



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**El consumidor y su relación con las cláusulas generales de los
contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín
Lanchipa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Chipana Ríos, Carlos Eduardo (orcid.org/0000-0003-0613-1944)

ASESOR:

MS. León Reinaltt, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-4814-9512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de familia, derechos reales, contratos y responsabilidad civil contractual y
resolución de conflictos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, quienes siempre actuaron como guía, siendo presentes en cada momento de mi vida, motivándome para poder cumplir mis objetivos de manera correcta.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de investigación, por su amor, trabajo y sacrificio durante el proceso de elaboración de mi tesis, gracias a su esmerada labor he logrado culminar mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	36
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA	36
TABLA N° 01	38
3.3 ESCENARIO DE ESTUDIO	40
3.4 PARTICIPANTES	40
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.6 PROCEDIMIENTOS	40
3.7 RIGOR CIENTÍFICO	41
3.8 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	41
3.9 ASPECTOS ÉTICOS	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	64

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

<u>TABLA 01 CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS</u>	40
<u>TABLA 02 RESULTADOS DE LA PRIMERA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	44
<u>TABLA 3 RESULTADOS DE LAS SEGUNDA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	45
<u>TABLA 4 RESULTADOS DE LA TERCERA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	46
<u>TABLA 5 RESULTADOS DE LA CUARTA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	47
<u>TABLA 6 RESULTADOS DE LA QUINTA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	48
<u>TABLA 7 RESULTADOS DE LA SEXTA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	49
<u>TABLA 8 RESULTADOS DE SEPTIMA PREGUNTA DE ENTREVISTA</u>	50
<u>TABLA 9 RESULTADOS DE LA OCTAVA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	51
<u>TABLA 10 RESULTADOS DE LA NOVENA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA</u>	52
<u>TABLA 11 RESULTADOS DE LA PREGUNTA N°10 DE LA ENTREVISTA</u>	53
<u>TABLA 12 RESULTADOS DE LA PREGUNTA N°11 DE LA ENTREVISTA</u>	54
<u>TABLA 13 RESULTADOS DE LA PREGUNTA N°12 DE LA ENTREVISTA</u>	56
<u>TABLA 14 RESULTADOS DE LA PREGUNTA N° 13 DE LA ENTREVISTA</u>	57
<u>TABLA 15 RESULTADOS DE LA PREGUNTA N°14 DE LA ENTREVISTA</u>	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

<u>GRÁFICO 01</u>	<u>45</u>
<u>GRÁFICO 2</u>	<u>47</u>
<u>GRAFICO 3</u>	<u>48</u>
<u>GRÁFICO 4</u>	<u>49</u>
<u>GRAFICO 5</u>	<u>50</u>
<u>GRAFICO 6</u>	<u>51</u>
<u>GRÁFICO 7</u>	<u>52</u>
<u>GRÁFICO 8</u>	<u>53</u>
<u>GRÁFICO 9</u>	<u>54</u>
<u>GRÁFICO 10</u>	<u>55</u>
<u>GRÁFICO 11</u>	<u>56</u>
<u>GRAFICO 12</u>	<u>57</u>
<u>GRAFICO 13</u>	<u>58</u>
<u>GRAFICO 14</u>	<u>59</u>

RESUMEN

La presente investigación denominada “El consumidor y su relación con las cláusulas generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021”; tuvo como objetivo Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021.

La metodología empleada en el presente estudio fue de enfoque cualitativo y de tipo básico, contando con un diseño de teoría fundamentada. Aunado a ello, se utilizó como instrumentos de recolección de datos la guía de entrevista.

La conclusión a la cual se arribó fue que, la inferioridad de información que obtiene el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de los contratos de consumo impuestas por el proveedor genera una inestabilidad contractual que el principal sector perjudicado es el consumidor, La carencia de información del proveedor hacia el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de consumo va a afectar de gran medida al consumidor generando un desequilibrio contractual considerable.

Palabras Clave: Proveedor, Consumidor, Contrato de consumo, Clausulas de contratación, derecho del consumidor.

ABSTRACT

The present investigation called "The consumer in the general conditions of consumer contracts in the district of Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021"; Its objective was to define how consumer contracts through the general contracting conditions produce contractual asymmetry that delimit consumer rights in the Gregorio Albarracín Lanchipa district, 2021.

The methodology used in the present study was a qualitative and basic approach, with a fundamental theory design. In addition to this, the interview guide was presented as data collection instruments.

The conclusion reached was that the inferiority of information that the consumer obtains through the general contracting conditions of the consumer contracts imposed by the supplier generates a contractual instability that the main affected sector is the consumer. The lack of information from the supplier to the consumer through the general consumer contracting conditions will greatly affect the consumer, producing a considerable contractual gap.

Keywords: Provider, Consumer, Consumer contract, Contract clauses, consumer law.

I. INTRODUCCIÓN

En el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, la entidad financiera "Mi Banco" realiza publicidad acerca de afiliación a su tarjeta de débito de manera gratuita sin costos posteriores por uso del mismo, la entidad bancaria infringe el artículo 2 y 3 de la Ley de Protección al Consumidor, ya que no brinda información auténtica y veraz acerca del servicio que ofrecía, ya que al tercer mes de uso de la cuenta de ahorros se efectuó en perjuicio del consumidor una comisión por concepto de mantenimiento, sin que la autoridad competente brinde la regulación necesaria de la defensa y protección de los derechos del consumidor por falta de una cobertura de atención, somos testigos en muchos casos como el sistema burocrático del organismo regulador genera mucha inoperancia, ineficiencia y desviaciones en los procesos de nuestros reclamos, por ende mientras esto viene ocurriendo, el consumidor no tiene solución a sus reclamos y el perjuicio por concepto de mantenimiento en sus cuentas de ahorros sigue afectándolo en sus derechos como consumidor, como por ejemplo en cobro de comisiones en sus cuentas de ahorros, en el distrito Gregorio Albarracín existen entidades financieras que realizan publicidad para que el consumidor apertura su tarjeta de débito sin cobro posterior por uso del mismo, en los contratos de consumo que emiten las entidades financieras se infringen los artículos 2 y 3 establecidos en la ley de protección al consumidor, ya que las entidades financieras de este distrito realizan cobro por un concepto de mantenimiento a los que son titulares de cuentas de ahorros, afectando de manera considerable los intereses del consumidor, careciendo estos contratos de consumo de buena fe contractual por parte de las entidades financieras en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

El desequilibrio contractual se genera por la asimetría de información instaurado por parte del proveedor hacia el consumidor, debido a que el proveedor posee conocimiento e información exacta del servicio que va a proporcionar al consumidor, de manera que lo compone de forma más frecuente, en cambio, el consumidor en su sano juicio entiende lo que impone dicho proveedor mediante sus cláusulas insostenibles, claramente se ve una estrategia

con respecto al estipulante suministrador del mercado, estigmatizando una clara desventaja predispuesta hacia el consumidor en referencia a sus derechos, es por ello que el consumidor debe tener la obligación de contraer información puntualizada del contrato de consumo para evitar los mecanismo heterónimos exteriores que determinan los proveedores para contemplar mecanismos que favorezcan al empresario o proveedor, lo cual se debe soslayar, puesto que enerva la protección y bienestar del consumidor del mismo que no dispone la información apropiada sobre sus derechos.

La cláusula abusiva que incluyen las entidades financieras en el distrito Gregorio Albarracín, es la cual menciona lo siguiente:

EL CLIENTE faculta expresamente a EL BANCO para que, sin necesidad de aviso o autorización previa, pueda:

Cargar en las cuentas de los usuarios, depósitos y/o valores de EL CLIENTE, sea que mantengan provisión de fondos suficientes o no, el costo de los servicios que EL BANCO brinde a solicitud y/o por instrucción de EL CLIENTE y/o por mandato de autoridad competente, los gastos por mantenimiento, portes, seguros, tributos y comisiones, así como el costo de las chequeras, cargos por devolución de chequeras y similares, las tarifas que EL BANCO tenga vigentes en su tarifario y que estarán a disposición de EL CLIENTE para su información en las Oficinas de EL BANCO, las mismas que podrán variar de tiempo en tiempo.

Los contratos de consumo que emiten las entidades financieras contienen términos técnicos que el consumidor desconoce porque carece de información necesaria, por lo tanto, los términos no son claros para el mismo, y ya que está influenciado por la publicidad que realiza la entidad financiera en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, solo atina a acceder y firmar el contrato de consumo.

El consumidor por desconocimiento al procedimiento de esta cláusula, solo atina a firmar el contrato de consumo que lo vincula a la entidad financiera, induciendo al error del consumidor al no brindar información clara y relevante con respecto a los términos y condiciones que ofrecen en sus tarjetas de débito, indicando que por la misma no se cobraría gastos por mantenimiento, gracias a esta cláusula la entidad financiera infringe los intereses del consumidor.

Según la información emitida por la página web de RPP (2015) mediante su artículo titulado: “Denuncian a seis bancos por publicidad engañosa” nos indica que las entidades financieras Caja Tacna y Caja Arequipa han incurrido en avisos publicitarios incorrectos con respecto a beneficios en el pago de intereses y que ciertos bancos no informan que cobran por mantenimiento y otros gastos si el cliente no le da movimiento al dinero en un determinado plazo. Existen sectores de la economía en la que los consumidores por más que tengan una certeza información y se informen, siempre tendrán una notable desventaja frente al proveedor que posee una información técnica, de igual manera en el caso de servicios financieros bancarios, por eso mismo la información divulgada debe ser totalmente principal para introducirse como una publicidad de las entidades financieras.

Según la investigación realizada por Herrera (2015), determinó que en la ciudad de Tacna el 40 % de reclamos financieros proviene del distrito Gregorio Albarracín, seguido del 25 % del distrito Alto de Alianza, el 20 % del distrito de Tacna, y el 15 % de otros distritos.

La banca es responsable que los consumidores que no conocen de términos financieros firmen los contratos de consumo, ya que la banca induce al consumidor a acceder a los servicios financieros mediante la publicidad que emite y difunde por los medios de comunicación, para que el mismo este incentivado para firmar los contratos de consumo de manera decidida, ya que las expectativas que tiene el consumidor son altas, producto de la información difundida por la banca , por ende acepta y firma el contrato de consumo, influenciado por la información emitida por la banca, conocemos muy bien que la banca hace uso frecuente de la publicidad en los canales de difusión de información para colocar sus servicios financieros en su público objetivo.

Existe más clientes que seguirán afiliándose a estas cuentas de débito, producto de la publicidad difundida por las entidades financieras, siendo responsable la banca de que el consumidor firme los contratos de consumo, ya que el mismo está influenciado por los beneficios que le prometen a través de la publicidad que la banca difunde, la publicidad difundida persuade al público objetivo, que está expectante por recibir el servicio financiero deseado.

La problemática se sitúa en las cláusulas generales de contratación, puesto que no favorecen al consumidor, violan sus derechos y los perjudica de gran medida, lo cual se ha acrecentado de gran medida, puesto que la falta de contenido de información hacia este sector afecta de manera considerable al consumidor, por la constante asimetría de información que ocultan los proveedores para el beneficio personal de su principal mercado.

En la presente investigación se plantea el siguiente problema general: ¿De qué manera las cláusulas generales de contratación de los contratos de consumo generan una situación de desequilibrio contractual limitando con ello los derechos del consumidor, en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2021?

Se plantea el siguiente objetivo general de la investigación

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa; y también se plantea los siguientes Objetivos Específicos: (a) Establecer el desconocimiento de las cláusulas referentes al contenido de los contratos de consumo que afectan al consumidor , (b) Explicar como la buena fe de las cláusulas generales de contratación constituye trato equitativo entre las partes contractuales , (c) Determinar que la imposición dentro del margen de negociación de los contratos de consumo perjudica al consumidor.

Se plantea la siguiente hipótesis general de la investigación: La inferioridad de información que obtiene el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de los contratos de consumo impuestas por el proveedor genera una inestabilidad contractual que el principal sector perjudicado es el consumidor, y como Hipótesis Específicas: (a) El incumplimiento de requisitos del contrato de consumo, afectan de gran medida a las condiciones generales de contratación puesto que se van a determinar cómo desproporcionadas, por lo tanto, deben ser declaradas irrefutables por la autoridad administrativa, (b) Los derechos y obligaciones incluidas en las condiciones generales de contratación, generará un trato no equitativo con respecto al equilibrio contractual de los que participan en los contratos de consumo, (c) La carencia de información del proveedor hacia el

consumidor mediante las condiciones generales de contratación de consumo va a afectar de gran medida al consumidor generando un desequilibrio contractual considerable.

Como justificación práctica , El presente trabajo de investigación es fundamental porque el contrato de consumo mediante las cláusulas generales que brinda el proveedor hacia el consumidor no son de todo fiables puesto que esconde contenido oculto hacia el consumidor , para favorecimiento propio, así mismo por la negativa que imparte las principales autoridades y entes que rigen la buena fe y el bienestar del consumidor hacen que sea vulnerable este sector tan afectado por los empresarios mediante sus cláusulas generales abusivas de contratación de contratos de consumo en el distrito Gregorio Albarracín.

Es por ello que mediante una comprensión de la investigación de nivel conceptual se desarrolla las principales definiciones a las mencionadas cláusulas abusivas en contratos de consumo en efecto el contenido no inserta información oportuna hacia el consumidor, sino más bien, inadecuada puesto que se incluyen cláusulas que están predispuestas a producir agravios a los intereses del consumidor.

La investigación fomenta la buena práctica de los derechos del consumidor para que no los vulneren los grupos grandes del sector del mercado de los proveedores, mediante información adecuada. La investigación se justifica puesto que fomenta los argumentos puntuales para lograr determinar el conocimiento del sector consumidor, así mismo aportar firmeza en las convicciones de los consumidores con respecto a sus derechos y políticas del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín.

