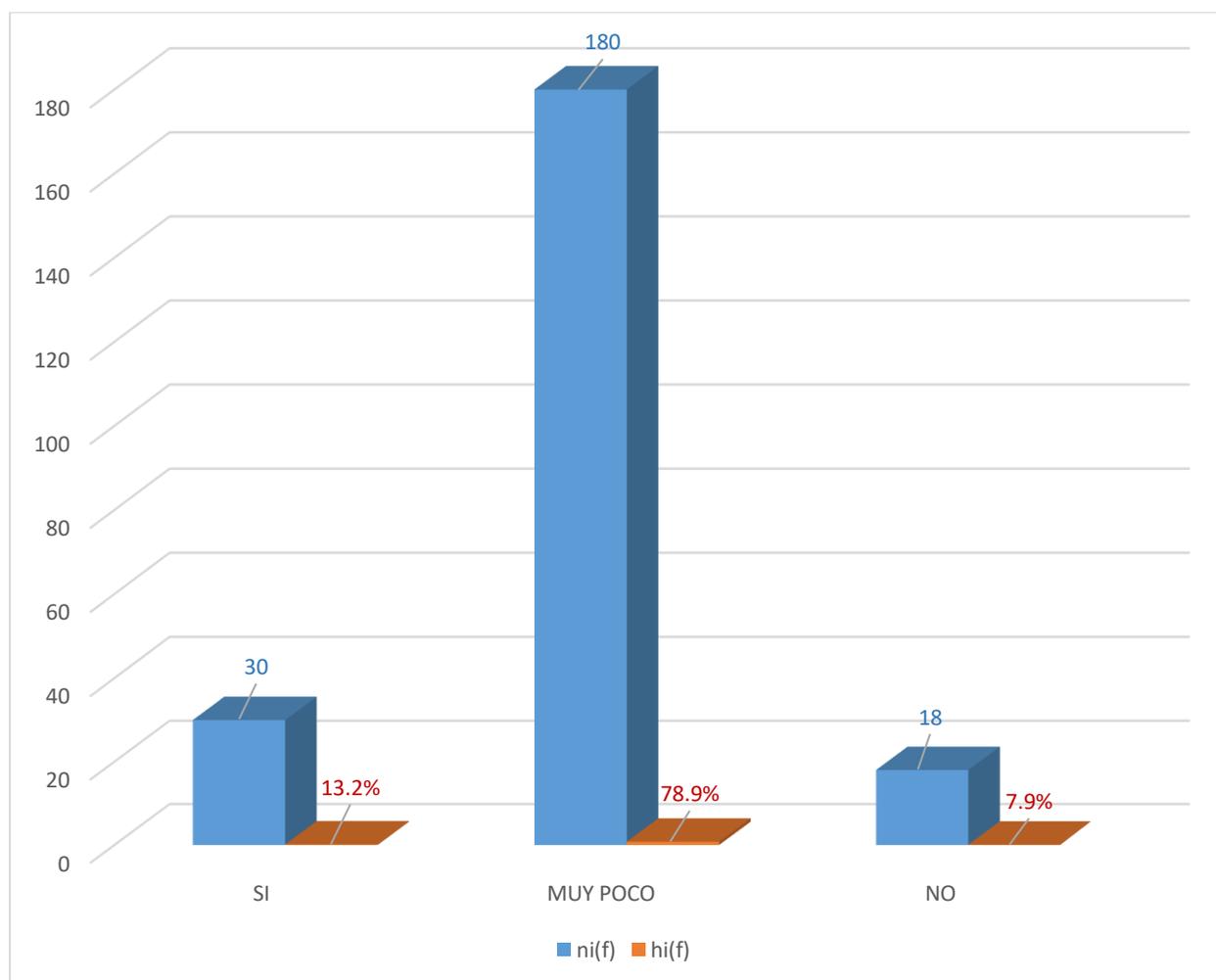
FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico

2:

¿SABE USTED QUE ES UN CONTRATO POR ADHESIÓN?



Fuente: Cuadro Nro. 02

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 02 se desprende que el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta conocer muy poco que es un contrato por adhesión.

Así mismo el 13.2% que corresponde a 30 personas manifiesta que si conoce que es un contrato por adhesión.

De igual forma el 7.9% que es igual a 18 personas manifiestan que no conoce que es un contrato por adhesión.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis

Hi: Las personas si conocen que es un contrato de adhesión.

Ho: Las personas no conocen que es un contrato de adhesión.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$.

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=GI}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(18 - 76)^2}{76} + \frac{(180 - 76)^2}{76} + \frac{(30 - 76)^2}{76} = 214.42$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 13.2% que corresponde a 30 personas manifiesta que, si conoce que es un contrato por adhesión, y el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta conocer muy poco que es un contrato por adhesión, de un total de 228 personas encuestadas.

Por el contrario, el 7.9% que es igual a 18 personas manifiestan que no conoce que es un contrato por adhesión, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 3:

¿LA LIBERTAD CONTRACTUAL SERÁ LA FACULTAD DE DETERMINAR LIBREMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UN CONTRATO?

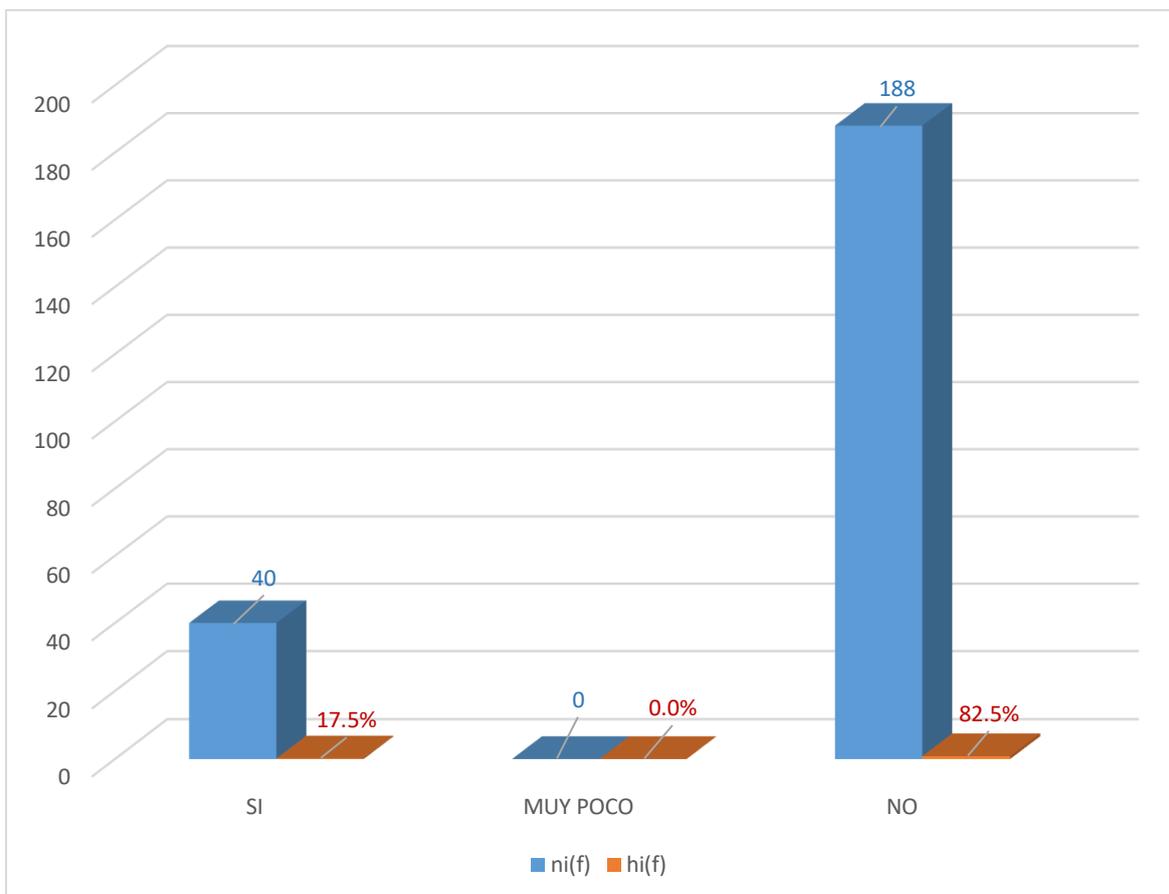
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
Si	40	40	17,5%	17,5%
Muy poco	0	40	0,0%	17,5%
No	188	228	82,5%	100,0%
Total	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 3:

¿LA LIBERTAD CONTRACTUAL SERÁ LA FACULTAD DE DETERMINAR LIBREMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UN CONTRATO?



Fuente: Cuadro Nro. 03

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 03 se desprende que el 82.5% que corresponde a 188 personas manifiesta que no conoce que la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

Así mismo el 17.5% que corresponde a 40 personas manifiestan que si conocen que la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente muy poco.

Contrastación de Hipótesis

1) Hipótesis:

Hi: Para las personas la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

Ho: Para las personas la libertad contractual no será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=G1}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(188 - 76)^2}{76} + \frac{(0 - 76)^2}{76} + \frac{(40 - 76)^2}{76} = 185.47$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 17.5% que corresponde a 40 personas manifiestan que si conocen que la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.

Por el contrario, el 17.5% que corresponde a 40 personas manifiestan que si conocen que la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato., de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 4:

¿ES INSUFICIENTE LA ACTUAL REGULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN?

CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
Si	150	150	65,8%	65,8%
Muy poco	78	228	34,2%	100,0%
No	0	228	0,0%	100,0%
Total	228		100,0%	

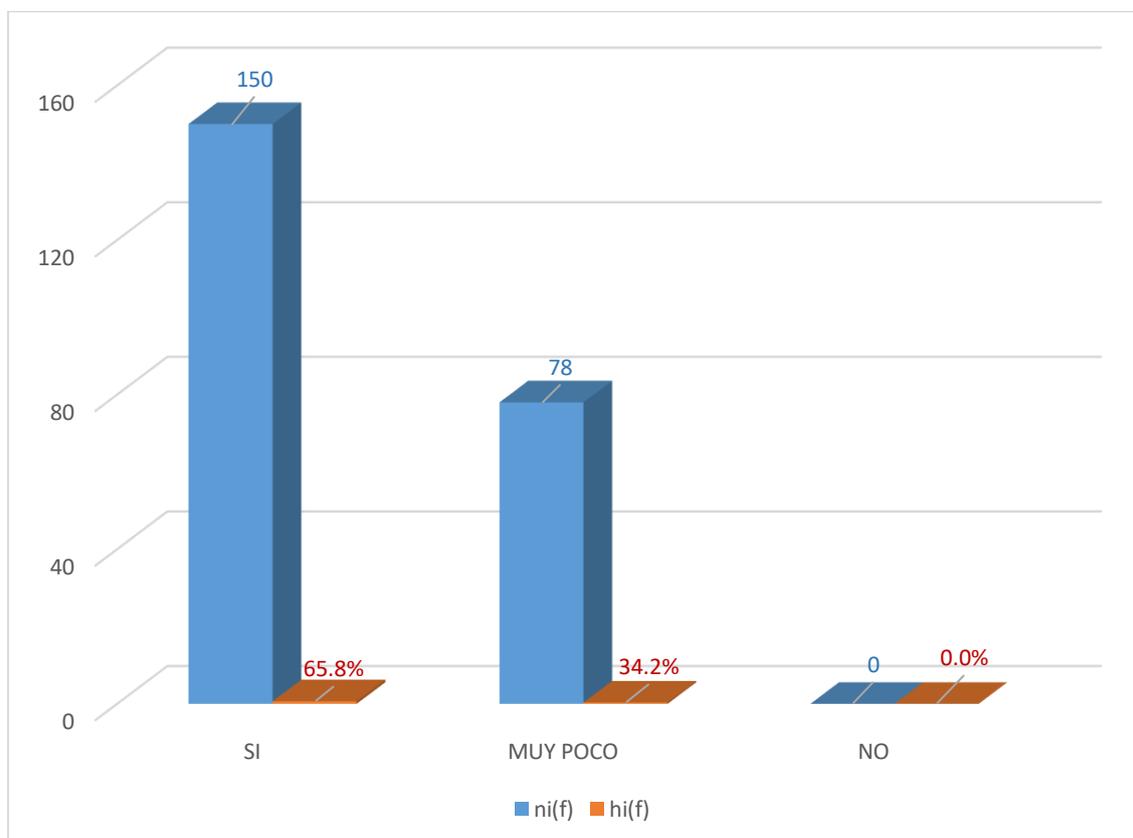
FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico

4:

¿ES INSUFICIENTE LA ACTUAL REGULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN?



Fuente: Cuadro Nro. 04

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 04 se desprende que el 65.8% que corresponde a 150 personas manifiesta que es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

Así mismo el 34.2% que corresponde a 78 personas manifiestan que muy poco es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

Hi: Para las personas es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

Ho: Para las personas es suficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=Gl}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(0 - 76)^2}{76} + \frac{(78 - 76)^2}{76} + \frac{(150 - 76)^2}{76} = 148.10$$

Se busca en la tabla de X². El valor tabular con K-1 grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

Hipótesis de investigación

Así se observa que el 65.8% que corresponde a 150 personas manifiesta que es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.

Por el contrario, el 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no, el 34.2% que corresponde a 78 personas manifiestan que muy poco es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación

Cuadro 5:

¿SABE USTED QUE ES LÍMITE DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD?

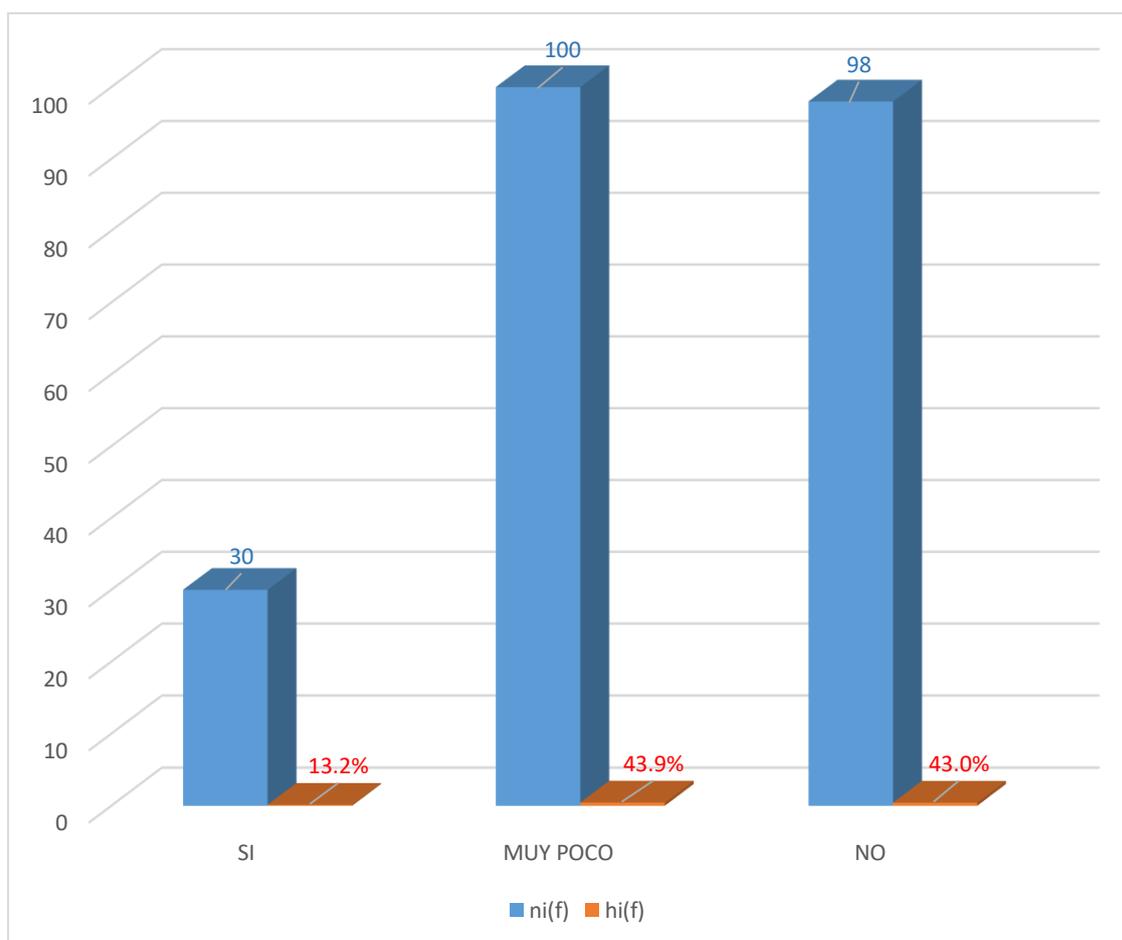
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
Si	30	30	13,2%	13,2%
Muy poco	100	130	43,9%	57,0%
No	98	228	43,0%	100,0%
Total	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 5:

¿SABE USTED QUE ES LÍMITE DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD?



Fuente: Cuadro Nro. 05

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 05 se desprende que el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiesta que conoce muy poco los límites de la autonomía de la voluntad.

Así mismo el 43.0% que corresponde a 98 personas manifiestan que no conoce los límites de la autonomía de la voluntad.

De igual forma el 13.2% que es igual a 30 personas manifiestan que si conocen los límites de la autonomía de la voluntad.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

Hi: Si es conocido los límites de la autonomía de la voluntad por las personas.

Ho: No es conocido los límites de la autonomía de la voluntad por las personas.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=Gl}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(98 - 76)^2}{76} + \frac{(100 - 76)^2}{76} + \frac{(30 - 76)^2}{76} = 41.78$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que, el 13.2% que es igual a 30 personas manifiestan que si conocen los límites de la autonomía de la voluntad, y el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiesta que conoce muy poco los límites de la autonomía de la voluntad, de un total de 228 personas encuestadas.

Por el contrario, el 43.0% que corresponde a 98 personas manifiestan que no conoce los límites de la autonomía de la voluntad, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 6:

¿LA CONDUCTA INFRACTORA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR TIENE SU ESTÁNDAR EN EL ABUSO DEL DERECHO?