II.MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se plantea los antecedentes de investigación:

Antecedentes internacionales, Palenque (2000), concluye que en el derecho en contratos este requiere de una reforma profunda para proteger de forma eficaz y defensa de los consumidores. Este tuvo como objetivo dar a conocer los contratos que son por adhesión a condiciones generales son el género en la contratación actual y los contratos que son libremente negociados son la excepción. Pese a esto, nuestro ordenamiento jurídico contractual se encargará del segundo antes que los primeros. Además, el tráfico masivo de bienes y servicios requiere de técnicas contractuales, así como los contratos por adhesión a condiciones generales que respondan a principios económicos de racionalidad y eficiencia empresarial. Sin embargo, al utilizar contratos por adhesión a condiciones generales no se legitima a los proveedores a insertar cláusulas que refieren abusivas hacia los consumidores en los mismos.

Antecedentes nacionales, Herrera (2015), determinó como objetivo cómo se viene tratando –identificación, aplicación, deficiencias y aciertos de las cláusulas que son abusivas de los contratos de consumo. Concluyó, que, la Constitución no formula de manera directa una noción de consumidor; sin embargo, a partir de una interpretación constitucional integral, así como la jurisprudencia constitucional existente, se podría afirmar que no se trata de un eslabón más de la cadena productiva, sino que se reconoce por la posición. En tal sentido, el constitucionalismo es una herramienta para el control del poder que incluye en los derechos fundamentales garantías para todos, pero en especial hacia los sectores minoritarios y los débiles; asimismo, concluye que la Constitución encomienda al Estado en la defensa de los intereses de los consumidores, lo cual implica una intensa defensa de todos los derechos que le corresponden, con especial énfasis en sus derechos esenciales: a la información, a la libre elección, a la idoneidad de los bienes y servicios adquiridos y a la no discriminación, en el marco de sus intereses particulares; sino también para salvaguardar sus intereses generales por un intenso proceso competitivo y por el libre comercio.

Antecedentes Nacionales, Malpartida (2003), elaboró la investigación titulada: “El derecho de consumidor en el Perú y en el derecho comparado”. Propone como objetivo principal verificar criterios que encierra el Decreto legislativo 716, también como los resultados en la protección del consumidor, como aquellos criterios de otra normativa que también tiene como objetivo la protección al consumidor. El universo de investigación el conjunto de procedimientos iniciados ante la Comisión de Protección al Consumidor y los organismos reguladores, asimismo, al conjunto de resoluciones dadas en la comisión mencionada y el Tribunal de INDECOPI. Determinó mediante elementos como: dio la primera evaluación referente al papel que juega INDECOPI, respecto a la protección al consumidor. Se vio claramente que de los reclamos que se presenta ante INDECOPI solo se quedan en tales, sin la formalización, es decir, llegar en denuncia. Existen varios procedimientos menores que el que se presenta en los organismos reguladores. Hay una ligazón entre la posición de dominio y la violación del derecho al consumidor. Por tanto, el autor manifiesta que se encuentra una problemática referida a la protección del consumidor, entonces, no existe solo una asimetría informativa, sino que se encuentra contemplado principalmente el poder económico entre dichos sujetos o polos. La ley peruana de manera increíble no contemplaría esta última. Ocasionando como consecuencia una asimetría también.

Antecedentes Nacionales, Sánchez (2015), planteó la investigación denominada “Derecho de Elección de los Consumidores Mediante Declaraciones de Los Proveedores de Alimentos Envasados Destinados al Consumo Humano”. Dicha investigación concluyó la importancia de constituir las declaraciones que manifiestan los proveedores de alimentos que vendría a ser destinados al consumo humano en sus envases, una garantía del derecho de elección; debido a que se ha comentado de una dificultad de poder erradicar la asimetría informativa en la industria alimentaria; pero según las estadísticas proporcionadas, se requiere una atención urgente en cuanto al cuidado sobre alimentación.

A continuación, se detalla bases teóricas sobre de las Condiciones Generales de Contratación:

Condiciones generales de contratación

“Son cláusulas predispuestas, que es incorporada al contrato, y es determinado solo por uno de los contratantes, con independencia de quien sea el autor material de las mismas” (Espinoza, 1998, p.60).

Definición de las Condiciones Generales de Contratación

Se define que son consensos contractuales que se imparten de manera automática puesto que los contratos son observados entre el proveedor y el consumidor, de igual manera son llevados ante un organismo regulador (OSIPTEL) para lograr su consentimiento o variación, de manera que se encuentre entre los parámetros y límites establecidos impuestos por el Reglamento General de Condiciones de Uso que instaure de manera vigente dicho organismo que lo supervisa. (Duran, 2002, pp.60-63)

Elementos de las Condiciones Generales de Contratación.

Con respecto a esto, se ha logrado precisar de manera transparente los presentes componentes que se difieren de forma considerable a este tipo de cláusulas, lo cual se ha determinado tres elementos: La carencia de convenios de negociación individual. La determinación predestinada a una diversidad de contratos. La propensión por una de ambas partes. (Palenque, 2000, pp. 40-42)

Con respecto a la primera característica, se precisa que no es concerniente los efectos que surgen de la modificación de los contratos de las cláusulas puesto que se han predeterminadas y que por lo general no han sido redactadas por el proveedor o empresario de manera adecuada o absoluta, por consiguiente, esto nos lleva a que lo esencial viene a ser la propensión. En cuanto a lo segundo, es de fundamental importancia la esencialidad que presentan las vigentes condiciones generales, que vienen a ser incorporadas por efecto de la negociación, lo cual involucra la mitigación de la calidad de las condiciones usuales generales. (Durand, 2002, pp. 70-76)

Cabe señalar que existen efectos considerables, puesto que se evidencia de la mejor forma debido a las condiciones generales de la contratación.

Cabe precisar que la condición general de contratación hace una observación de alerta a los resultados de contratación en multitud o masa, debido a que en la actualidad se requiere a efecto de consecuencia un modelo negociable y económico, que puntualicen la obligación del ahorro y de tiempo, debido a todo ello, brindar un tratado recíproco en referencia a los anexos de estos tipos de cláusulas. Por lo tanto, el origen de la condición general de la contratación viene a ser una imposición jurídica y económica. (Pérez, 2007, p.57)

CLÁUSULAS ABUSIVAS

a. Concepto de Cláusulas Abusivas.

Definimos que las cláusulas abusivas son disposiciones y reglas contractuales , en la cual el usuario o consumidor , no sostiene un límite de negociación , puesto que pueden ser impuestas , lo cual indica que en efecto no se puede variar sus características , lo cual genera una pugna entre las normas de honestidad fomentando un desequilibrio y afectando al consumidor considerablemente , lo cual muestra una mayor ventaja a favor de la parte que las ha impuesto y en desventaja inferior del consumidor. (Rezzonico, 1997, p. 16)

En gran parte de casos de contratos, se hayan cláusulas abusivas que son acordadas con consumidores, por ende, puede darse de igual manera y hacerse factible en cualquier tipo de negociación contractual con respecto a empresarios, por lo que determina dentro de los parámetros que de negociación no se ha podido obtener de ambas partes, la defensoría de intereses propios precontractuales. (Sánchez, 2015. p.32)

Características de las Cláusulas Abusivas

Se determina que las cláusulas abusivas son concretas en la regla peruana, las cuales podemos precisar a continuación las características que presentan dichas cláusulas. Los derechos del consumidor se ven mermados debido a acuerdos del contrato consumo de manera beneficiosa para el proveedor de manera que se ve afectado el consumidor. Se componen de condiciones generales preliminarmente "pre-redactadas" imprecisas, para ser insertadas en contratos próximos. Un organismo específico u empresa se hace cargo de su redacción de manera independiente y recíproca. (Villorta, 2010. p.17)

"El consumidor está proclive a adherirse a cláusulas pre redactadas por los proveedores o empresas puesto que estas no son negociadas" (Espinoza, 1998, p15).

"Se proyecta a una múltiple diversidad de personas entre ellos los consumidores. Se ven envueltos en la falta de transparencia, lo cual genera desequilibrio frente a las obligaciones y derechos específicos frente a las partes" (Stiglitz, 2001, p.26).

Clasificación de las Cláusulas Abusivas.

El presente código cataloga a las cláusulas abusivas mediante:

a. Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Los derechos de los consumidores se ven perjudicados de manera considerable debido a las cláusulas que quebrantan las reglas y obligaciones de orden público, esto evidencia que son cláusulas arbitrarias. Por consiguiente, los principales organismos corroboran la presencia y las declara no exigibles puesto que carecen de una nulidad total, lo cual está contenido en el presente artículo de Código, regla que comprenda un listado concreto de las cláusulas arbitrarias. (Villorta,2010, p.19), las cuales son:

“Son cláusulas que son nulas de puro derecho o cláusulas ilegales. La autoridad correspondiente, constata su presencia y las declara inválida por ser cláusulas que tienen adormecimiento que produce la nulidad absoluta” (Villorta, 2010, p 14).

“Se encuentra recabada en el artículo del código, norma que contempla un listado taxativo de cláusulas abusivas y estas son las siguientes: La privación de la responsabilidad circunscrita debido a dolo o culpa” (Sánchez, 2015, p 20)

Las cláusulas denigrantes tienen como principal precedente el artículo 1398 del Código Civil, al dejar sin efecto y limitar la responsabilidad de la redacción de cláusulas. La limitación de dicha responsabilidad abarca no obstante los sucesos perjudiciales del proveedor, si no influye de sus dependientes también, debido a que efecto de ellos se realiza la prestación. De hecho, las cláusulas no se van a tornar despóticas en una posible situación de que se incide una exclusión de obligación o derechos con respecto a acontecimientos de fuerza mayor y casos inopinados. (Palenque, 2000, p 18).

“La determinación del proveedor al dejar sin efecto o resarcir independientemente un contrato, salvo se determine una aplicación de reglas legales apropiadas, esencialmente argumentadas, expresadas por organismos correspondientes” (Durand, 2002, p 32).

Es de índole obligatorio el contrario entre ambas partes y el modelo generalmente de resolución se ejecuta cuando hay incumplimiento, imposibilidad de dicha prestación, entre otros sucesos semejantes. (Art. 1361° del Código Civil). Una resolución parcial de un contrato es esporádica debido a que se ejecuta sin una causa exacta. En vista de ello se considera una cláusula abusiva los contratos por adhesión, las cuales facilitan al predisponente a dejar sin efecto o resarcir parcialmente un contrato. Las que autoricen al proveedor a determinar un contrato previamente sin una comunicación preliminar o a expirar un contrato de extensión irresoluta sin fijar un plazo anticipado de manera lógica, salvo de un precepto legal y de reglas idóneas. (Rezzonico, 1997, p 40).

c. La determinación favorable del proveedor promoviendo la potestad independiente de posponer o instaurar el contrato

Un contrato debe acatar a los acuerdos entre ambas partes y obedecer a cualquier postergación o instauración de estas, por consiguiente, no debe de generar una dependencia de voluntad independientemente del proveedor, por consiguiente, el contrato refleja una indeterminación y el consumidor podría estar afectado sin ningún término en específico. Con respecto a ello, el código nos determina que el proveedor se prive a tener la potestad de posponer o modificar de manera unilateral el contrato puesto que se determinara una cláusula arbitraria. (Durand, 2002, p.23)

d. La limitación y exclusión de derechos legales otorgados a los consumidores.

Las normas legales tienen la facultad de brindar protección a los consumidores puesto que les proporciona derechos legales y que no se vean afectados por las partes. La disposición no puede ir en contra de una regla legal de ambas puesto que es de carácter preponderante y de orden público. Los consumidores sostienen derechos legales que son situados en el CÓDIGO, las cuales contienen la información precisa, al defensor de intereses, el derecho de devolución, y a amparos legales, etc. A través del código civil se extraen diversos derechos legales que son de índole sustancial. Las cuales también tienen la potestad de excluir de incumpliendo a ejecutar el derecho de sujeción. (Palenque, 2000, p.16)

e. Las que infringen los derechos referentes al correspondiente proceso

Dicho proceso no puede ser limitado por un tratado o acuerdos de las partes puesto que contiene una seguridad constitucional. Con respecto a ello, dejan de ser catalogadas como cláusulas despóticas las que prohíban los derechos y normas que abarca dicho proceso, las cuales tienen el poder de imputar

distinciones procesales, restricciones a la exposición de pruebas, entre otros. (Sánchez, 2015, p.16)

f) Las cuales determinen la abdicación del consumidor a plantearse realizar una respectiva denuncia por violar las reglas del Código

Determinar una denuncia debido a una violación de reglas del código, es de carácter fundamental, puesto que es un derecho propio del consumidor y que no se puede quebrantar. Así mismo, en caso de que su denuncia tenga aprobación por el INDECOPI es indispensable recalcar que el consumidor será catalogado como parte degradada dentro del respectivo proceso y podrán ejecutarse a su disposición medidas apropiadas de corrección, autónomamente del castigo que se impute al proveedor. En síntesis, se determina como tiránica a aquella cláusula que prohíba el derecho a imputar denuncias. (Villorta, 2010, p.16)

g. Las que vulneren las reglas de orden público o de índole preponderante. Una cláusula se determina como arbitraria cuando infrinja una norma de orden público.

Cláusulas arbitrarias de ineficacia relativa

Son aquellas que exigen ser examinadas de manera precisa. En desigualdad de las cláusulas arbitrarias de ineficacia relativa se solicitan estudiar el caso de manera precisa para dar a conocer si se halla una clara desventaja en los derechos de los consumidores de manera negativa. Posteriormente vamos a recabar los fragmentos extraídos en el Código de las cláusulas abusivas de ineficacia relativa. (Palenque, 2000, p.16)

a. La determinación de inconvenientes desmesurados para la función de los derechos del consumidor frente a los contratos.

Mediante estos contratos no puede haber ambigüedades o obstáculos considerables puesto que los derechos del consumidor deben precisar puntualmente la información, lo cual indica que esto sería una modalidad del desconocimiento del derecho dado. (Sánchez, 2015, p.19)

b. La variación unilateral mediante el proveedor que imponga las condiciones de un contrato de extensión consecuyente.

Aquellos contratos de extensión continuada vienen a ser los que se efectúan en servicios o prestaciones de orden periódica las cuales se desembolsan mensualmente. Así mismo son de extensión continuada los de servicios financieros, los servicios de seguro, servicios públicos generales, etc. Esto indica que en gran parte se trata de cláusulas que tienen poder en mencionar al proveedor, puesto que dicho individuo tiene la potestad de variar las condiciones del contrato, así mismo también el costo de los bienes. (Villorta, 2010, p.25)

El sector perjudicado es de los consumidores debido al desconocimiento de la modificación de términos y condiciones, los cuales se encuentran arraigados a estas disposiciones que ejerce el contrato., a través del Código se ha determinado que si se presenta una modificación debe ser expuesta precisamente en el contrato y se debe conceder al consumidor que se rehusó del mismo, sin verse afectado ante un castigo o penalización impuesta por el proveedor o empresarios. (Cordova,2012, p.23)

A pesar de que no se precise tácitamente mediante el Código las modificaciones o variaciones de un contrato esta debe ser notificada ante el consumidor de manera veraz. La desvinculación del contrato no debe ser un problema mayor debido a que es un derecho del consumidor, serán catalogadas como arbitrarias aquellas cláusulas que delimiten su efectucción. (Sánchez, 2015, p.16)

c. Las que instauran la suspensión automática de un contrato adjuntando un intervalo breve para exponer la decisión de no retardar.

Es una modalidad de postergación concreta del contrato, cuando se determina que dentro de un periodo no existe la decisión en contra, por lo cual se

comprende postergado de manera automática por el determinado intervalo. Existe en esta situación una disposición de intención concreta debido a que opta la voluntad de postergar el contrato, el dilema que se avecina es que el tiempo que imponen los proveedores es breve lo cual retrae de gran medida a ejercer el derecho de manifestar su negativa del consumidor, esto genera que sea complejo la efectucción de este derecho. Dicho tipo de cláusula se cataloga como arbitraria. (Cordova, 2012, p.13)

d. Se determinan puesto que conllevan procesos tediosos para evitar quejas del consumidor frente al proveedor, así mismo para evadir la ejecución de resarcir problemas de productos defectuosos.

El derecho del consumidor es relevante debido a que tiene la facultad de realizar reclamos ante el proveedor. Este no puede ser envuelto en actos de limitaciones por parte del proveedor para evitar el pago de cargas económicas, es concretamente un derecho del consumidor. Se ha establecido en referencia con este proceso, el numeral 24.3 del art 24 del Código, lo cual dictamina que no puede limitarse la disposición de contener los reclamos de los consumidores al previo pago de un servicio puesto de reclamo u otro pago. (Villorta, 2010, p.14)

“Se determina que una cláusula arbitraria es cuando existen procesos complejos para lograr hacer factible la efectucción de resarcir productos o bienes defectuosos o que no se halle una modalidad que suministre o sea inviable que el consumidor realice sus respectivos derechos” (Palenque, 2000, p.12).

e. La que disponga que el proveedor tenga la potestad de efectuar la prestación por medio un tercero el cual fue seleccionado por méritos de sus cualidades particulares.

El deudor es forzado a efectuar independientemente la prestación debido a la obligación “intuitu personae”, debido a que ha sido seleccionado por sus características propias. Una cláusula será clasificada como arbitraria cuando tenga la potestad del proveedor de llevar a cabo la prestación a través de terceros. El proveedor no se ve obstruido, de manera que puede llevar a efecto la colaboración de terceras personas, pero llevado a cabo el contrato, él se

encuentra comprometido a efectuar la principal prestación y no pueda ampararse de terceros. (Herrera, 2015, p.29)

f. Las que instauran la modificación unilateral del tipo de moneda por parte del proveedor para la afectación del consumidor.

Esto se da debido a que existen en los contratos la modalidad de duración continuada la cual determina el poder del proveedor de lograr modificar el tipo de moneda, la cual se acordó para el pago de productos, bienes y servicios. Estas cláusulas se evidencian regularmente en contratos similares a los de servicios públicos y en donde las prestaciones se efectúan de forma periódica. De manera que no se imposibilite el cambio del tipo de moneda en privilegio de favorecer al consumidor. (Córdova, 2012, p.26)

Derechos del Consumidor

A. CONCEPTO

“Estos derechos rigen de protección únicamente por parte del Estado, debido a que le corresponde brindar seguridad y bienestar al consumidor mediante sus normas establecidas” (Córdova. 2012. p. 22).

El consumidor se ve protegido mediante su naturaleza de humano, debido a que tiene derechos fundamentales que toman como integro un contrato amparado hacia el consumidor, con esto logramos la regularización de mercado y efectos humanistas positivos, frente a los estrictamente patrimoniales. (Cárdenas. 2000. p. 17).

“Se determina que los derechos se encuentran vinculados con el consumidor como personas activas en los tratados de consumo en referencia de la economía social del mercado respectivamente” (Villorta, 2010, p.19).

B. Desarrollo de los Derechos del Consumidor

Mediante la teoría determinada los vicios ocultos de las cosas se defendían al comprador y velar por su bienestar, eso se remonta en el derecho romano. En la edad media , se aseguraba la calidad de los productos puesto que se impartía normas éticas mediante las entidades , eso produjo que se establezca un sistema de disposición las cuales son de índole fundamental puesto que debían ser honrados , pese a que no se trataría específicamente de un sistema jurídico en especial , debido a ello se determina como un sistema escaso de garantías hacia los consumidores suprimido en Francia a través de un castigo del código civil, con la finalidad de poseer autonomía de la voluntad , de manera que se influenció el sistema individualista y a mención de la autonomía de comercio se abolió todo que podría perjudicar , así mismo invalidando las determinaciones de antes. (Durand, 2007, p. 34).

Debido al crecimiento de empresas comerciales en la década de los 50, esto fructificó un considerable desarrollo en el aspecto económico dado que se acrecentó las ofertas de bienes y servicio por lo tanto encontramos una gran demanda justa y precios honestos , llevando a cabo un estrecho vínculo de irregularidad en que se veían inmersos los consumidores con respecto a los productos o proveedor, con el fin de salvaguardar e impartir justicia se estableció el movimiento comunista para hacer frente a ello. (Córdova, 2012, p. 61).

Se establecía que dictaminarán variaciones importantes a las leyes de Reino Unido en el año 1962, debido a que se veía reflejado una desigualdad de las partes, para ello se fundó un organismo estatal de protección con el fin de brindar la preservación y bienestar más adecuadas a los consumidores y usuarios. (Durand, 2007, p. 61)

C. Los derechos del consumidor como derecho de persona.

El derecho del consumidor está determinado para ser expresado con subjetividad y de manera independiente, debido a que al ser quebrantando debe efectuarse su desagravio, debido a que perjudicial y vulnera sus derechos personales y tiene

que contener jurídicamente un proceso semejante a una infracción de la libertad., lo cual debe mostrarse sólido (Durand, 2007, p. 51).

En síntesis , señalamos que el consumidor tiene la facultad de manifestar su perspectiva de análisis debido a que está sujeto a necesidad primordiales , lo cual acarrea diversas campañas de publicidad y actos preliminares que produce el proveedor frente a un próximo celebración o trato contractual, llevando a cabo una asimetría de información con respecto al consumidor que no posee a ciencia cierta el conocimiento de realizar la relación contractual , debido a ello no posee la facultad de determinar un acuerdo fidedigno para que su perspectiva sea la adecuada sin acarrear problemas que afectan su accionar como agente de la transacción comercial respectivamente. (Sánchez, 2015, p.17)

D. Clasificación de derechos del consumidor

Los derechos fundamentales del consumidor

“El estado debe impartir justicia mediante los derechos que otorga al consumidor para asegurar su protección y amparo, lo cual se determina como un bien jurídico frente al consumidor, mediante ello rectificamos la regularización del mercado y efectos humanistas idóneos” (Stiglitz, 1997, p. 11).

Se establece que las relaciones o vinculaciones de consumo se basan en una disposición llamada contrato, mediante ello nos protegemos ante vulneraciones, dado que garantiza el bienestar y contribuye socialmente con respecto al contrato, mediante ello podemos identificar que es un medio honesto, probo y que fomenta las buenas relaciones sociales, no como una implantación de arbitrariedad o perjudicial. (Cárdenas, 2000, p. 67).

Tenemos a los derechos fundamentales, las cuales son:

El derecho de acceso al mercado.

“Se establece que cada persona o ser humano poseen derechos que promueven su bienestar y que contemplan a adquirir bienes y servicios con la finalidad que satisfagan sus necesidades básicas de cada individuo” (Stiglitz,2000, p.13).

El derecho de acceso al consumo es una facultad que se puede brindar por medio de la prerrogativa, la cual nos indica que las personas poseen la probabilidad de obtener bienes y servicios primordiales para su desarrollo y estabilidad en situaciones adecuadas, en punto de vista como aspectos primarios de vivienda, nutrición, educación. (Stiglitz, 2000, p.14)

El estado debe contribuir brindando equilibrio ante las normas del mercado, promoviendo adecuadas condiciones de sobrevivencia de la población, supervisando los servicios de prestaciones en parámetros recíprocos garantizados y precios justamente racionales, logrando así evitar supuestas prácticas no idóneas de los proveedores. (Herrera, 2015, p.26)

- El derecho a la libertad de elección.

Las prohibiciones de libertad de poder escoger de los consumidores pueden verse en los vínculos interpersonales entre consumidores y proveedores, de manera que sea contractual o no, así mismo ser el mercado disfuncional agravado con respecto a su funcionamiento, indicando así este aspecto de importancia debido a su capacidad perjudicial considerable. (Córdova, 2012, p.74)

1. El libre derecho de elección es un derecho en las relaciones interpersonales, las cuales pueden verse agravadas por diversas formas:

1.1. “El proveedor acrecienta de manera ilegal favoreciendo su vinculación con su co-contrato obligándose mediante condiciones contractuales que le imposibilite tomar decisiones legales desde la perspectiva de equidad del contacto” (Villorta, 2010, p.25).

1.2 Mediante métodos de comercio no tradicionales, fuera de locales comerciales, por medios digitales o en vivienda del consumidor, producen disposiciones en las relaciones extracontractuales que dificultan al consumidor adquirir decisiones lógicas y analizar la adecuación y lo favorable del servicio o bien que se le brinda. (Palenque, 2000, p.18)

2. Dentro del marco de un mercado descompuesto o corrompido

Mediante métodos no íntegros los proveedores logran infringir la potestad de elección de manera libre de los consumidores, aquí localizamos los tratados de los precios, situaciones monopólicas, el manejo inapropiado de productos, de manera que el mercado se degrada afectando su transparencia y honestidad aminorado los derechos y disposiciones de los consumidores. (Córdova, 2012, p.75)

“En efecto, podemos indicar que el consumidor posee la atribución de escoger la mejor opción que considere las más concordante a sus preferencias con respecto a las vinculaciones realizadas de consumo con sus proveedores” (Sanchez, 2015, p.16).

El derecho a brindar un trato justo y honesto

“El proveedor debe manifestar al consumidor la honestidad y transparencia frente a acontecimientos discriminatorios desfavorables que perjudiquen al consumidor, así mismo brindarle la facultad de realizar su ejecución libre e independiente ante el vínculo de consumo” (Palenque, 2000, p.24).

El derecho a la educación

Nos determina que hay una transgresión hacia los derechos del consumidor, lo cual indica un desequilibrio considerable con respecto a los vínculos del proveedor y consumidores, esto produce la escasa facultad para poder entender las circunstancias cuando se desee obtener un servicio de consumo o un bien respectivamente. (Stiglitz, 2000, p. 26)

La educación cumple un rol muy relevante puesto que tiene las armas para brindar conocimiento a los consumidores con respecto a sus derechos, cabe señalar que es de fundamental importancia realizar capacitaciones para que el consumidor perciba protección y no sea vulnerable ante el proveedor, que reconozca sus valores y derechos, que denote la calidad de los productos que les proporciona, que contenga la perspectiva ideal entre precio y beneficio de bienes o servicios. (Córdova, 2012, p.76)

Debemos tener en cuenta que la captación al sector de los consumidores es de vital relevante, promoviendo información veraz sobre precios, medios de exposición de reclamos, composiciones contractuales y etc., para que cuando llegue una situación de obtener un serfio de consumo o bien, escojan una decisión idónea que sea adecue a sus preferencias. (Palenque, 2000, p.16)

Los sustanciales derechos de consumidores

Estos derechos denotando privilegios de los consumidores, debido a que evidenciamos en su papel de individuo pasivos de las vinculaciones de consumo, se estiman con claridad en relaciones contractuales, que adhieran a diversos consumidores o a varios proveedores respectivamente. (Durand. 2007. p. 26).

Se clasifican de la siguiente manera:

- El derecho de seguridad y a la salud

Es el derecho que protege al consumidor frente a exposiciones de riesgo para el bienestar y protección del consumidor, así evitando que vulneren la integridad del

consumidor de manera eficaz, haciendo frente a productos y servicios dañinos. (Durand. 2007. p. 157)

“Los derechos hacen frente a prevenir y evitar perjuicios a los consumidores, así mismo promueve normas al estado para brindar protección y defensa en sus vínculos cercanos de consumos con los proveedores específicos” (Sánchez, 2015, p 16).

. El derecho primordial de la información

“Se establece que es fundamental el derecho a la información para el consumidor, puesto que dispone de elementos vitales que rigen una imponencia de derechos, de manera concreta el que posee más conocimiento termina por acrecentar su poder” (Rusconi. 1997. p. 99).

Cabe recalcar que los consumidores debemos poseer este derecho de la información, tomando interés autónomo en conocer más sobre nuestros derechos, con una distribución de información transparente y fiable debido a que preliminarmente existe una etapa precontractual la cual nos plantea factores (publicidad, ofertas y otros) así mismo en un ambiente extracontractual y en contratos de consumo específico. (Córdova. 2012. p. 80)

En los contratos se ven inmersos contenidos evidentemente desfavorables para el consumidor y favorables para el proveedor, de manera que infringe considerablemente los derechos y obligaciones del consumidor y la vulneración que conlleva hacia él todos los perjuicios y riesgos de manera inadecuada. (Martín Pérez, 2007, p.29)

El consumidor desconoce concretamente las cláusulas, por la falta de interés en conocer de ellas o de poseerlas. Cuando el consumidor contrae su firma, automáticamente está expuesto al contrato y queda asociado por el acuerdo, viéndose involucrado en acontecimientos de injusticia y deshonestidad. (Pérez, 2007)

En estos casos la ley debe de presentarse para supervisar que no estemos en contratos ambiguos a los tradicionales, debido a que no contribuyen y no

demandan lógica contractual, absolutamente requeridos para las medidas de bienestar y amparo del consumidor. (Córdova, 2012, p. 65).