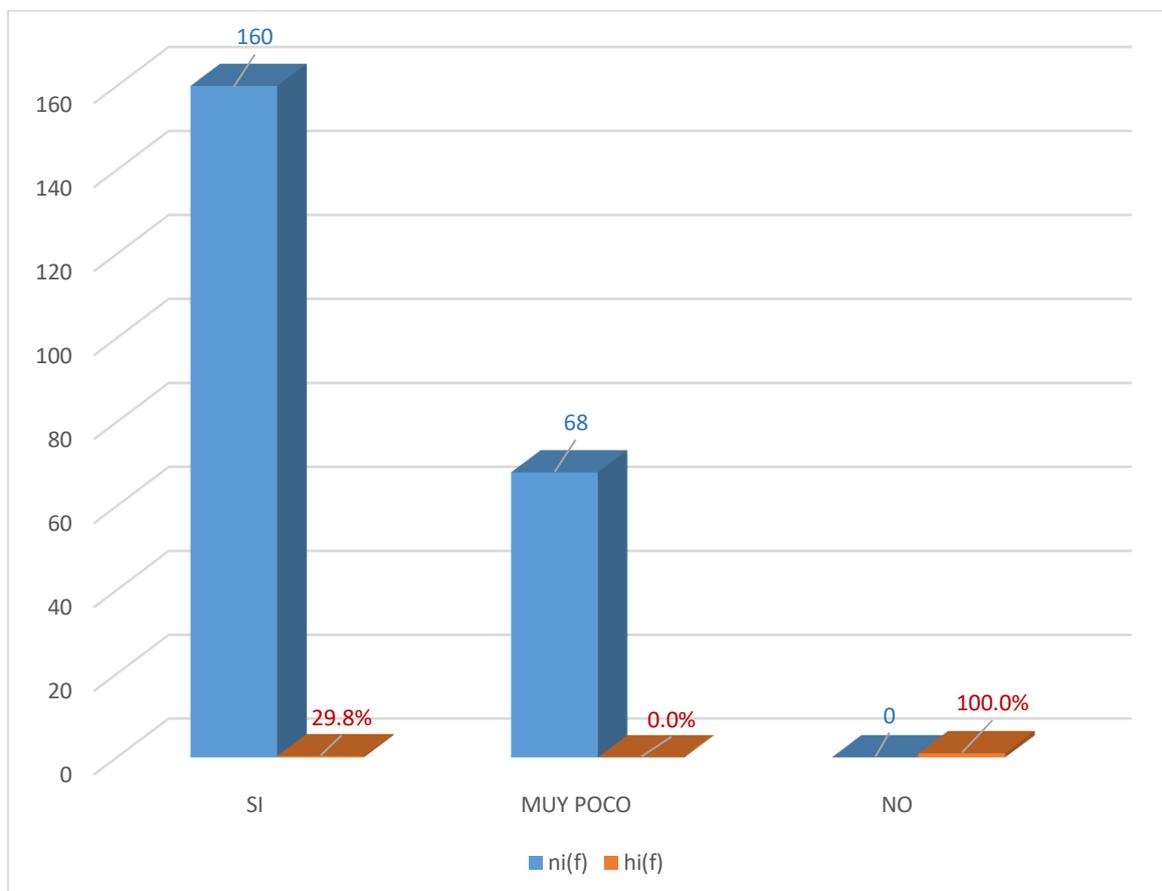
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
SI	160	160	70,2%	70,2%
MUY POCO	68	228	29,8%	100,0%
NO	0	228	0,0%	100,0%
TOTAL	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 6:

¿LA CONDUCTA INFRACTORA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR TIENE SU ESTÁNDAR EN EL ABUSO DEL DERECHO?



Fuente: Cuadro Nro. 06

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 06 se desprende que el 70.2% que corresponde a 160 personas manifiesta que si, la conducta infractora de derechos del consumidor tiene su estándar en el abuso del derecho.

Así mismo el 29.58 que corresponde a 68 personas manifiestan que muy poco, la conducta infractora de derechos del consumidor tiene su estándar en el abuso del derecho.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no.

Contrastación de Hipótesis

1) Hipótesis:

Hi: Para las personas la conducta infractora de derechos del consumidor tiene su estándar en el abuso del derecho.

Ho: Para las personas la conducta infractora de derechos del consumidor no tiene su estándar en el abuso del derecho.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=G}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(0 - 76)^2}{76} + \frac{(68 - 76)^2}{76} + \frac{(160 - 76)^2}{76} = 169.68$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 70.2% que corresponde a 160 personas manifiesta que sí, la conducta infractora de derechos del consumidor tiene su estándar en el abuso del derecho, de un total de 228 personas encuestadas.

Por el contrario, el 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no, y el 29.58 que corresponde a 68 personas manifiestan que muy poco, la conducta infractora de derechos del consumidor tiene su estándar en el abuso del derecho, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 7:

¿LA BUENA FE EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TIENE ALTO GRADO DE VALIDEZ JURÍDICA PARA CONTRARRESTAR LA UNILATERALIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA?

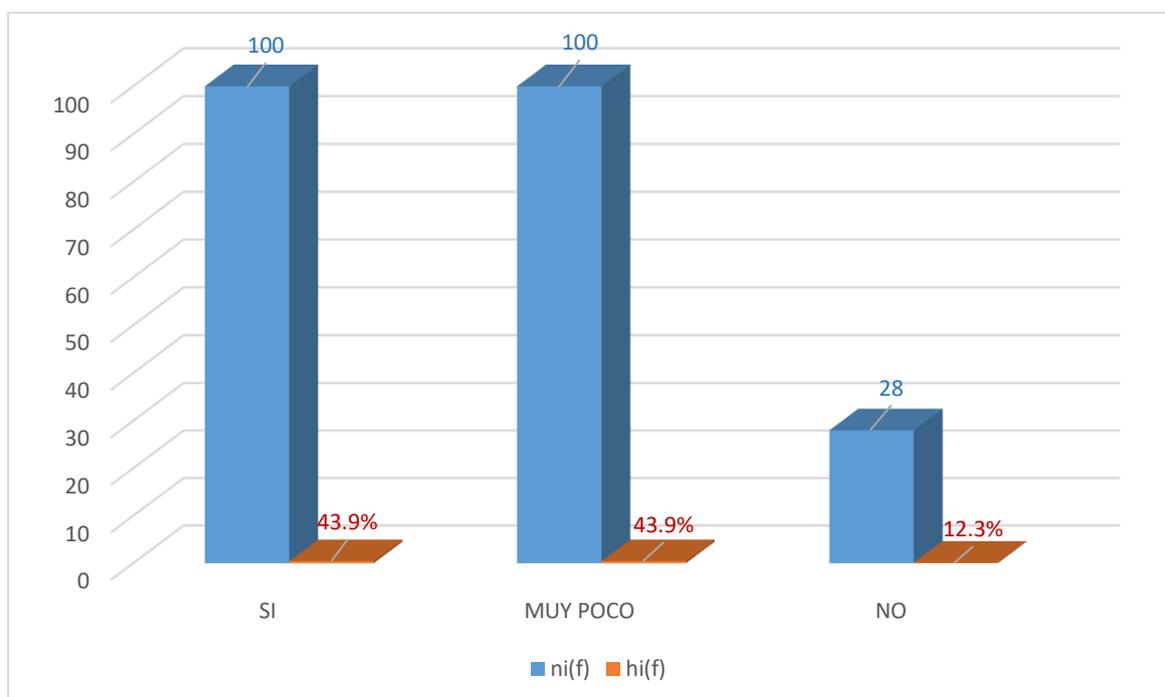
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
SI	100	100	43,9%	43,9%
MUY POCO	100	200	43,9%	87,7%
NO	28	228	12,3%	100,0%
TOTAL	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 7:

¿LA BUENA FE EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TIENE ALTO GRADO DE VALIDEZ JURÍDICA PARA CONTRARRESTAR LA UNILATERALIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA?



Fuente: Cuadro Nro. 07

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 07 se desprende que el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiesta que sí, la buena fe en las normas de protección al consumidor tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva.

Así mismo el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiestan que, muy poco, la buena fe en las normas de protección al consumidor tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva.

De igual forma el 12.3% que es igual a 28 personas manifiestan que, la buena fe en las normas de protección al consumidor no tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

Hi: Para las personas la buena fe en las normas de protección al consumidor tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva.

Ho: Para las personas la buena fe en las normas de protección al consumidor no tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=G}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(28 - 76)^2}{76} + \frac{(100 - 76)^2}{76} + \frac{(100 - 76)^2}{76} = 45.47$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiesta que sí, la buena fe en las normas de protección al consumidor tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva, de un total de 228 personas encuestadas.

Por el contrario, el 12.3% que es igual a 28 personas manifiestan que, la buena fe en las normas de protección al consumidor no tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva, y el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiestan que, muy poco, la buena fe en las normas de protección al consumidor tiene alto grado de validez jurídica para contrarrestar la unilateralidad de la cláusula abusiva, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 8:

¿CREE USTED QUE SE DEBA PROTEGER LAS RELACIONES JURÍDICAS COMERCIALES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES EN TODAS LAS RELACIONES ECONÓMICAS?