Las cláusulas se determinan con el fin de promover la disposición contractual del predisponente, mediante un desequilibrio real, debido a la escasez de justificar en prestaciones respectivas y consecuencia con la integración de superioridades que favorecen del predisponente. (Herrera, 2015, p. 16)

En efecto el estipulante obtiene una determinada ventaja a través de múltiples cláusulas específicas, la cual genera predominio negocial de manera considerable, así mismo impartiendo arbitrariedad logrando imponer plazos breves para las efectuaciones de las posibles acciones. (Rezzonico, 1987, p. 86)

Se dictamina unos límites contractual frente a la independencia de voluntad , esto lleva a cabo unos límites o parámetros extraordinarios que se generan por el sector adherente por el más fuerte predisponente en los acuerdos de adhesión , contribuyendo determinar las normas generales de contracción y las “ cláusulas contractuales que conllevan el contrato , las cláusulas dispuestas que son escritas previamente a una adecuación del contrato y cláusulas imperantes que se exponen al contrato negando una negociación. (Villorta, 2010, p.28).

Se ha reaccionado de forma considerable frente a los límites de independencia, el legislador a preponderado los principios de interpretación y respectivamente la provisión de agravio del derecho, que están sujetado para fundar una legislación específica con la finalidad de incentivar la independización de voluntad o disocian de ambas partes, con una considerable escala de estabilidad entre ambas partes. (Córdova 2012, p.66)

El derecho a la protección de los intereses económicos

Nos señala que el consumidor debe ser defendido en toda transacción comercial debe ampararse de sus derechos, aquella transacción debe efectuar de manera idónea y recíproca, así mismo en situaciones sujetas a fijación de tarifas, precios, ganancias, aptitud adecuada de cláusulas contractual, defensoría contra códigos arbitrarias y despóticos de créditos. (Durand. 2007. p. 168).

- Derechos instrumentales u operativos de los consumidores.

“Existen derechos culturales que abarcan en dicha categoría, estas logran obtener de forma eficaz a los demás derechos, llevando a cabo modalidades apropiadas de accionamiento” (Rusconi. 1991. p. 105).

“Esto no indica que satisfagan de manera directa a las preferencias del consumidor, más bien es un medio para llevar a cabo de manera eficaz al efectuarlo y hacerlo prevalecer” (Herrera, 2015, p.30).

- El derecho de participación y organización.

“No es de relevancia que el consumidor se halle organizado en grupos representativos si las preferencias e interés del grupo en general no son aprobados en los diversos aspectos que les pertenezca” (Córdova. 2012. p. 91).

- El derecho a la obtención de asesoramiento y asistencia.

Nos indica que dicho derecho se obtiene a través de la una determinación del público del sector consumidor de servicios del estado de manera gratuita en su fiable asesoramiento, las cuales rigen de hacer funcionar entidades que proporcionen una accesible atención de manera adecuada y veraz. (Rusconi. 2009. p. 107)

- El derecho de acceso a la solución de conflictos y justicia.

El consumidor debe percibir que es protegido de sus derechos, determinar el grado de bienestar es muy favorable, percatarse de situaciones, las cuáles han determinado por el proveedor responsable, de manera que señale fundamentalmente celeridad en la respuesta. (Rusconi. 2009. p. 109)

E. Los Derechos del Consumidor en el Ordenamiento Jurídico.

Las cuales son:

a) Constitución Política del Estado

1. Artículo 58. Nos determina que es la ejecución de una economía social de mercado, determinamos mediante ese régimen que el estado guía el crecimiento del país; además, que procede directamente en sector de promoción de trabajo, salud, seguridad, educación, infraestructura, etc. El presente artículo nos determina un interés por la defensa apropiada de los consumidores, asimismo conlleva al desarrollo de libre comercio y contratación con la libertad preliminar privada. (Córdova. 2012. p. 81)
2. Artículo 65. El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. En ese efecto garantiza el derecho de la información de los bienes y servicios que están a su alcance en el mercado. Asimismo, vela, en exclusivo, por la seguridad y salud de la población. Este artículo constituye un ámbito de defensa del consumidor, en relación al derecho a la información de este, las cláusulas abusivas en los contratos y la obligación de los proveedores. (Córdova. 2012.p 81)

b) Código de Protección y Defensa del consumidor. Ley 29571

Con respecto a los derechos del consumidor, se mencionan a continuación los más importantes:

1. Art 2, regula aspectos orientados a la información que detallan a continuación:

a) “El proveedor tiene la responsabilidad de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o efectuar una elección adecuada de consumo” (Córdova, 2012, p.30).

b) “La información debe ser veraz, eficaz, de fácil entendimiento, apropiada, oportuna y fácilmente accesible” (Palenque, 2000, p.27).

c) “Para determinar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual, no se hubiera adoptado la decisión o elección de consumo, o se hubiera realizado en términos sustancialmente distintos” (Herrera 2015, p.18).

d) “Al examinarse la información, debe considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente complicada, considerando la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado” (Villorta, 2010, p.16).

2. Art 4. “Está prohibida toda información o presentación u omisión de información fabricación, componentes, uso, volumen, peso, medidas, precios, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos” (Sánchez, 2015, p.27).

Contemplamos que, si el consumidor ostenta con la información cierta y oportuna sobre el servicio o bien que va a obtener y las condiciones bajo las cuales se obligan, entonces, el consumidor va a tener la posibilidad de efectuar una elección de consumo de ajuste y sustentadas en sus necesidades deseadas, a decir de Rusconi, podrá obtener servicios y productos realmente útiles a sus expectativas y posibilidades económicas y previniendo que ellos le generen un desmedro a sus derechos. (Rusconi. 2009. p. 99)

A continuación, se detalla la definición de términos básicos de la investigación:

Cláusulas Generales de Contratación: “Dichas cláusulas se rigen de manera que el acuerdo del contrato es impartido por una de las partes contratantes” (Herrera, 2015, p.13)

Consumo: Se rige mediante la utilización de un producto por lo general, un servicio o bien para satisfacer necesidades básicas del ser humano así mismo como necesidades secundarias. Cabe señalar que el consumo es el proceso productivo de manera final, cuando el servicio o bien adquirido es apto de disponer de utilidad al consumidor respectivamente. (Palenque, 2000, p.30)

Consumidor: “Se determina como una persona que se satisface de los bienes o servicios, los cuales ponen a su requerimiento los proveedores y que también tienen la potestad de determinar algún tipo en específico de necesidad en el mercado” (Sánchez, 2015, p.20).

Contrato de Consumo: “Tiene como objeto a una vinculación de índole patrimonial, de la cual determina que existe un proveedor y un consumidor para la suministrar de productos que se dan a cambio de una determinada prestación económica” (Villorta, 2010, p.12).

Contraprestación: “Es el servicio que aquella persona o organismo hace a otra en correspondencia al que ha adquirido o debe de recibir” (Palenque, 2000, p.10).

Derechos del Consumidor: “Es la defensoría y protección hacia los consumidores, velan por su bienestar mediante reglas y leyes, que deben ser avaladas por proveedores en una relación contractual” (Herrera, 2015, p.18).

Oferta: “Es la determinación unilateral de una disposición dirigida hacia otra persona. La oferta es de índole relevante, puesto que cuando es manifestada, el individuo no podrá variar debido a la aceptación de la persona interesada” (Sanchez, 2015, p.22).

Producto: “Es aquel bien material o inmaterial que es el resultado de un procedimiento riguroso a fin de distribuir y satisfacer las necesidades básicas y secundarias de los consumidores” (Herrera, 2015, p.26).

Promoción: “La promoción son regalías o incentivos para fomentar más ventas realizadas de un producto en específico o servicio, es una técnica que favorece considerablemente las condiciones de algo” (Sánchez, 2015, p.25).

Proveedor: “Es aquel individuo que se encarga de la elaboración o prestación de algún bien o servicio que generan gran demanda de los consumidores, su finalidad es distribuir lo necesario para la subsistencia de los consumidores” (Villorta, 2010, p.30).

Publicidad: “Su objetivo principal es convencer al consumidor y al público en general con técnicas comerciales para generar más determinaciones de compra de un servicio en específico” (Córdova, 2015, p.34).

Relación Jurídica: “Es el vínculo jurídico que abarca dos o más individuos por lo general, la cual tiene como potestad promover algo que el otro sujeto debe de efectuar” (Sánchez, 2015, p.17).

Servicio: “Cumplen de satisfacer al público en general, mediante la efectuación de realizar un bien o servicio en específico” (Córdova, 2015, p.13).

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Paredes (2008), la presente investigación se establece pura, puesto que busca ampliar el entendimiento científico y jurídico, construyendo novedosas teorías o modificando las existentes, asimismo, indagando la ideología, casuística y ordenamiento jurídico.

Según Paredes (2008), Tiene diseño de investigación descriptivo, puesto que busca esclarecer correctamente un problema de investigación, precisando sus propiedades o características dentro del marco de referencia, en el que se proyecta elaborar la investigación.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías se inferirán del problema de investigación que se evaluarán con el fin de llegar a resolver la temática planteada, de esta manera por medio de los

objetivos específicos emergen las subcategorías que son los puntos que se analizará y que aportarán a que la investigación sea completa. Es de suma relevancia tener estas bien planteadas para una excelente estructura de la investigación. De tal manera que la problemática ira direccionada a un excelente curso y a la conclusión de extenso aportes y resultados.

Categoría

Mediante este trabajo de investigación se ha determinados las siguientes categorías:

- Clausulas generales de contratación
- Contrato de consumo

Subcategoría

Mediante esta manera se estructura las subcategorías que se anexan directamente con las categorías, las cuales se determinan de la siguiente forma:

Relaciones contractuales negociables de proveedores frente a consumidores.

Políticas de consumo para brindar bienestar al consumidor.

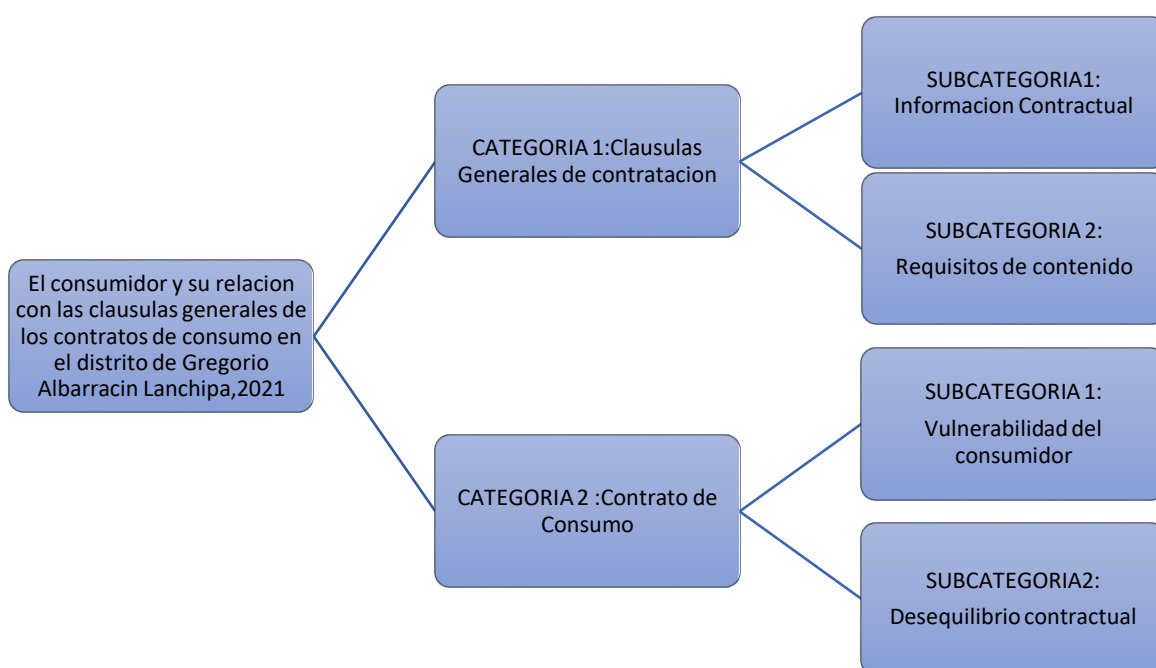
Defensoría y protección del consumidor.

El derecho de la información del proveedor hacia el consumidor para hacer prevalecer sus derechos.

-Vulnerabilidad del consumidor

-Desequilibrio contractual

Figura 1: Categorías y Subcategorías



Fuente: Elaboración Propia

3.3 Escenario de estudio

El principal escenario de estudio con respecto a la investigación radica en el departamento de Tacna, distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, la cual refleja a los consumidores y proveedores de esta jurisdicción y los problemas que conllevan mediante cláusulas abusivas y asimetría informativa que se ve expuesta de manera desfavorable hacia el consumidor.

3.4 Participantes

La investigación tendrá la participación de 10 consumidores del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna, sujetos que conllevarán que la problemática que es planteada tenga un mayor sustento de base de veracidad y trasladar por medio de ellos la realidad existente. Asimismo, nos permitirán alcanzar los resultados de este trabajo de investigación.

También intervienen 9 abogados civiles que son parte importante de nuestro análisis de estudio, los cuales nos brindarán aportes de manera reales sobre el desarrollo de esta problemática.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha utilizado para el desarrollo de la investigación es la entrevista, por ser una técnica de recolección de datos muy aplicada en la investigación científica.

El instrumento utilizado es la Guía de entrevista documental, con la finalidad de recoger información fundamental del problema de investigación, que es preciso utilizar para el objeto de estudio.

3.6 Procedimientos

Es importante conocer el plan de estudio que se trabajara en la investigación, siendo de enfoque cualitativo basándose en la teoría fundamentada, llegando a obtener determinados conocimientos para buscar analizar, y posterior al mismo, interpretarlos.

La presente de investigación catalogó la información mediante el empleo de la entrevista y la propia guía de entrevista documental. Asimismo, al tener la problemática en terreno de investigación, surge la necesidad de darle un determinado tratamiento a fin de buscar un mejor tratamiento jurídico; a la vez, el marco metodológico generó un gran aporte.

3.7 Rigor Científico

La recolección de información se ha extraído de fuentes bibliográficas fidedignas de repositorios investigativos de tesis de universidades. Dicha investigación se corrobora mediante los parámetros que establecen los expertos ante el juicio, que se poseerá una norma o rigor científico que se va a demostrar en las conclusiones finales.

3.8 Método de Análisis de Datos

La presente investigación es de método inductivo-hermenéutico con enfoque cualitativo, procediendo a examinar la doctrina, opiniones de expertos en la materia y fuentes documentales respecto a derecho, en adición, al comparar distintos acontecimientos suscitados en la práctica, expresados por los expertos, se podrán examinar las similitudes de unos con otros, anexando diversas teorías ya propuestas en las fuentes bibliográficas.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación garantiza la defensa de los intereses de los consumidores ante las condiciones abusivas de los proveedores, ya que los proveedores no brindan la información oportuna sobre los derechos del consumidor, por tal motivo, la investigación generará beneficios para la defensa de los derechos del consumidor frente a estas injusticias por parte de los proveedores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

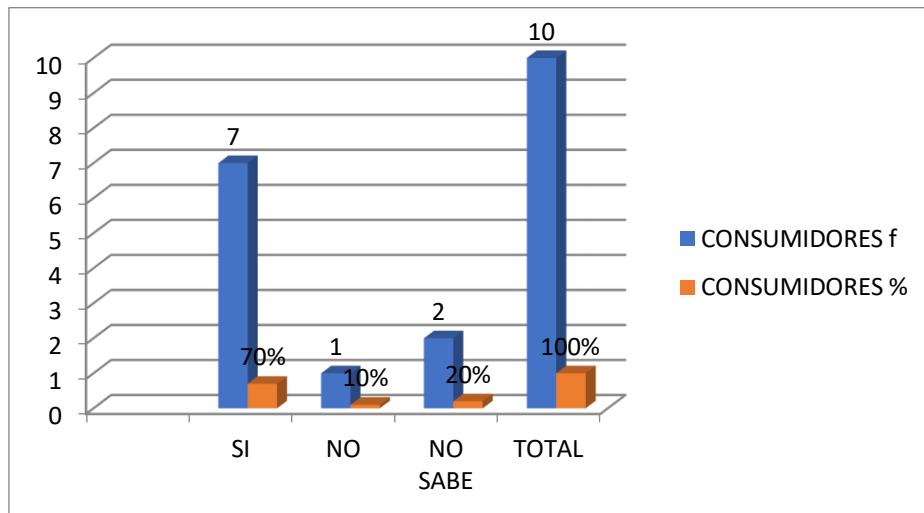
1. Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan

Tabla 01

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	7	70%
NO	1	30%
NO SABE	2	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 02



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 1, se considera que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan, un 70 % de

consumidores refieren que sí, un 10 % de entrevistados afirman que no, mientras un 20 % de entrevistados no sabe no opina.

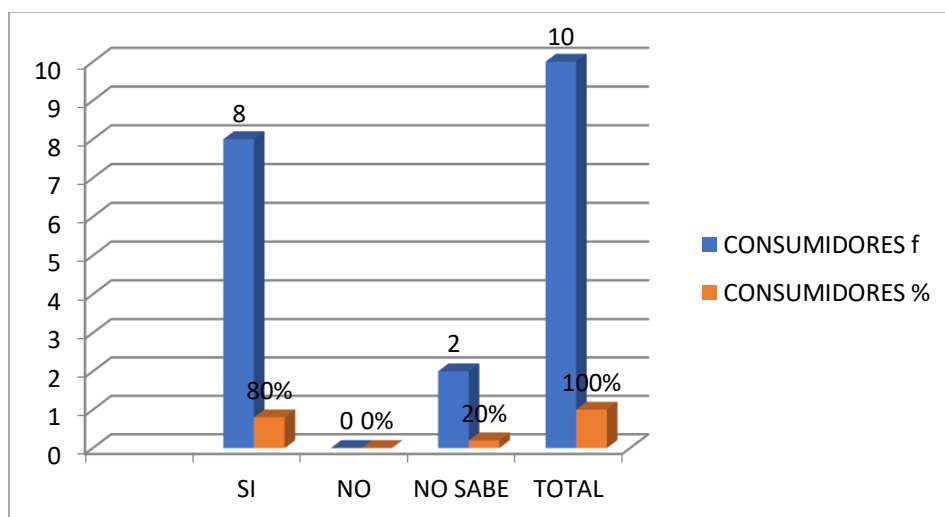
2. Considera usted que la información sobre el contrato de consumo debe ser brindado al consumidor de manera oportuna y previa para la revisión de su contenido

Tabla 2

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	8	80%
NO	0	20%
NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 2, considera usted que la información sobre el contrato de consumo debe ser brindado al consumidor de manera oportuna y previa para la revisión de su contenido, un 80 % de consumidores refieren que sí, mientras un 20 % de entrevistados no sabe no opina.

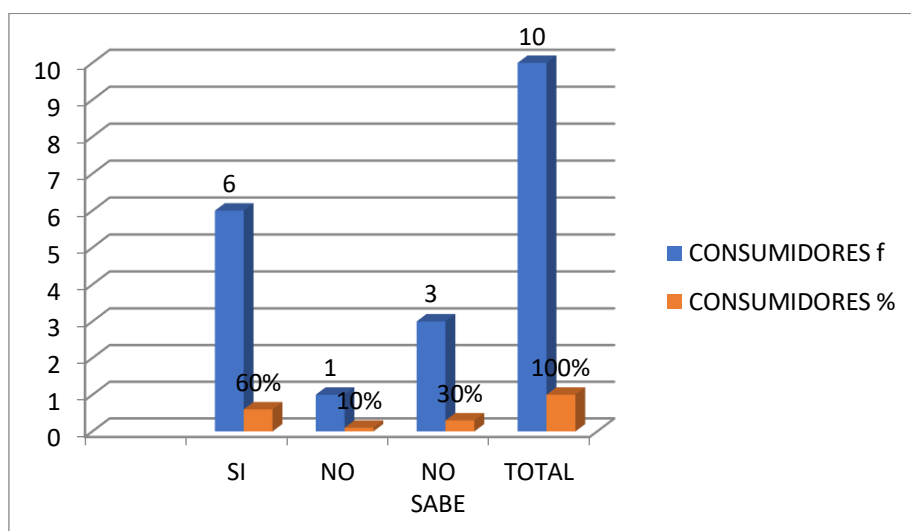
3. Considera Ud. que, si no se cumple con la accesibilidad de la información al consumidor, este no está obligado a su cumplimiento por no haber tenido previo conocimiento

Tabla 3

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	6	60%
NO	1	10%
NO SABE	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 3



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 3, considera usted que si no se cumple con la accesibilidad de la información al consumidor este no está obligado a su cumplimiento por no haber tenido previo conocimiento, un 60 % de consumidores refieren que sí, un 10 % de entrevistados afirman que no, mientras un 30 % de entrevistados no sabe no opina.

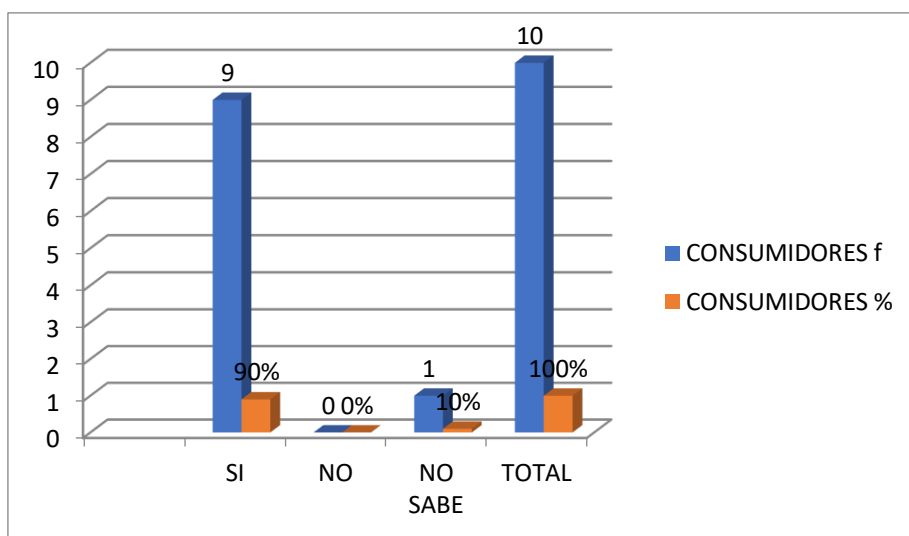
4. Considera Ud. que las promociones y publicidad de los proveedores son incompletas ya que no destacan los aspectos relevantes de la oferta de bienes y/o servicios que ofrecen.

Tabla 4

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	9	90%
NO	0	0%
NO SABE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 4, considera usted que las promociones y publicidad de los proveedores son incompletas ya que destacan los aspectos relevantes de la oferta y/o servicios que ofrecen, un 90 % de consumidores refieren que sí, mientras un 10 % de entrevistados no sabe no opina.

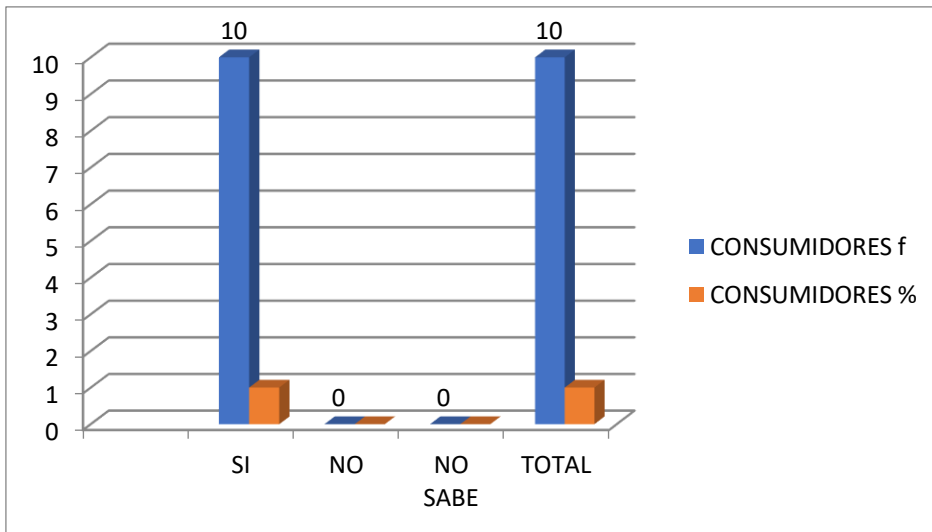
5. Según perspectiva de Ud. Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor

Tabla 5

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	10	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 5, se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afecten de gran medida al consumidor, un 100 % de consumidores refieren que sí.

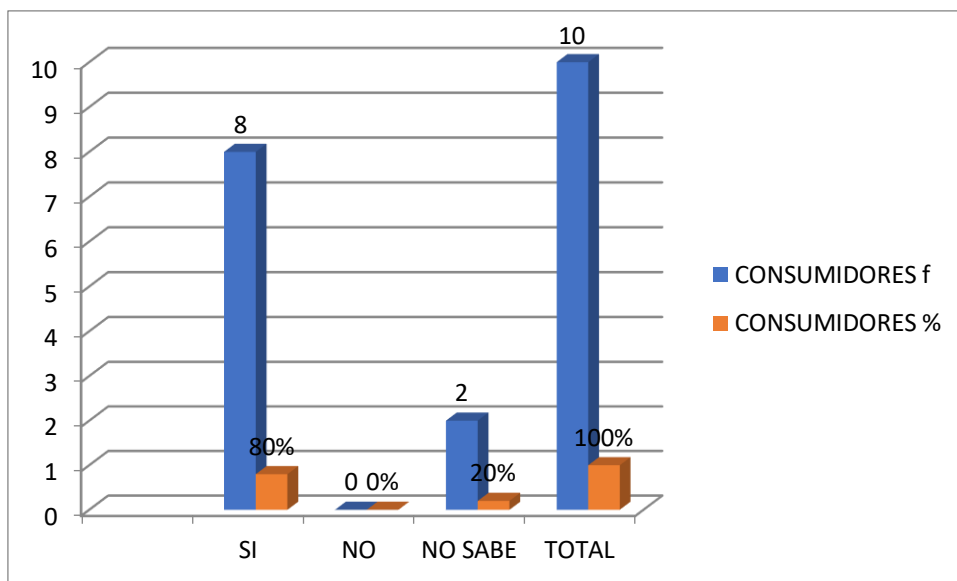
6.Considera que, si las cláusulas se consideran como abusivas, estas deben ser declaradas inexigibles por la autoridad administrativa de consumo en vía de control posterior al conocimiento de un caso concreto

Tabla 6

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	8	80%
NO	0	0%
NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 6, considera si las cláusulas se consideran como abusivas estas deben ser declaradas inexigibles por la autoridad administrativa de consumo en vía de control posterior al conocimiento de un caso concreto un 80 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 20% de entrevistados no saben y no opinan.