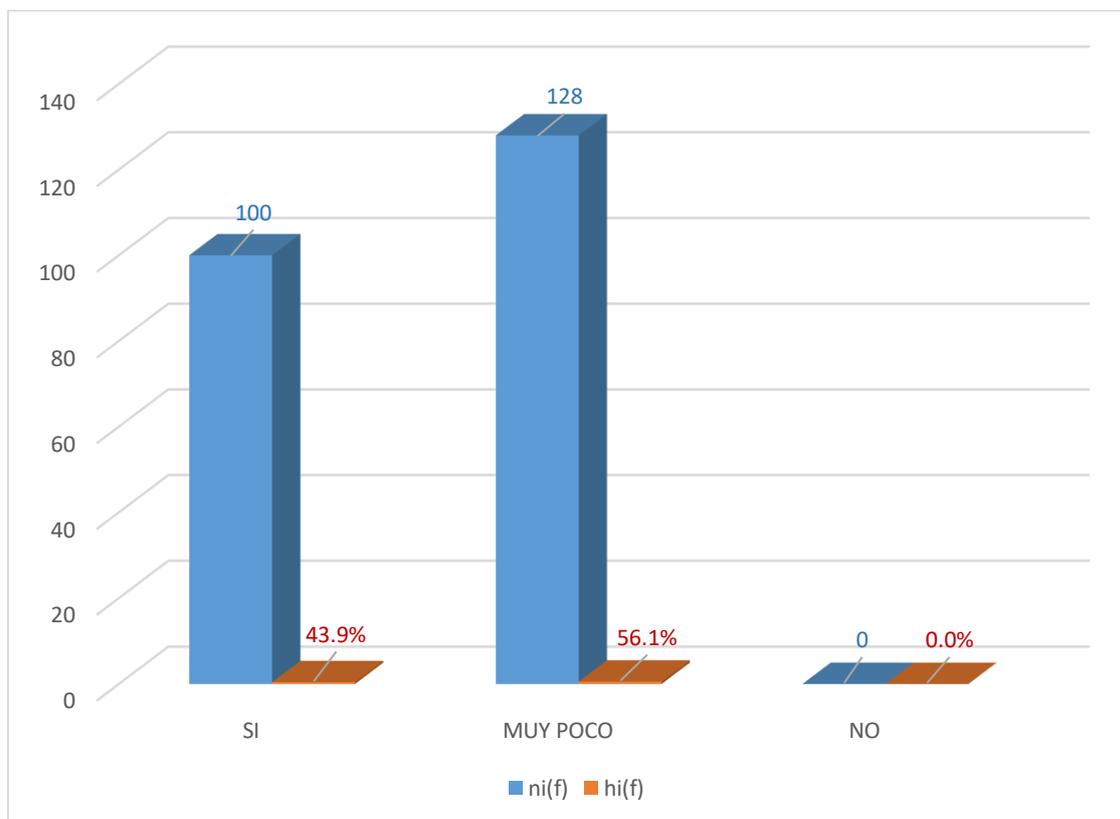
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
SI	100	100	43,9%	43,9%
MUY POCO	128	228	56,1%	100,0%
NO	0	228	0,0%	100,0%
TOTAL	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 8:

¿CREE USTED QUE SE DEBA PROTEGER LAS RELACIONES JURÍDICAS COMERCIALES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES EN TODAS LAS RELACIONES ECONÓMICAS?



Fuente: Cuadro Nro. 08

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 08 se desprende que el 56.1% que corresponde a 128 personas manifiesta que, muy poco, se debe proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas de las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

Así mismo el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiestan que si, se debe proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas de las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis:

Hi: Las personas creen que se debe proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas de las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

Ho: Las personas no creen que se debe proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas de las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=GI}^2$$

o_i : Frecuencia Observada.

e_i : Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(0 - 76)^2}{76} + \frac{(128 - 76)^2}{76} + \frac{(100 - 76)^2}{76} = 119.15$$

Se busca en la tabla de X². El valor tabular con K-1 grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 43.9% que corresponde a 100 personas manifiestan que sí, se debe proteger las relaciones jurídicas comerciales de las prácticas abusivas de las diversas actividades en todas las relaciones económicas.

El 0.0% que es igual a 0 personas representa estadísticamente el no, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 9:

¿CREE USTED QUE SE HA RECONOCIDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA TOMAR UNA ELECCIÓN ADECUADAMENTE INFORMADA DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS?

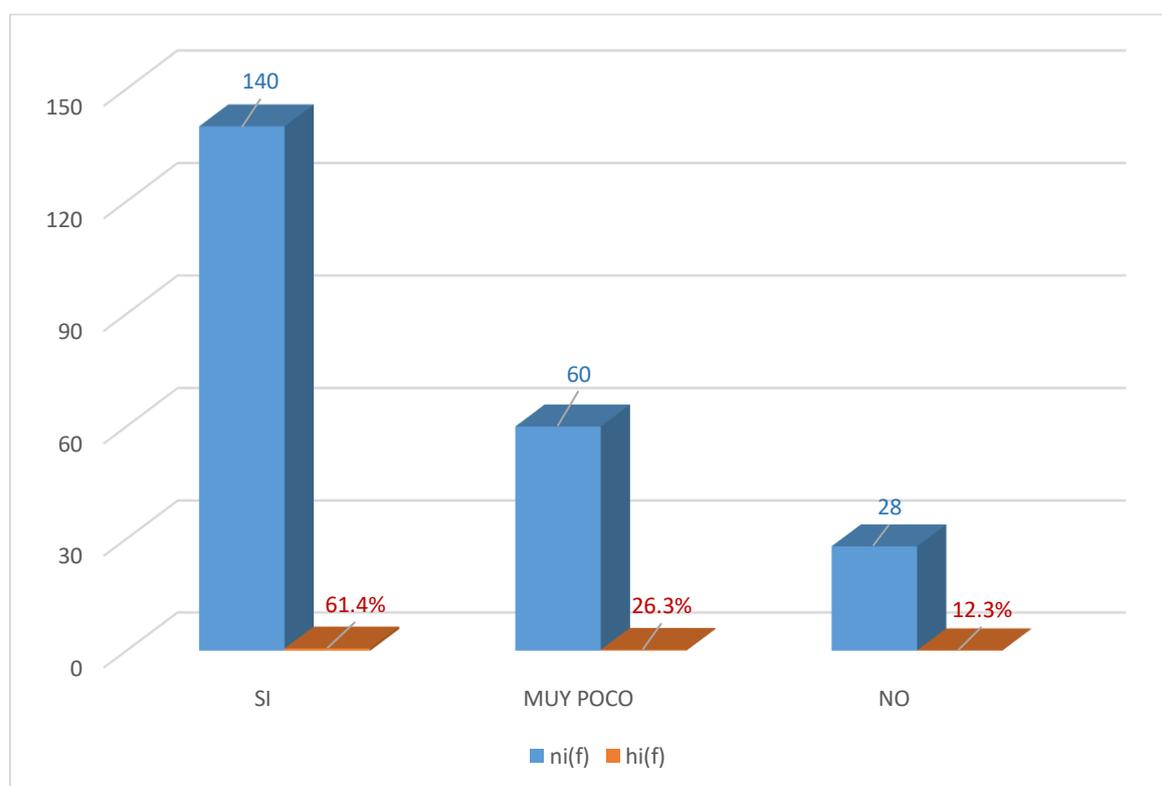
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
SI	140	140	61,4%	61,4%
MUY POCO	60	200	26,3%	87,7%
NO	28	228	12,3%	100,0%
TOTAL	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 9:

¿CREE USTED QUE SE HA RECONOCIDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA TOMAR UNA ELECCIÓN ADECUADAMENTE INFORMADA DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS?



Fuente: Cuadro Nro. 09

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 09 se desprende que el 61.4% que corresponde a 140 personas manifiesta que sí, se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

Así mismo el 26.3% que corresponde a 60 personas manifiestan que, muy poco, se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

De igual forma el 12.3% que es igual a 28 personas manifiestan, que no se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

Contrastación de Hipótesis

1) Hipótesis:

Hi: Las personas creen que se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

Ho: Las personas no creen que se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=G}^2$$

o_i : Frecuencia Observada.

e_i : Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(28 - 76)^2}{76} + \frac{(60 - 76)^2}{76} + \frac{(140 - 76)^2}{76} = 87.57$$

Se busca en la tabla de X^2 . El valor tabular con $K-1$ grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.

Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 61.4% que corresponde a 140 personas manifiesta que sí, se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios.

Por el contrario el 12.3% que es igual a 28 personas manifiestan, que no se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios, el 26.3% que corresponde a 60 personas manifiestan que, muy poco, se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios, de un total de 228 personas encuestadas.

Cuadro 10:

¿EN SU EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR, EL DESCONOCIMIENTO DE MUCHOS TÉRMINOS LEGALES EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO QUE FIRMÓ LE TRAJÓ CONSECUENCIAS A SUS INTERESES?

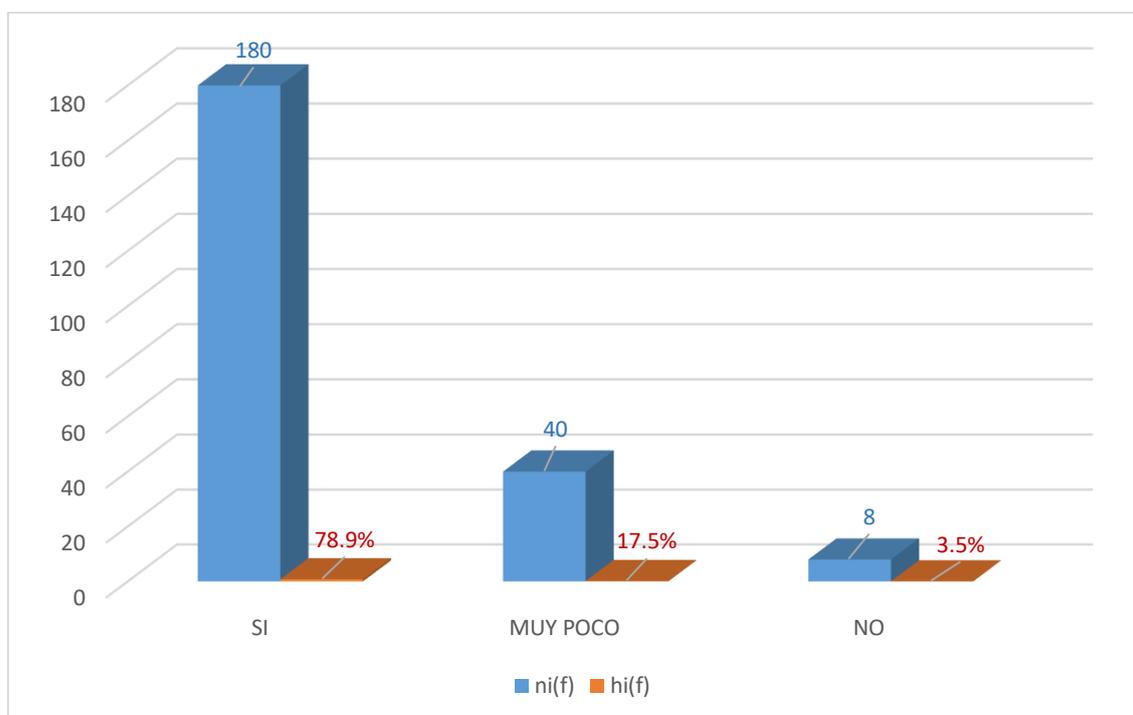
CATEGORIAS	ni(f)	Ni(f)	hi(f)	Hi(f)
SI	180	180	78,9%	78,9%
MUY POCO	40	220	17,5%	96,5%
NO	8	228	3,5%	100,0%
TOTAL	228		100,0%	

FUENTE: Entrevista efectuada los alumnos de la Universidad Norbert Wiener, docentes y público en general.