7. Considera Ud., qué se debe considerar como una garantía explícita para el consumidor cuando los términos y condiciones ofrecidos se derivan de lo ofrecido en el contrato de consumo

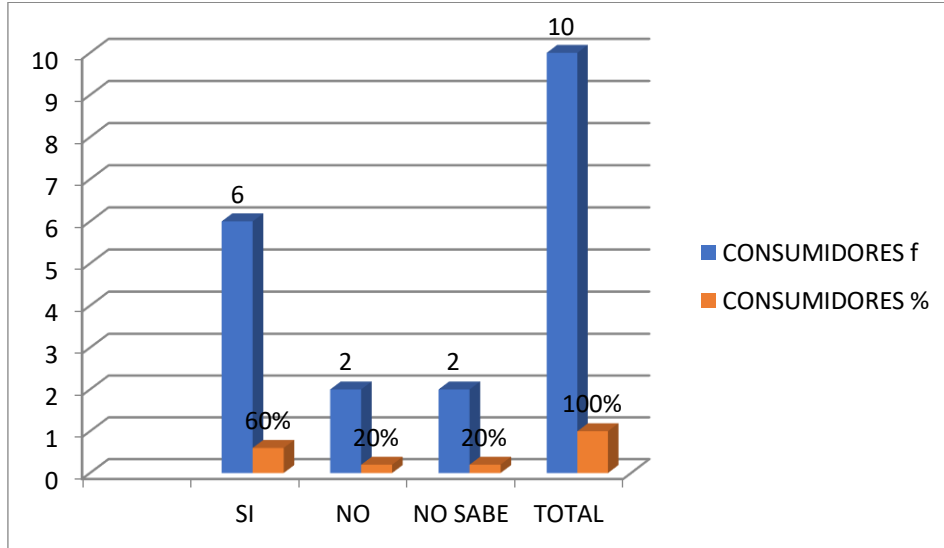
Tabla 7

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	6	60%
NO	2	20%

NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 7 considera, qué se debe considerar como una garantía explícita para el consumidor cuando los términos y condiciones ofrecidos se derivan del ofrecido en el contacto de consumo 60 % de consumidores refieren que sí, un 20 % de entrevistas afirman que no, mientras que un 20% de entrevistados no saben y no opinan.

8.Considera Ud., que, si el consumidor no tiene margen de negociación en la relación contractual, no puede exponer sus intereses precontractuales

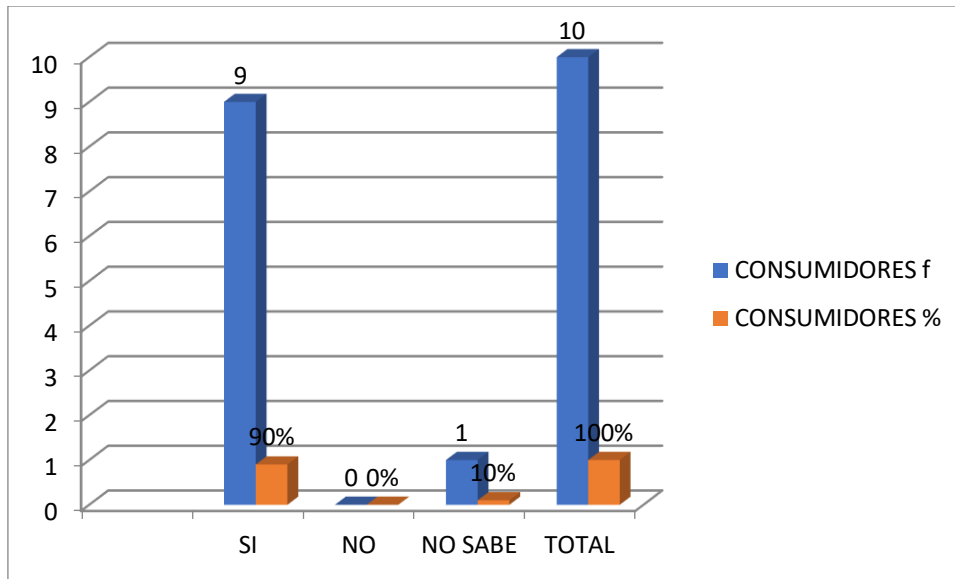
Tabla 8

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%

SI	9	90%
NO	0	0%
NO SABE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 8, considera, qué si el consumidor no tiene margen de negociación en la relación contractual, no puede exponer sus intereses precontractuales un 90 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 10% de entrevistados no saben y no opinan.

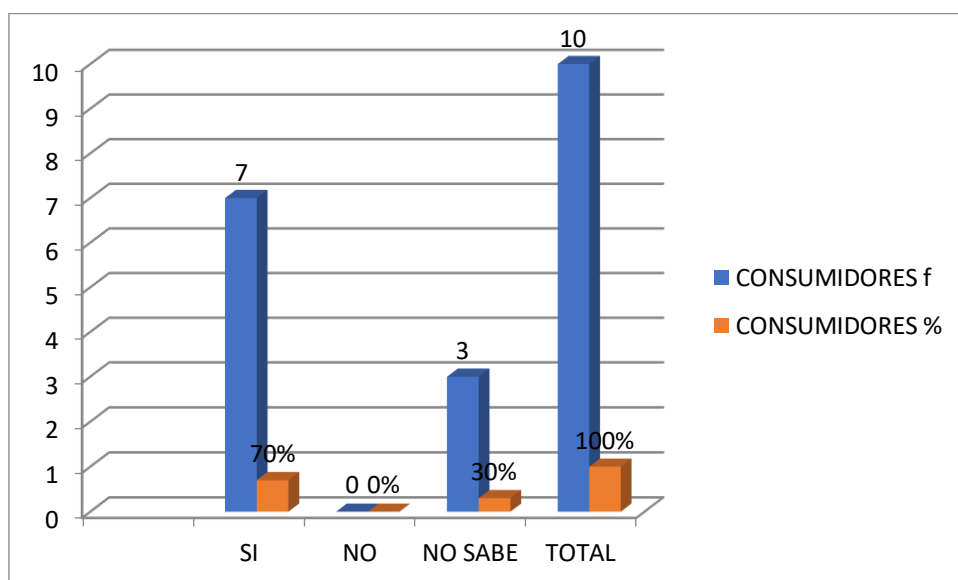
9.Considera Ud. Que en el contrato de consumo debe ser expreso y constar en forma inequívoca la voluntad de contratar en el consumidor

Tabla 9

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	7	70%
NO	0	0%
NO SABE	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 9, considera que en el contrato de consumo debe ser expreso y constar en forma inequívoca la voluntad de contratar al consumidor, un 70 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 30% de entrevistados no saben y no opinan.

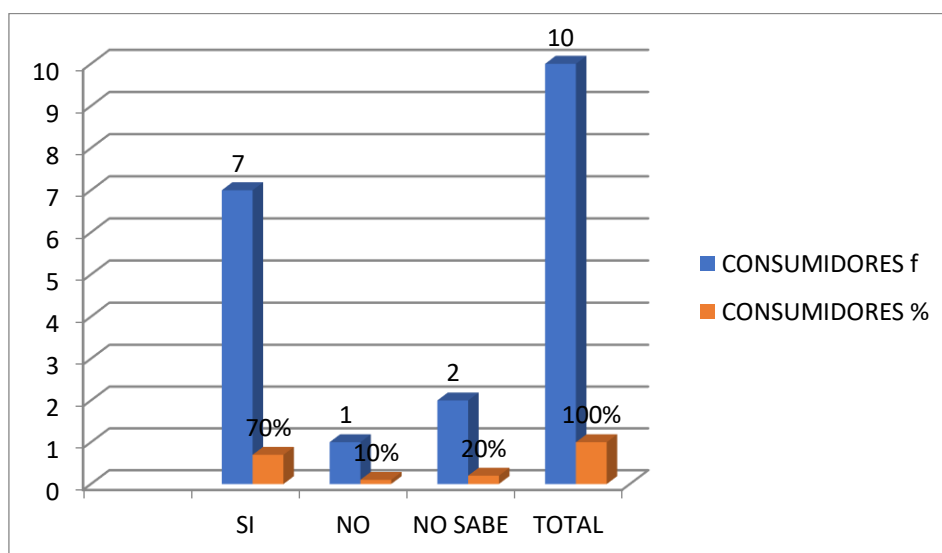
10. Considera Ud. Que los derechos legales de los consumidores no pueden tener ninguna limitación siempre que resulte razonable y proporcional

Tabla 10

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	7	70%
NO	1	10%
NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 10, considera que los derechos legales de los consumidores no pueden tener ninguna limitación siempre que resulte razonable y proporcional ,un 70 % de consumidores refieren que sí, un 10 % afirman que no, mientras que un 20% de entrevistados no saben y no opinan.

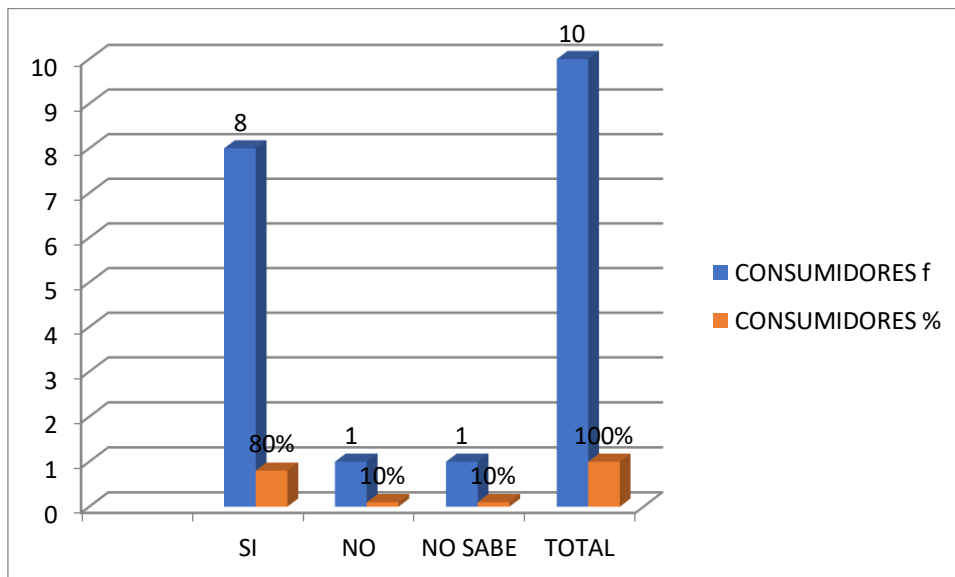
11. Según perspectiva de Ud. Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad

Tabla 11

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	8	80%
NO	1	10%
NO SABE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 11



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 11, se considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad, un 80 % de consumidores refieren que sí, un 10 % afirman que no, mientras que un 10% de entrevistados no saben y no opinan.

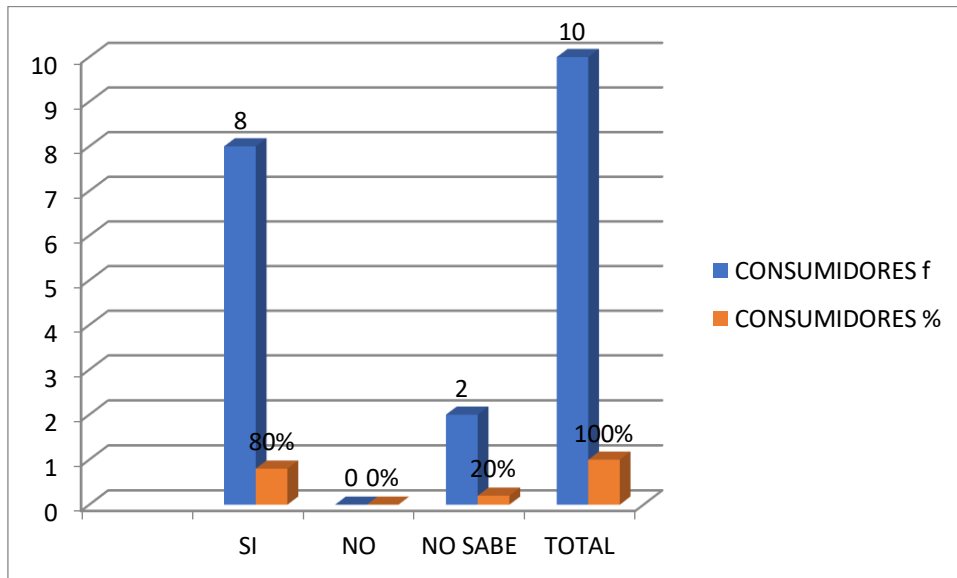
12.Considera Ud. Que es necesario un equilibrio contractual entre los derechos y obligaciones de las partes para que no surja una situación de perjuicio para el consumidor

Tabla 12

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	8	80%
NO	0	0%
NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 12



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 13, considera que es necesario un equilibrio contractual entre los derechos y obligaciones de las partes para que no surja una situación de perjuicio para el consumidor, un 80 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 20% de entrevistados no saben y no opinan.

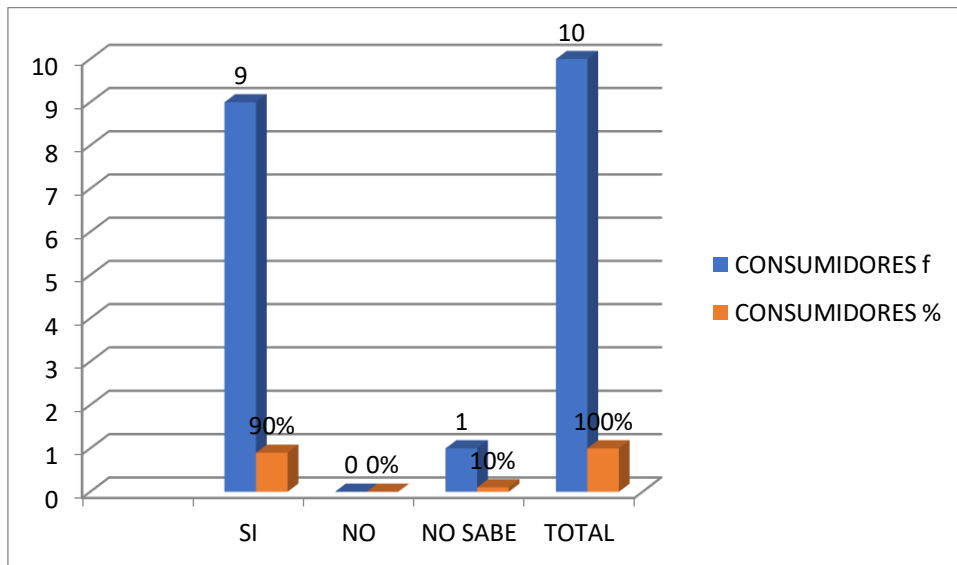
13. Considera Ud., que el contrato de consumo puede estipular limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor, las cuales deben ser razonables y proporcionadas, sin causar perjuicio a esta.

Tabla 13

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	9	90%
NO	0	0%
NO SABE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 13



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 14, considera que el contrato de consumo puede estipular limitaciones en el ejercicio de derechos del consumidor, las cuales deben ser razonables y proporcionadas, sin causar perjuicio a esta, un 90 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 10% de entrevistados no saben y no opinan.