ELABORACIÓN: El investigador.

Gráfico 10:

¿EN SU EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR, EL DESCONOCIMIENTO DE MUCHOS TÉRMINOS LEGALES EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO QUE FIRMÓ LE TRAJÓ CONSECUENCIAS A SUS INTERESES?



Fuente: Cuadro Nro. 10

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico 10 se desprende que el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta que sí, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó les trajo consecuencias a sus intereses.

Así mismo el 17.5% que corresponde a 40 personas manifiestan que, muy poco, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó les trajo consecuencias a sus intereses.

De igual forma el 3.5% que es igual a 8 personas manifiestan que, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó no les trajo consecuencias a sus intereses.

Contrastación de Hipótesis

1) Hipótesis:

Hi: Para las personas, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó les trajo consecuencias a sus intereses.

Ho: Para las personas, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó no les trajo consecuencias a sus intereses.

2) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.10$

3) Distribución Muestral:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} \approx X_{(K-1)=Gl}^2$$

oi: Frecuencia Observada.

ei: Frecuencia Esperada.

$$\Rightarrow e_i = \frac{n}{K} = \frac{228}{3} = 76$$

4) Cálculo del Estadístico de Prueba:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^4 \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \frac{(8 - 76)^2}{76} + \frac{(40 - 76)^2}{76} + \frac{(180 - 76)^2}{76} = 271.36$$

Se busca en la tabla de X². El valor tabular con K-1 grados de libertad y $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$.
Se tiene. $K = 3 \Rightarrow K - 1 = 2$.

$$X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

$$X_{2,0.01}^2 = 9.210$$

5) Toma de Decisión:

$$X_c^2 = 4.44 < X_{2,0.05}^2 = 5.991$$

Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Así se observa que el 78.9% que corresponde a 180 personas manifiesta que si, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó les trajo consecuencias a sus intereses.

Por el contrario, el 3.5% que es igual a 8 personas manifiestan que, en su experiencia de consumidor, el desconocimiento de muchos términos legales en los contratos de consumo que firmó no les trajo consecuencias a sus intereses, de un total de 228 personas encuestada.

Conclusiones

PRIMERA: En este trabajo se determinó que si es posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión. Lo más importante fue el equilibrio de los derechos de los consumidores y el mercado, porque, protege de manera más efectiva y con suficiencia a los consumidores. Lo más difícil fue que se nos brinde información por parte de los estudiantes de la Universidad Norbert Wiener, porque muchos desconocen sobre el tema tratado.

SEGUNDA: En este trabajo se identificó que la libertad contractual posee esa facultad de determinar los términos y condiciones de un contrato. Lo más importante fue que la persona se pone de acuerdo y pacta intereses porque es primordial para el intercambio de aceptación y responsabilidad comercial. Lo más difícil fue acceso a información espontánea por parte de los encuestados.

TERCERA. – Según los resultados de la investigación es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación, ello refleja que el consumidor está en desventaja frente a la parte fuerte en el intercambio de bienes y servicios, en términos de confiabilidad ello expresa un desaliento a la decisión compra y protección de intereses, y por ende manifiesta un indicador de que el mercado que opera con esta característica tiene carencia de equilibrio entre consumidor y empresario. Un mercado en desequilibrio pierde confianza e importancia en el mercado.

Recomendaciones

PRIMERA.-Se sugiere difundir sobre la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión para que los alumnos de esta institución estén más capacitados, esto debido; a que existe un margen considerable que opina lo contrario, sobre el tema abarcado.

SEGUNDA.- El equilibrio de poderes y sistema jurídico peruano como dinámicas de funcionamiento, tanto operativo como funcional, tienen que orientar pautas con alta racionalidad comercial ajustado a la defensa de derechos conjugados y compatibles con el principio de la libertad para que la ciudadanía y todos los operadores comerciales y económicos interactúen y emprendan bajo el fundamento de la libertad contractual, esta base es un sólido sostén para dar diligencia, eficiencia y eficacia a la dinámica de bienes y servicios, aliente e impulse con alta confianza y garantía el desarrollo socioeconómico, crecimiento económico, desplegar el mercado interno, proyectar el comercio y economía peruana al mercado internacional con alta seguridad jurídica. Esta exigencia es altamente requerida en el comercio nacional y comercio exterior.

TERCERA.- El sistema económico y comercial peruano tiene que elaborar y aplicar reglas claras y objetivas que den garantía al comercio y economía peruana con estándares de aceptación y cumplimiento de respeto al derecho del consumidor y operatividad efectiva y eficaz a las relaciones comerciales aplicables en el ámbito nacional y mercado internacional, confrontando las prácticas abusivas, esta evidencia y manifestación es atractiva a la referencia, esquema y normas que exige un sistema normativo comercial que otorga alta confiabilidad a los actos de comercio y operadores comerciales y económicos en el mercado. La dinámica de bienes y servicios sin la cultura comercial de práctica abusiva requiere una sólida regulación comercial.

Bibliografía

Aldana, E. - Gagliuffi, I. (2005). La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. *Ius Et Veritas* 29; (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <file:///C:/Users/Manolo/Downloads/11722-Texto%20del%20art%C3%ADculo-46641-1-10-20150331.pdf>)

Alessandri R, A. (2004). De los contratos. Editorial Jurídica de Chile. Santiago; (Consultado: 01-10-2020; Disponible: file:///C:/Users/Manolo/Downloads/Materiales_I.pdf)

Archila, A. (2015). "El contrato de consumo, la protección del consumidor". Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala de la Asunción. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/07/01/Archila-Allan.pdf>)

Broy, C. (2009). Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídica y Sociales. Guatemala. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8217.pdf)

Burneo, J. (2008). Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Ecuador. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/497>)

Cabanellas, G. (1976). Diccionario de derecho usual. 11^a. ed. Editorial jurídico; Buenos Aires. Argentina.

Cabanellas, G. (1996). Diccionario Jurídico Elemental. Buenos Aires. Argentina

Camacho, E. - Navas, R. (2010). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales: interpretación y argumentación mediante el principio general del abuso del derecho, como mecanismo de protección del contratante débil. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Humanidades. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Bucaramanga. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: file:///C:/Users/Cabina/Downloads/136428_unlocked.pdf)

Camargo, J. L. (2003). Constitución Política del Perú.

Cárdenas, C. (1996). Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas. *Ius Et Veritas*, 7(13), 19-35. (Consultado: 01-10-2020; Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15555>)

Claverol, Y. (2007). Control de Contenido ¿Cuándo una cláusula es abusiva? Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Sede Regional Rosario. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: file:///C:/Users/Cabina/Downloads/TC072857_unlocked.pdf)

Código Civil del Perú. Libro VI, Sección I. Título II.

Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29751.

Constitución política del Perú de 1993.

Córdova Cutipa, Yris. (2012). Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencia Política. Unidad de Post-Grado. Lima-Perú; (Consultado: 01-10-2020; Disponible: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1185/Cordova_cy.pdf;jsessionid=7C6A407588F15ED9CC08920403B3F6E2?sequence=1)

Decisión 619-Comunidad Andina.

Decreto Legislativo No. 1390. (Consultado: 01-10-2020-; Disponible: http://www.teleley.com/articulos/art_290507.pdf. - s.f.)

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. (Consultado: 01-10-2020-; Disponible: http://www.teleley.com/articulos/art_290507.pdf. - s.f.)

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Delgado, María. (2016). Autonomía de la voluntad, ley del contrato y normas internacionalmente imperativas. La ley peruana a la luz de las tendencias del derecho internacional privado contemporáneo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado - Maestría en Investigación Jurídica. Lima – Perú. (Consultado: 01-10-2020; Disponible:

file:///C:/Users/Cabina/Downloads/DELGADO_MENENDEZ_MARIA_LEY.pdf)

DePerú.com. Portal de internet. (2011). Lima Norte aporta con el 39% al crecimiento económico de Lima Metropolitana. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <https://www.deperu.com/noticias/lima-norte-aporta-con-el-39-al-crecimiento-economico-de-lima-metropolitana-n2587.html>)

Durand, J. (2011). Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil. Universidad San Martín de Porres. Facultad de Derecho. Lima. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: https://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/inv_consumidor.pdf)

Durand, J. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. Universidad San Martín de Porres. Facultad de Derecho. VOX JURIS, Lima (Perú) 24(2): 97-124. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: [file:///C:/Users/Manolo/Downloads/Dialnet-ElDerechoDelConsumidorYSusEfectosEnElDerechoCivilF-5171123%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Manolo/Downloads/Dialnet-ElDerechoDelConsumidorYSusEfectosEnElDerechoCivilF-5171123%20(2).pdf))

González, M. (2001). La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información. Madrid. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//inf/ucm-t25314.pdf>)

Häberle, P. (2008). Siete tesis para una teoría constitucional del mercado. IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C., núm. 21, pp. 23-42. Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A. C. Puebla, México. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293222942003.pdf>)

Hernández, K- Guerra C, D. (2012). El principio de autonomía de la voluntad contractual civil. Sus límites y limitaciones. Universidad de Cienfuegos. REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa Núm.6, junio, pp. 27-46. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://www.eumed.net/rev/rejie/06/hfgc.pdf>)

Herrera, J. (2015). Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Derecho. Arequipa – Perú. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2210/DEhepajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERU # 27261.