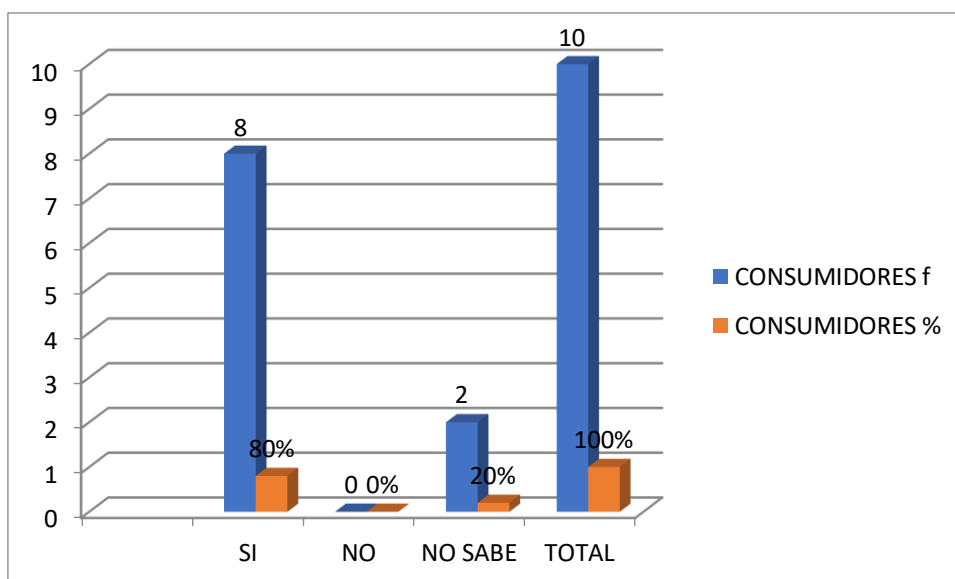
14. Considera Ud., que los contratos de consumo deben tratar al consumidor en forma leal y equitativa para que no haya un desequilibrio contractual

Tabla 14

INDICADORES	CONSUMIDORES	
	f	%
SI	8	80%
NO	0	0%
NO SABE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 14



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

En la tabla 14, que los contratos de consumo deben tratar al consumidor en forma legal y equitativa para que no haya un desequilibrio contractual, un 80 % de consumidores refieren que sí, mientras que un 20% de entrevistados no saben y no opinan.

Se plantea la siguiente hipótesis general de la investigación: La inferioridad de información que obtiene el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de los contratos de consumo impuestas por el proveedor genera una inestabilidad contractual que el principal sector perjudicado es el consumidor, y como Hipótesis Específicas: (a) El incumplimiento de requisitos del contrato de consumo, afectan de gran medida a las condiciones generales de contratación puesto que se van a determinar cómo despóticas, por lo tanto, deben ser declaradas irrefutables por la autoridad administrativa, (b) Los derechos y obligaciones incluidas en las condiciones generales de contratación, generará un trato no equitativo con respecto al equilibrio contractual de los que participan en los contratos de consumo, (c) La carencia de información del proveedor hacia el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de consumo va a afectar de gran medida al consumidor generando un desequilibrio contractual considerable.

Resultados.

Con respecto a la descripción de resultados de la guía de entrevista, se realizaron un total de catorce preguntas. Las preguntas correspondientes al objetivo general, el cual fue definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, para este objetivo se realizó las siguientes preguntas detalladas a continuación.

1. Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan

E1: Estoy de acuerdo en que se debe facilitar información adecuada del servicio.

E2: Estoy de acuerdo que el consumidor debe tener la información del servicio.

E3: Si, totalmente de acuerdo con la facilitación de información y publicidad veraz del servicio.

E4: Existe en nuestro ordenamiento jurídico un deber de información que recae sobre los proveedores, deber que reviste el comportamiento del proveedor para los consumidores, buscan que el consumidor posea suficiente información para una adecuada decisión de consumo.

E5: Estoy de acuerdo que el consumidor debe tener la información del servicio.

E6: De acuerdo que deben de facilitar la información y publicidad al servicio que brindan.

E7: Estoy de acuerdo que el consumidor debe tener la información del servicio.

E8: Estoy de acuerdo en que se debe facilitar información adecuada del servicio.

E9: Considero que gran parte de nuestra sociedad actual delimitan este tipo de información, llevando a un grado de ignorancia hacia el consumidor, por ello es fundamental brindar mayor información sobre un servicio.

Interpretación: Los entrevistados en referencia a la primera pregunta, podemos afirmar que la todos consideran que la información referente al contrato de consumo, debe darse al consumidor de manera objetiva y previa para la revisión de su contenido, ya que existe en nuestro ordenamiento jurídico un deber de información que recae sobre los proveedores, deber que incide el comportamiento del proveedor para los consumidores, buscan que el consumidor posea suficiente información para una adecuada decisión de consumo

2.Considera Ud. que la información sobre el contrato de consumo debe ser brindado al consumidor de manera oportuna y previa para la revisión de su consumo

E1: El consumidor debe estar seguro del servicio específico que obtendrá, si esta es adecuada a sus intereses.

E2: El consumidor al momento de obtener el servicio debe estar seguro de lo que él estima.

E3: Si, porque el consumidor debe tener la certeza del servicio y que este se adecue a sus intereses.

E4: Si bien es cierto, primero se debe evaluar qué clase de consumo es el que se pretende efectuar, es decir, que tan especializado, resulta trascendente la información que el consumidor puede manejar al respecto, ya que mientras más información maneje, podrá saber las características del servicio, podrá tomar una mejor decisión de consumo.

E5: Correcto, antes se debe informar al consumidor, para que este tome la decisión que le convenga.

E6: Si, porque el consumidor no tendrá un servicio del cual espera.

E7: Así es, porque no se estaría seguro que tipo de servicio está contratando.

E8: El consumidor debe tener información concreta, porque necesita obtener el servicio que desea.

E9: Para ello, previamente debemos de saber si existe un contrato de por medio, ya que se sobreentiende que, si hay acuerdo entre las partes, estos ya tienen un conocimiento general respecto a sus obligaciones.

Interpretación: En referencia a la segunda pregunta, Podemos afirmar que los entrevistados consideran que el consumidor no está obligado al cumplimiento del contrato por no tener acceso previo a la información contractual, por lo tanto, se debe evaluar qué clase de consumo es el que se pretende efectuar, es decir, que tan especializado, resulta trascendente la información que el consumidor puede manejar al respecto, ya que mientras más información maneje, podrá saber las características del servicio, podrá tomar una mejor decisión de consumo.

3.Considera usted que no se cumple con la accesibilidad de información al consumidor, este no está obligado a su cumplimiento por no a ver tenido previo conocimiento

E1: Si, con ello el consumidor evita quejas posteriores por no haber obtenido una información oportuna antes de firmar el contrato de consumo.
E2: Considero que sí, el consumidor debe tener la información precisa al momento de celebrar el contrato de consumo.
E3: Estoy de acuerdo que el consumidor obtenga la información clara antes de suscribir el contrato de consumo.
E4: Si, sin embargo, se debe evaluar la practicidad de esto, ya que si bien es cierto generará mayor formalidad en el contrato, debemos considerar que este deber ya se encuentra implícito y recae sobre el proveedor.
E5: Estoy de acuerdo que el consumidor obtenga la información clara antes de suscribir el contrato de consumo
E6: En efecto, el consumidor debe tener una información oportuna antes de suscribir el contrato de consumo.
E7: Efectivamente, para que no exista alguna disconformidad en el futuro.
E8: Considero que es correcto para el consumidor para que este quede satisfecho y no tenga ningún desacuerdo.
E9: Si, es importante la previa información para el conocimiento del consumidor, para que en el futuro este no desconozca de sus obligaciones.
Interpretación: En referencia a la tercera pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que para un trato más justo y oportuno se debe realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor, ya que se debe evaluar la practicidad de esto, ya que si bien es cierto generará mayor formalidad en el contrato, debemos considerar que este deber ya se encuentra implícito y recae sobre el proveedor.

4. Considera que las promociones y publicidad de los proveedores son incompletas ya que no destacan los aspectos relevantes de la oferta de bienes y/o servicios que ofrecen

E1: El consumidor debe hacer el reclamo, si éste no ha obtenido el servicio adecuado.
E2: Si el consumidor cree que el servicio no es de su agrado, tiene la facultad de hacer el respectivo reclamo.
E3: Ante un mal servicio, el consumidor tiene la potestad de realizar su respectivo reclamo.
E4: No, ya que en el mercado existe una desproporción sobre el manejo de información respecto a un producto o servicio, teniendo la ventaja, el proveedor. Así quien posee una mejor posición contractual es el proveedor, no pudiendo sostener una equidad contractual con el consumidor.
E5: En desacuerdo, ante un servicio inadecuado debe haber un reclamo.
E6: Considero que debe realizar su reclamo si no recibe el servicio que espera.
E7: No, si es que se recibe un mal servicio, se debe realizar un reclamo.
E8: No, considero que si el consumidor, obtiene un servicio que no le satisface, debe realizar su reclamo.
E9: Considero que debería existir una parte intermedia entre el consumidor y el proveedor, para que este pueda realizarse como tal, brindando una relación contractual equilibrada.
Interpretación: En referencia a la cuarta pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que para que las partes gocen de un equilibrio contractual, los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para el consumidor, ya que en el mercado existe una desproporción sobre el manejo de información respecto a un producto o servicio, teniendo la ventaja, el proveedor. Así quien posee una mejor posición contractual es el proveedor, no pudiendo sostener una equidad contractual con el consumidor.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Establecer el desconocimiento de las cláusulas referentes al contenido de los contratos de consumo que afectan al consumidor

5. Según perspectiva de usted se debe catalogar como cláusulas abusiva a aquellas que afectan con gran medida al consumidor

Interpretación: En referencia a la quinta pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor, ya que, al tener una desventaja informativa, es el consumidor quien necesita una mayor protección, a fin de equiparar la situación jurídica de las partes. Por lo tanto, aquellas cláusulas abusivas deben ser sancionadas jurídicamente.

6. Considera que, si las cláusulas se consideran como abusivas, estas deben ser declaradas inexigibles por la autoridad administrativa de consumo en vía de control posterior al conocimiento de un caso concreto

Interpretación: En referencia a la sexta pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que, si las cláusulas son abusivas, estas deben ser declaradas inexigibles por la autoridad administrativa de consumo, siendo este el caso de Indecopi, considerando correcto el tratamiento jurídico en cuanto a competencia, ya que, si bien se habla de contrato, es la especialidad la que define que sea tratada bajo un procedimiento sancionador.

7. Considera usted que se debe considerar como una garantía explícita para el consumidor cuando los términos y condiciones se derivan de lo ofrecido en el contrato de consumidor

Interpretación: En referencia a la séptima pregunta, podemos afirmar que los entrevistados que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor, ya que en este tipo de contrato existe una discrepancia en cuanto al manejo de información entre proveedor y consumidor, por ello, es menester que el consumidor pueda proteger sus intereses de acuerdo a los términos tratados entre la partes.

8. Considera usted que si el conocimiento no tiene margen de negociación en la relación contractual, no puede exponer sus intereses precontractuales

Interpretación: En referencia a la octava pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que el desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo, ya que también existen contratos de adhesión, en las cuales las cláusulas no son tratables entre las partes, por las que el consumidor se sujeta al contenido, en este sentido, ponen en una mayor desventaja al consumidor, más aún si este no puede advertir su consignación.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Explicar cómo la buena fe de las cláusulas generales de contratación constituye trato equitativo entre las partes contractuales

9. Considera usted que el contrato de consumo debe ser expreso y constar en forma equivocada la voluntad de contratar al consumidor

Interpretación: En referencia a la novena pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual, para que exista un contrato de consumo justo se debe hablar de un mercado justo, mercado el cual se encuentra alejado de nuestra realidad, por lo que generando responsabilidad es cómo se compensa la asimetría.

10. Considera usted que los derechos legales del consumidor no pueden tener ninguna limitación siempre que resulte razonable y proporcionable

Interpretación: En referencia a la décima pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales, la mayoría de situaciones, es el consumidor quien se somete a las condiciones en las que oferte el proveedor su producto o servicio, por lo que únicamente al interés del consumidor, será de acatar o no dichas condiciones.

11. Según la perspectiva de Ud., Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad

Interpretación: En referencia a la onceava pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que las promociones y publicidad de los proveedores son incompletas por no destacar los aspectos relevantes de las ofertas y servicios que ofrecen a los consumidores, las promociones y publicidad deben cumplir ciertos estándares, los que permitan mayor transparencia hacia al mercado, y por ende, hacia los consumidores, por ello , cada una de las condiciones en la que las ofertas deben cumplirse a cabalidad, caso contrario , generan mayor conflicto en el mercado, incluyendo competencia desleal con otros proveedores, y una falsa percepción y expectativas al consumidor.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Determina que la imposición dentro del margen de negociación dentro de los contratos de consumo perjudica al consumidor

12. Considera usted, que es necesario un equilibrio contractual entre los derechos y obligaciones de las partes que no surja una situación de perjuicio para el consumidor

Interpretación: En referencia a la doceava pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor, el contrato respaldara a ambas partes para el cumplimiento de las obligaciones recíprocas existentes. Así también para la ejecución de las cláusulas resolutorias.

13. Considera usted, que el contrato de consumo puede estipular limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor, las cuales deben ser razonables y proporcionales, sin causar perjuicio a esta

Interpretación: En referencia a la treceava pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor, sería conveniente la existencia de estabilidad contractual, sin embargo, es poco realista pensar que el hecho de generar un contrato, pueda reducir en gran magnitud la asimetría entre proveedor y consumidor, en un mercado aún precario como el nuestro.

14. Considera, que los contratos de consumo deben tratar al consumidor de forma leal y equitativa para que no haya un desequilibrio contractual

Interpretación: En referencia a la catorceava pregunta, podemos afirmar que los entrevistados consideran que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría, ya existe una debida defensa y protección a los derechos del consumidor, recaídos en el código de protección y defensa del consumidor, sin embargo, la difusión y el acceso por el cual se debe llegar debe ser difundido a mayor magnitud, así como las funciones de INDECOPI.