Mancilla, M. (2013). Las facultades del juez en el control de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión. Análisis del modelo chileno y de derecho comparado. Universidad Austral de Chile. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Escuela de Derecho. Valdivia – Chile. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fjm269f/doc/fjm269f.pdf>)

Monteros, A. (2015). El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito en el año 2013. Universidad Central del Ecuador. Facultad

de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales. Carrera de Derecho. Quito. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://200.12.169.19/bitstream/25000/6202/1/T-UCE-0013-Ab-151.pdf>)

Nájar, E. (2018). Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución de N° 243-2018/SPC. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. (Consultado; 01-10-2020; Disponible: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13920/NAJAR_RAMAL_LAS_CLAUSULAS_ABUSIVAS_EN_LA_CONTRATACION_MASIVA_Y_LA_PROTECCION_Y_DEFENSA_DE_LOS_CONSUMIDORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Naranjo, C. (2017). Los Contratos por Adhesión y sus implicaciones legales en la Sociedad Ecuatoriana en el primer semestre del año 2016. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales. Carrera de Derecho. Quito (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9201/1/T-UCE-0013-Ab-34.pdf>)

Palenque, G. (2000). Cláusulas Abusivas para el consumidor, Contenidas en los contratos por adhesión a condiciones generales, previstas en la legislación boliviana. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área de Derecho. Programa de Maestría En Derecho Económico. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2675/1/T0031-MDE-Palenque-CI%C3%A1usulas.pdf>)

Pardo, M. (2013). El contrato de adhesión y la vulneración de los derechos de los consumidores del Ecuador. Universidad nacional de Loja. Modalidad de estudios a distancia. Carrera de derecho. Loja – Ecuador. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/4527/1/Pardo%20Gaona%20Melania.pdf>)

Rojas, V. (2016). El comercio electrónico – e-commerce. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración; Gerencia empresarial. Piura Perú; (Consultado: 01-10-202; Disponible: <file:///C:/Users/Manolo/Downloads/El%20Comercio%20Electr%C3%B3nico.pdf>)

Roldan, F. (2016). Protección del consumidor en el Código Civil y Código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija. Universidad Nacional de Trujillo. Escuela de Postgrado. Sección de Postgrado en Derecho y Ciencias Políticas. Trujillo – Perú. (Consultado: 01-10-2020; Disponible:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1910/Tesis%20de%20maestr%C3%A1Da_Florinda%20Amarilis%20Roldan%20Paredes.pdf?sequence=1)

Sánchez de Diego, M. (2009). Consumidores y Derecho a la Información. Prospectiva desde el Derecho Constitucional: El derecho de acceso a la información pública. Concejo Económico y Social (CES). Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU). España. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <https://eprints.ucm.es/29099/1/consumidores-y-derecho-a-la-informacic3b3n-1.pdf>)

Sánchez, C. (2015). Derecho de elección de los consumidores mediante las declaraciones de los proveedores de alimentos envasados destinados al consumo humano. Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Derecho. Lima – Perú. 2015. (Consultado: 01-10-2020; Disponible:

http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_11/tesis_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf)

Sistemas E-Commerce. El uso de Internet y Web para hacer negocios. (Consultado 01-10-2020; Disponible: <https://tecnowebcomercio.wordpress.com/sistemas-e-commerce/>)

Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, publicado el 30 enero 2009.

Villegas, J. (2017). El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor y Competencia desleal. Lima. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: file:///C:/Users/GameClan/Downloads/VILLEGAS_JIMENA_proteccion%20al%20consumidor.pdf)

Wagner de Tizon, C. (2011). Limitaciones a la autonomía de la voluntad. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional del Litoral. 2011. (Consultado: 01-10-2020; Disponible: <http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8080/tesis/bitstream/handle/11185/541/tesis%20final%20-%20Claudia%20Wagner.pdf?sequence=1>)

Wagner de Tizon, C. (2011). Limitaciones a la autonomía de la voluntad. Tesis Doctoral Rev. Boliv. De Derecho N° 26, julio 2018, ISSN: 2070-8157, pp. 260-293. Universidad Nacional del Litoral- Argentina, Argentina: ISSN: 2070-8157, pp. 260-293.

Zegarra, D. (2012). Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema jurídico. *Círculo de Derecho Administrativo*. Núm. 12-1.

(Consultado: 01-10-202; Disponible: file:///C:/Users/Manolo/Downloads/13487-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-53709-1-10-20150731.pdf).

A N E X O S

Anexo Nro. 01 Matriz de consistencia

Título: “Límites de la Autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019”

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables+	Indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Sera posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si será posible limitar la autonomía de la voluntad en los contratos mercantiles de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Si es posible limitar la voluntad por cuanto protege de manera efectiva y con suficiencia a los consumidores en el espectro del contrato de consumo como contrato mercantil de adhesión orientada a los alumnos de la universidad Norbert Wiener. S. A. Lima- 2019.</p>	<p>Variable Independientemente</p> <p>-Autonomía de la voluntad</p>	<p>-La libertad de contratar.</p> <p>-La libertad contractual.</p>	<p>-Tipo de investigación mixto</p> <p>-Nivel Básico correlacional</p> <p>-Método Descriptivo y no experimental</p> <p>La población está constituida por 600 personas.</p> <p>La muestra es 228 personas</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>-¿La libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato?</p> <p>-¿Es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>-Identificar si la libertad contractual será la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato.</p> <p>-Conocer si es insuficiente la actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>-La libertad contractual en cuanto se fundamenta en la libertad de la persona, ésta no es una facultad absoluta, sino limitada por el respeto de la libertad.</p> <p>-La actual regulación del contrato de adhesión respecto a la protección del consumidor si es insuficiente frente a las prácticas abusivas de las condiciones generales de contratación.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>- Contratos mercantiles de adhesión</p>	<p>-Cláusulas abusivas</p> <p>-Protección al consumidor</p>	<p>-Técnica Observación, encuesta, análisis, documental</p> <p>-Instrumentos Cuestionarios</p>



Anexo Nro. 02: Encuesta

GUIA DE ENCUESTA

Estimado (a) Señor (a) (ita) le agradecemos responder a la presente encuesta, cuyos resultados permitirán medir aspectos importantes.

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente las preguntas y marque con una (x) la alternativa que crees que es correcta y complete alguna de ellas según el caso.

NOMBRE:.....

EDAD: SEXO: Masculino () Femenino ()

ESTADO CIVIL: Soltero (a) () Casado (a) ()

OCUPACION:.....

1.- ¿SABE USTED, QUE ES LIMITE DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD?

Si () Muy poco () No ()

2.-¿SABE USTED. QUE ES UN CONTRATO POR ADHESIÓN?

Si () Muy poco () No ()

3.- ¿LA LIBERTAD CONTRACTUAL SERÁ LA FACULTAD DE DETERMINAR LIBREMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UN CONTRATO?

Si () No ()

4.- ¿ES INSUFICIENTE LA ACTUAL REGULACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN RESPECTO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN?

Si () Muy poco () No ()

5.-¿SERA POSIBLE LIMITAR LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD EN LOS CONTRATOS MERCANTILES DE ADHESIÓN?

Si () Muy poco () No ()

6.- ¿LA CONDUCTA INFRACTORA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR TIENE SU ESTÁNDAR EN EL ABUSO DE DERECHO?

Si () Muy poco () No ()

7.- ¿LA BUENA FE EN LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TIENE ALTO GRADO DE VALIDEZ JURÍDICA PARA CONTRARRESTAR LA UNILATERALIDAD DE LA CLÁUSULA ABUSIVA?

Si () Muy poco () No ()

8.- ¿CREE USTED QUE SE DEBA PROTEGER LAS RELACIONES JURÍDICAS COMERCIALES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES EN TODAS LAS RELACIONES ECONÓMICAS?

Si () Muy poco () No ()

9-¿CREE USTED, QUE SE HA RECONOCIDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR A RECIBIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA TOMAR UNA ELECCIÓN ADECUADAMENTE INFORMADA DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS?

Si () Muy poco () No ()

10.- ¿EN SU EXPERIENCIA DE CONSUMIDOR, EL DESCONOCIMIENTO DE MUCHOS TERMINOS LEGALES EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO QUE FIRMO LE TRAJÓ CONSECUENCIAS A SUS INTERESES?

Si () Muy poco () No ()

MUCHAS GRACIAS.

Anexo Nro. 03: Jurisprudencia

CAS. N° 3827-2014 LIMA

SUMILLA: “Este Supremo Tribunal considera que:

1) existe motivación incongruente en la sentencia de vista al señalar que es jurídicamente imposible la aplicación de las Cláusulas Generales de Contratación por no haber sido aprobadas administrativamente cuando conforme al artículo 1398° del Código Civil si es posible jurídicamente la aplicación de las citadas Cláusulas aún no hayan sido aprobadas administrativamente.