Continuando, se procede a determinar la discusión de esta presente investigación. Para ello, es necesario resaltar que esta parte de la investigación

no estableció una difusión de los resultados que se alcanzaron, al contrario, vino a ser la elaboración de los juicios de valor que fueron la razón de ser de la investigación.

Consecutivamente se expondrá la discusión en torno a los resultados detallados en la guía de entrevistas. En relación al Objetivo General: el cual fue definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

En el instrumento Guía de entrevista se evidenció que, gran parte de los entrevistados coincidieron que la información referente al contrato de consumo, debe darse la información al consumidor de manera objetiva y previa para la revisión de su contenido en relación a las condiciones que establezcan, para que tenga la posibilidad de tomar la mejor decisión de consumo; podemos afirmar que los entrevistados consideran que el consumidor no se encuentra obligado al cumplimiento del contrato por no tener acceso previo a la información contractual, ya que si la información esta intencionalmente oculta esto generara un desequilibrio en perjuicio del consumidor. Esto tiene gran similitud con lo formulado por Palenque (2000), que coincide que Existe una imperiosa necesidad de elaborar mecanismos de control previo administrativo y judicial de las cláusulas abusivas contenidas en los contratos por adhesión a condiciones generales; dichos mecanismos reducirán el empleo masivo e indiscriminado de cláusulas abusivas y disminuirán los porcentajes de litigiosidad por las mismas causas.

Asimismo, los entrevistados también mencionaron que consideran que para un trato más justo y oportuno se debe realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor, por lo tanto, los entrevistados recalcan que para que las partes gocen de un equilibrio contractual, los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego con causar perjuicios. Por ello debe tenerse en cuenta lo referido por Herrera(2015), El fundamento de la tutela del consumidor en los contratos de consumo radica en la facultad que tiene el proveedor de formular unilateralmente el contenido contractual y la diferencia en el manejo y acceso a la información (asimetría

informativa); ambas situaciones pueden colocar al consumidor en una situación de debilidad contractual, que puede ser aprovechada por el proveedor para incluir cláusulas abusivas en su contenido que hacen más evidentes las diferencias entre las partes y que terminan por desequilibrar los derechos y obligaciones.

En cuanto al objetivo específico 1: Establecer el desconocimiento de las cláusulas referentes al contenido de los contratos de consumo que afectan al consumidor.

Respecto al instrumento guía de entrevista, se logró afirmar que todos los entrevistados consideran que se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor, debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor.

Lo mencionado en líneas superiores concordó con lo esbozado por Herrera(2015), quien precisó que las cláusulas abusivas en un contrato de consumo generan situaciones de desequilibrio o desigualdad, reduciendo, limitando o eliminando por completo los derechos del consumidor; aumentando o haciendo excesivamente onerosas sus cargas y obligaciones contractuales o, por el contrario, aumentando o concediendo mayores facultades, beneficios o derechos al proveedor, o limitando, excluyendo o reduciendo sus deberes u obligaciones contractuales.

En cuanto al objetivo específico 2: Explicar cómo la buena fe de las cláusulas generales de contratación constituye trato equitativo entre las partes contractuales.

Respecto al instrumento Guía de entrevista, se logró afirmar que los entrevistados consideran que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual, el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales.

Lo mencionado en líneas superiores concordó con lo esbozado por Palenque(2000), quien precisó que la inclusión de cláusulas abusivas en los

contratos por adhesión a condiciones generales, produce un desequilibrio mayor del ya existente entre los derechos y las obligaciones de las partes, en detrimento de los derechos de los consumidores, El tráfico masivo de bienes y servicios requiere de técnicas contractuales como los contratos por adhesión a condiciones generales que respondan a principios económicos de racionalidad y eficiencia empresarial. Sin embargo, la utilización de contratos por adhesión a condiciones generales no legitima a los proveedores a insertar cláusulas abusivas para los consumidores en los mismos.

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar que la imposición dentro del margen de negociación de los contratos de consumo perjudica al consumidor.

Respecto al instrumento guía de entrevista, se logró afirmar que los entrevistados consideran que un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor, consideran que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor, que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría.

Lo mencionado en líneas superiores concordó con lo esbozado por Herrera(2015), quien de acuerdo a lo analizado en su investigación, resulta difícil enunciar una definición de las cláusulas abusivas al encontramos con la problemática de la definición legal en términos jurídicos indeterminados, sin embargo, consideramos que serán consideradas abusivas, las cláusulas que no fueran claras, comprensibles y negociadas individualmente que empeoran la posición del consumidor respecto al derecho dispositivo vigente y que no las habría aceptado en una negociación leal y equitativa, Las cláusulas abusivas en un contrato de consumo generan situaciones de desequilibrio o desigualdad, reduciendo, limitando o eliminando por completo los derechos del consumidor; aumentando o haciendo excesivamente onerosas sus cargas y obligaciones contractuales o, por el contrario, aumentando o concediendo mayores facultades, beneficios o derechos al proveedor, o limitando, excluyendo o reduciendo sus deberes u obligaciones contractuales.

V. CONCLUSIONES

Se ha determinado que la inferioridad de información que obtiene el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de los contratos de consumo impuestas por el proveedor genera una inestabilidad contractual que el principal sector perjudicado es el consumidor.

La carencia de información del proveedor hacia el consumidor mediante las condiciones generales de contratación de consumo va a afectar de gran medida al consumidor generando un desequilibrio contractual considerable.

Se ha determinado que si el proveedor guía su conducta, acorde con el principio de información previa y oportuna al acto contractual, este generará el equilibrio de obligaciones y derechos para que exista un trato equitativo hacia el consumidor con lo cual se respetará sus derechos.

Se ha evidenciado que el consumidor no tiene con una capacitación previa contractual en la cual se oriente a sus decisiones libres e informales con el fin de que con las decisiones generen un equilibrio contractual y que los proveedores tengan y demuestren una actuación responsable con sujeción a la verdadera naturaleza de las conductas en los actos jurídicos dentro de las relaciones de consumo, respetando los derechos del consumidor.

Se ha comprobado que si el proveedor redacta las cláusulas generales de los contratos de consumo sin una información oportuna, generará un desequilibrio contractual que afecta los derechos del consumidor.

VI. RECOMENDACIONES

Al ministerio de Educación, planificar como curso académico al comportamiento del consumidor, porque se necesita fomentar información sobre charlas eventuales sobre el comportamiento del consumidor, inclusive se debe implementar este curso a la malla curricular de las instituciones educativas, ello es una estrategia clave para formar ciudadanos responsable en sus decisiones como consumidor con respecto a los contratos de consumo que está expuesto día a día, de esa manera generando mayor poder de información ante posibles desequilibrios contractuales.

A la municipalidad del distrito Gregorio Albarracín, implementar proyectos para la difusión de infografías acerca de los derechos como consumidor, teniendo como objetivo concientizar a los ciudadanos del distrito de sus principales derechos como consumidor, de tal manera poder lograr mayor control de información acerca de sus decisiones al momento acceder a una compra, pudiendo analizar los diferentes factores que influyen para poder acceder a un contrato de consumo justo y equilibrado.

Se recomienda que, el Congreso de la Republica debe realizar una legislación especial en la cual se pueda destinar una partida económica al banco de la nación para realizar campañas dinámicas para poder afiliar a una cuenta de débito de manera gratuita sin cobros por mantenimiento a los ciudadanos, de tal manera que no busquen alternativas bancarias donde infrinjan sus derechos como consumidor.

Se recomienda que, es necesario que mediante una legislación especial Indecopi implemente programas de mayor cobertura y estrategias publicitarias que permitan al consumidor poder denunciar y perseguir cualquier tipo de perjuicio a sus derechos, vulnerando el acceso a la información veraz, suficiente y de fácil comprensión, asimismo trabajar en conjunto con la SBS , para poder brindar al

consumidor toda la defensa oportuna e incentivarlos para que denuncien todo tipo de abusos en los contratos de consumo que emiten las instituciones financieras.

REFERENCIAS

Cárdenas, C. (2002). Autonomía Privada. Contrato y Constituciones en contrato y mercado. Gaceta Jurídica Lima.
<https://www.redalyc.org/pdf/825/82510606.pdf>

Córdova, I. (2012). Las Cláusulas Generales de Contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del Consumidor. UNMSM. Lima
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1185>

Durand, J. (2002) Tratado del Derecho del Consumidor Universidad San Martín de Porres. Lima.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5382/DURAND_CARRION_JULIO_DERECHO_CONSUMIDOR.pdf?sequence=5

Espinoza, J. (1998). La cláusula vejatoria en los contratos estipulados unilateralmente. Editorial Themis. Lenea
<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-123456789-109274>

Farina, J. (2008). Defensa del Consumidor y del Usuario. Editorial Astrea. Buenos Aires Argentina
<https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UCR.000079216/Similar>

García, J. (2009). Comentario del texto de la ley general de la defensa de los consumidores y usuarios. Madrid, España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=712845>

González, L. (2009) Las cláusulas abusivas. Editorial Aranzzadi. Madrid España.

Herrera, J. (2015). ANÁLISIS JURÍDICO DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO. Universidad de san Agustín. Arequipa, Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2210>

Malpartida, V. (2003). El Derecho del Consumidor en el Perú y en el Derecho Comparado. Lima-Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/650/Malpartida_cv.pdf

Mosset, I. (2006). La relación de consumo y derechos del consumidor. Editorial Astrea. Argentina.

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.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2675>

Paredes, J. (2008). Manual para la investigación científica. Séptima Edición. Arequipa.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>

Pérez, M. (2007). Tratado de derecho de familia. El derecho de familia y sucesiones en la nueva ley de Enjuiciamiento Civil. 2da Edición. Valladolid.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4849348>

Rezzonico, J. (1997). Contratos con cláusulas predispuestas. Editorial Astrea. Buenos Aires.

<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2542?show=full>

Riega, Y. (2010). Investigación y desarrollo de técnicas en Derecho. Primera Edición. Lima.

Rusconi, D. (2009), Manual del Derecho del Consumidor. Editorial Abeledo Perrot. Buenos Aires.

Sánchez, C. (2015). Derecho de Elección de los Consumidores Mediante Declaraciones de Los Proveedores de Alimentos Envasados Destinados al Consumo Humano.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1952>

Stiglitz, R. (2000). Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y Protección del consumidor. Editorial De Palma. Buenos Aires.

Stiglitz, G (2001). Reglas para la defensa de los consumidores y Usuarios. Editorial Juris Rosario. Buenos Aires.

Villorta, M (2010). Protección mínima del contrato del consumo y las cláusulas abusivas. Lima Perú

http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.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.

WEBGRAFIA

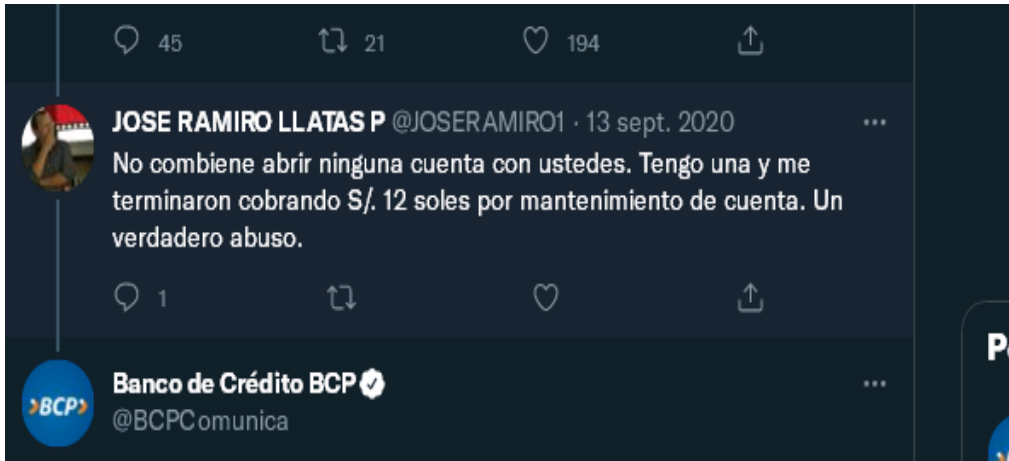
<https://rpp.pe/economia/economia/denuncian-a-seis-bancos-por-publicidad-enganosa-noticia-458790?ref=rpp>

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTO JURIDICO	Categorización	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera las cláusulas generales de contratación de los contratos de consumo generan una situación de desequilibrio contractual limitando con ello los derechos del consumidor, en el Distrito de Gregorio Albarracín, en el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>- ¿De qué modo el desconocimiento de las cláusulas referentes al contenido de los contratos de consumo afecta al consumidor ya que no puede hacer prevalecer sus derechos ante el proveedor?</p> <p>- De qué manera la buena fe en las cláusulas generales de contratación de los contratos de consumo constituye trato equitativo entre las partes contractuales?</p> <p>- De qué manera el margen de negociación impuesto por el proveedor a través de los contratos de consumo perjudica al consumidor dentro de la relación contractual?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Establecer el desconocimiento de las cláusulas referentes al contenido de los contratos de consumo que afectan al consumidor</p> <p>- Explicar cómo la buena fe de las cláusulas generales de contratación constituye trato equitativo entre las partes contractuales</p> <p>-Determinar que la imposición dentro del margen de negociación de los contratos de consumo perjudica al consumidor.</p>	<p>Supuesto General</p> <p>Si el proveedor redacta las cláusulas generales de contratación de los contratos de consumo sin información oportuna y con mala fe entonces generará un desequilibrio contractual lo que afectará a los derechos del Consumidor.</p> <p>Supuestos Específicos</p> <p>-Si el contrato de consumo no cumple con los requisitos de contenido, las cláusulas generales de contratación serán consideradas abusivas entonces deberán ser declaradas inexigibles por la autoridad administrativa</p> <p>- Si el proveedor actúa de buena fe con el consumidor, el equilibrio de derechos y obligaciones insertas en las cláusulas generales de contratación entonces habrá un</p>	<p>Categorías</p> <p>Cláusulas Generales de Contratación</p> <p>