2) existe motivación insuficiente en la sentencia de vista al no haberse analizado los contratos celebrados entre el Banco y el usuario desde la perspectiva de la fuerza vinculante que tienen los contratos suscritos por las partes. Lima, catorce de abril de dos mil dieciséis.-

LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA.- VISTA; la causa número tres mil ochocientos veintisiete - dos mil catorce, de conformidad con el Dictamen Fiscal Supremo, con el expediente administrativo formado por IV Tomos; en audiencia pública llevada a cabo en la fecha, integrada por los señores Jueces Supremos: Walde Jáuregui - Presidente, Lama More, Vinatea Medina, Rueda Fernández y Toledo Toribio; luego de verificada la votación con arreglo a ley, se emite la siguiente sentencia:

I. MATERIA DEL RECURSO: Se trata del recurso de casación de fecha diecisiete de enero de dos mil catorce, obrante a fojas quinientos ochenta y siete, interpuesto por el Banco Continental contra la sentencia de vista de fecha quince de abril de dos mil trece, obrante a fojas quinientos cincuenta y seis, que confirmó la sentencia apelada de fecha veintisiete de abril de dos mil once, obrante a fojas trescientos cuarenta y seis, que declaró infundada la demanda de impugnación de resolución administrativa.

II. CAUSALES DEL RECURSO: Mediante resolución de fecha tres de noviembre de dos mil catorce, obrante a fojas ciento treinta y cinco del cuadernillo de casación, este Tribunal Supremo ha declarado procedente el recurso de casación interpuesto por el demandante, por las siguientes causales:

- a) Infracción normativa de los artículos 139° numeral 5 de la Constitución Política del Perú, VII del Título Preliminar y 50 numeral 6 del Código Procesal Civil; sobre esta causal alega el recurrente que se ha vulnerado su derecho a la debida motivación de las resoluciones judiciales ya que no se ha respetado el principio de congruencia, pues la sentencia de vista desestima la demanda invocando argumentos distintos y contrarios a los que ha sostenido el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI- en sede administrativa.

Pues nunca ha señalado que la razón por la que se aplicó las cláusulas generales de contratación era porque quedaron aprobadas administrativamente, sino que fueron incorporadas al habersele comunicado su aplicación desde el año dos mil cinco, siendo que lo único que ha señalado respecto a la aprobación administrativa de la cláusula cuestionada es que resulta importante, no porque sea un requisito de validez para su aplicación, sino porque ratifica que no se infringe el deber de idoneidad del servicio.

- b) Infracción normativa por inaplicación del artículo 1° del Código Procesal Civil. Al respecto la parte recurrente alega que tal dispositivo legal dispone que:

“La potestad jurisdiccional del Estado en materia civil, la ejerce el Poder Judicial con exclusividad” y bajo esta normativa señala que nadie niega que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI- pueda evaluar las normas en materia de protección al consumidor y las cláusulas contractuales de los contratos de adhesión; sin embargo, sí se cuestiona que dicha atribución le permita a un órgano de la Administración Pública ejercer competencias claramente jurisdiccionales y reservadas por ley al Poder Judicial, como lo es declarar la invalidez de un acto jurídico privado.

c) Infracción normativa por interpretación errónea del artículo 6° del Reglamento de Cuentas Corrientes (Resolución SBS N° 089- 1998). Sobre esta causal alega el recurrente que tal dispositivo legal refiere que: “el contrato deberá establecer claramente los casos en los que la empresa podrá cerrar la cuenta corriente”, no exigiendo una causa justificada como pretende interpretar la sentencia de vista, sino que se detallen los supuestos en los que tal cierre se puede dar, y precisamente uno de tales supuestos es el ejercicio del derecho de rescisión de contrato, el que ha sido contemplado expresamente en los contratos suscritos con doña Sánchez Alayo en las cláusulas que reconocían que ambas partes podían darle término con la sola comunicación anticipada de setenta y dos horas.

d) Infracción normativa por aplicación indebida del artículo 1398° del Código Civil; alegando que las cláusulas cuestionadas no eran de resolución de contrato sino de rescisión contractual, ello porque a diferencia de la resolución contractual, se está ante una facultad a través de la cual cualquiera de las partes, sin que medie incumplimiento, ni causa objetiva alguna, puede culminar el vínculo contractual; y como es sabido, la resolución es un supuesto de finalización de la relación jurídica por causa de incumplimiento; en cambio, la rescisión contractual es una terminación contractual que simplemente no tiene nada que ver con supuestos de incumplimiento, siendo un supuesto de finalización de contratos a plazo indeterminado por decisión unilateral y sin causa de una de las partes.

Además, en nada enerva la validez de las cláusulas cuestionadas el hecho de que se haya establecido setenta y dos horas como plazo para comunicar el ejercicio de la rescisión contractual pues la doctrina reconoce que el plazo de treinta días establecido en el artículo 1365° del Código Civil es dispositivo.

DECISIÓN: Por estas consideraciones y en aplicación de lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 396° del Código Procesal Civil, modificado por la Ley N° 29364; de aplicación supletoria al caso de autos; declararon FUNDADO el recurso de casación de fecha diecisiete de enero de dos mil catorce, obrante a fojas quinientos ochenta y siete, interpuesto por el Banco Continental; en consecuencia, NULA la sentencia de vista de fecha quince de abril de dos mil trece, obrante a fojas quinientos cincuenta y seis;

ORDENARON a la Sala Superior que emita nuevo pronunciamiento en atención a los lineamientos precedentes; MANDARON publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano conforme a ley; en los seguidos por la parte recurrente contra Marina Idaura Alayo Vásquez De Sánchez y otro, sobre Impugnación de Resolución Administrativa; y los devolvieron. Juez Supremo Ponente: Lama More.- SS. WALDE JÁUREGUI, LAMA MORE.

CAS. N° 17241-2013 LIMA

Lima, veintisiete de noviembre de dos mil catorce.- LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA: VISTA la causa; con el acompañado; en Audiencia Pública llevada a cabo en la fecha, integrada por los Jueces Supremos Sivina Hurtado – Presidente, Walde Jáuregui, Acevedo Mena, Vinatea Medina y Rueda Fernández; de conformidad con el Dictamen Fiscal Supremo en lo Contencioso Administrativo; producida la votación con arreglo a ley, se ha emitido la siguiente sentencia:

I.- MATERIA DEL RECURSO DE CASACION: Se trata del recurso de casación obrante a fojas quinientos dieciocho, interpuesto por el Banco Continental contra la sentencia de vista dictada el uno de octubre del dos mil trece; obrante a fojas cuatrocientos noventa y ocho, que confirma la sentencia apelada de fecha veinticinco de junio del dos mil doce, obrante a fojas cuatrocientos tres que declaró infundada la demanda; en los seguidos por el Banco Continental contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y otro sobre Acción Contencioso Administrativa.

IV. RESOLUCION: Declararon: FUNDADO el recurso de casación obrante a fojas quinientos dieciocho, interpuesto por el Banco Continental; en consecuencia NULA la sentencia de vista de fojas cuatrocientos noventa y ocho, su fecha uno de octubre del dos mil trece; e INSUBSISTENTE la sentencia apelada de fecha veinticinco de junio del dos mil doce, obrante de fojas cuatrocientos tres;

ORDENARON al Juez del Noveno Juzgado Contencioso Administrativo Transitorio de la Corte Superior de Justicia de Lima expida nuevo fallo con arreglo a las consideraciones expuestas precedentemente; en los seguidos por el Banco Continental contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI y otro, sobre acción contencioso administrativo; DISPUSIERON la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano conforme a ley; y los devolvieron.- Juez Supremo Ponente: Vinatea Medina. SS. SIVINA HURTADO, WALDE JAUREGUI, ACEVEDO MENA, VINATEA MEDINA, RUEDA FERNANDEZ.

Anexo Nro. 04 Ley complementaria

DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DECRETO LEGISLATIVO N° 1045 (*)

(*) El presente Decreto Legislativo quedó DEROGADO por la Primera Disposición Complementaria Derogatoria de la Ley N° 29571, publicada el 02 septiembre 2010, a partir de la vigencia de la citada Ley, a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

(*) VER TEXTO ÚNICO ORDENADO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, publicado el 30 enero 2009.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 104 de la Constitución Política del Perú, mediante Ley N° 29157, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar sobre diversas materias relacionadas con la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos de América, y con el apoyo a la competitividad económica para su aprovechamiento, publicada el 20 de diciembre de 2007, el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar, entre otras materias, sobre fortalecimiento institucional y modernización del Estado;

Que, es necesario perfeccionar el marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, fortaleciendo la norma vigente a efectos de consolidar la adecuada protección de los intereses de los consumidores en el país;

Que, la propuesta de reforma de la actual Ley de Protección al Consumidor obedece a la urgente necesidad de dotar al país de un marco institucional que garantice una tutela efectiva de los

derechos de los consumidores, en el nuevo entorno de relaciones de consumo que se derivará de la pronta implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos de América. Por ello, a fin de asegurar un impacto positivo de dicho tratado sobre el bienestar social, y en desarrollo de una mejora del marco regulatorio que garantiza el derecho de los consumidores, se formula el presente Decreto Legislativo;

Que, las acciones antes mencionadas permitirán una mejor protección de los consumidores; que los agentes económicos tengan más incentivos para cumplir con la ley; y, en general, disminuirán los costos asociados a los conflictos vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores, lo que se generará un mejor aprovechamiento por parte de la sociedad de los beneficios propios de la apertura comercial y la expansión de los mercados a través de acuerdos de libre comercio;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros y con cargo a dar cuenta al Congreso de la República;

Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 1. - Modificación del literal a) del Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el literal a) del Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

a) Consumidores o usuarios. - “Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias. ”

Artículo 2. - Modificación del Artículo 7A° de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Incorpórese al Artículo 7A de la Ley de Protección al Consumidor, el siguiente párrafo como párrafo final:

“En caso el proveedor diferencie el precio del bien o servicio, en función del medio de pago, dicha información deberá ser puesta expresamente en conocimiento del consumidor, de forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso dicha circunstancia no sea informada, los consumidores no podrán ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el bien o servicio. ”

Artículo 3. - Modificación del Artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Incorpórese al Artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, el siguiente párrafo como párrafo final:

“El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor. ”

Artículo 4. - Modificación del Artículo 11 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Incorpórese al Artículo 11 de la Ley de Protección al Consumidor, el siguiente párrafo como párrafo final:

“La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de las partes y accesorios, corresponde al proveedor. ”

Artículo 5. - Modificación del Artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Incorpórese al Artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, el siguiente párrafo como párrafo final:

“El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del bien cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor podrá dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio deberá entregar copia de dicha constancia al consumidor. ”

Artículo 6.- Modificación del Artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el Artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

Artículo 13. - De manera enunciativa, aunque no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

a. en relaciones contractuales de duración continuada o tracto sucesivo donde haya dependencia o subordinación entre las acciones de consumo, tomar ventaja indebida del oportunismo post contractual, es decir, condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por su naturaleza sean complementarios, formen parte de las ofertas comerciales o, por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;

b. obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones os pagos, salvo que lo hubiese autorizado, de manera expresa;

c. modificar sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiere autorizado expresamente y con anterioridad;

d. completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fuera expresamente acordada al momento de su suscripción;

e. establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor de poner fin a un contrato, así como a la forma como éste puede hacerlo; u,

f. ofrecer bienes o servicios a través de visitas, llamadas telefónicas los métodos análogos de manera impertinente. ”

Artículo 7. -Modificación del Artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el Artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

Artículo 19. - Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia, usados, reconstruidos o remanufacturados, deberá informarse claramente esta circunstancia al consumidor y hacerlo constar en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en las facturas correspondientes.

Artículo 8. - Modificación del Artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el Artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

“Artículo 24. - En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la tasa de costo efectivo anual. Asimismo, dicha información deberá ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento, en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente:

a. el precio al contado del bien o servicio que es aquél sobre el cual se efectuarán los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación;

b. el monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas;

c. el monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se deberá especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere;

d. la tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el consumidor, los que deberán ser incluidos en el contrato;

e. el monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.

f. la cantidad total a pagar por el producto o servicio, que estará compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso;

g. el derecho a efectuar el pago adelantado de las cuotas;

h. el derecho a efectuar pago anticipado de los saldos (prepago), en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios al día de pago y deducción de los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes;

i. los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiere;

j. el cronograma de pagos, el cual incluirá el número de cuotas o pago a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota (amortización del principal,

Intereses, prima por seguros, si los hubiere, entre otros), así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes; y,

k. cualquier otra información relevante. En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado sino por período vencidos. ”

Artículo 9. - Modificación del Artículo 24B de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el Artículo 24B de la Ley de Protección al Consumidor, modificándose el literal g) e incorporándose el literal h) en los términos siguientes:

g) el envío de notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo; y,

h) Cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el artículo anterior. ”

Artículo 10. - Modificación del Artículo 31 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el primer párrafo del Artículo 31 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

“Artículo 31. - Los consumidores tendrán derecho, alternativamente, a la reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la reparación del bien; o, a la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos: ”

Incorpórese al Artículo 31 de la Ley de Protección al Consumidor, los siguientes dos párrafos finales:

“De devolverse el monto pagado, deberá tomarse como base el valor del producto o servicio al momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor al momento de la devolución, se deberá restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagarán los intereses legales, o convencionales si los hubiera.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del bien, deberá renovarse el plazo de la garantía. ”

Artículo 11. - Modificación del Artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Modifíquese el Artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

“Artículo 41. - Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el párrafo precedente, además de la sanción que, a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cuatro (4) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución. ”

Artículo 12. - Incorporación del Artículo 41A de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado

Incorpórese al Artículo 41A a la Ley de Protección al Consumidor:

“Artículo 41A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. ”

Artículo 13.- Servicio de atención de reclamos. -

Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago.

Artículo 14. - Rotulado de los productos. -

Todo alimento con respecto al cual se hace una declaración de propiedades nutricionales deberá ser rotulado con una declaración de nutrientes y de las cantidades de éstos que contiene el producto. Para efectos de la aplicación de la presente norma, deberán tomarse en cuenta las normas del Codex Alimentarius.

Es competencia del INDECOPI, verificar y sancionar las infracciones contempladas en el presente artículo únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar normas sectoriales, resultando aplicables las exigencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 15. - Restricciones de acceso a establecimientos. -

A efectos de evaluar la conducta de las empresas en los casos de denuncias por discriminación en el consumo, se tendrá en cuenta la obligación de los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones, de informar dichas restricciones a los consumidores de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no podrán ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Artículo 16. - Redondeo de precios. -

Se encuentra prohibido que los proveedores, al momento de cobrar por el producto o servicio brindado, redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que éste haya manifestado expresamente su aceptación.

Artículo 17. - Sistemas promociones a distancia. -

Los proveedores que empleen call centers, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemarketing, deberán excluir de entre sus destinatarios a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados a una lista que para dicho fin implementará el INDECOPI. En dicha lista se podrán registrar los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

Artículo 18. - Reglas generales sobre contratos de consumo. -

En los contratos entre consumidores y proveedores:

a. No podrán incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

b. Si los consumidores tienen derecho a desvincularse de determinado contrato, este derecho se ejercerá utilizando la misma forma, lugar y medios a través de los cuales dicho contrato fue celebrado.

c. En caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deberán ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser de tamaño menor a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.

d. En las cláusulas generales de contratación y en los contratos por adhesión, se tendrán por no puestas las cláusulas que, entre otros, tengan por objeto:

(i) permitir al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio del consumidor o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, sin contar con el consentimiento explícito e informado del consumidor; o,

(ii) Establecer la prórroga del contrato sin contar con el consentimiento explícito e informado del consumidor;

Para la evaluación de las cláusulas antes señaladas, se tendrá en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración y la información que el proveedor ha suministrado al consumidor.

Se tendrán por no pactadas las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan el presente artículo.

Artículo 19. - Garantías en créditos de consumo. -

Es obligación del proveedor informar de manera clara, oportuna y veraz, al consumidor o usuario, dejando constancia del hecho, sobre todos los mecanismos relativos al otorgamiento de créditos de consumo, si éste es financiado por una tercera persona o por el propio proveedor, sobre los bienes en garantía y los efectos de la garantía otorgada en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de ejecutarse una garantía, el proveedor debe proceder a liquidar la deuda, deduciendo el valor del bien materia de tasación, e informando al consumidor sobre el saldo de la deuda pendiente de pago. Para tales efectos, queda prohibido el empleo de fórmulas ambiguas, que induzcan a error al consumidor sobre la cancelación de su deuda.

Artículo 20. - Información sobre refinanciamiento. -

En caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se deberá remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

Artículo 21. - Líneas de crédito. -

El contrato de otorgamiento de crédito deberá contener el monto de la línea asignado, las condiciones aplicables a la reducción o aumento de ésta, así como los mecanismos establecidos por la empresa para la comunicación de tal hecho a los consumidores.

La línea de crédito otorgada al consumidor podrá ser aumentada por los proveedores, previo consentimiento expreso del consumidor.

Artículo 22. - Información sobre depósitos. -

En toda operación de pasiva, tales como depósitos en cuentas de ahorros, cuentas CTS y depósitos a plazo fijo, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del depósito y la tasa de rendimiento efectivo anual, la que deberá ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento, en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor. La tasa de rendimiento efectivo anual incluye intereses, todo costo, comisiones, gastos y tarifas que, de acuerdo a lo pactado serán trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda.

No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el consumidor, los que deberán ser incluidos en el contrato.

Artículo 23.- Servicios médicos en establecimiento de salud

El establecimiento de salud es responsable solidario por las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento.

Artículo 24. - Primacía de la realidad. -

En la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas tomará en consideración las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enervará el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única. - Aplicación de la presente ley a los servicios financieros

La presente Ley no afecta la vigencia ni la aplicabilidad de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, aprobada mediante Ley N° 28587, ni a sus normas reglamentarias emitidas conforme a su única disposición transitoria; las que continúan en pleno vigor y prevalecen sobre la presente Ley. Por tanto las disposiciones de la presente Ley, que alcancen al sistema financiero sólo serán aplicables en concordancia con la Ley N° 28587 y sus normas reglamentarias.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera. - Aprobación de Texto Único Ordenado

En el plazo de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la vigencia del presente Decreto Legislativo, el Poder Ejecutivo expedirá el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema

de Protección al Consumidor que estará conformado por el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, incluyendo todas las modificaciones y sustituciones legislativas que han operado sobre dicho decreto legislativo. Asimismo, en un anexo de dicho texto único ordenado, se presentarán las disposiciones contenidas en los artículos 13 al 24 del presente Decreto Legislativo.

Segunda. - Implementación de lista de consumidores para evitar promociones a distancia no deseadas

En el plazo de ciento ochenta días (180) días calendario contados a partir de la vigencia de la expedición del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, INDECOPI implementará la lista en la que se podrán registrar los consumidores, a que se refiere la disposición del artículo 17 de la presente Ley, manteniéndola a disposición de todos los proveedores que requieran consultarla para efectos del cumplimiento de dicha disposición.

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veinticinco días del mes de junio del año dos mil ocho.

ALAN GARCÍA PÉREZ

Presidente Constitucional de la República

JORGE DEL CASTILLO GÁLVEZ

Presidente del Consejo de Ministros

Anexo Nro. 05: Trabajo de campo de las encuestas



Encuesta (Trabajo de campo)



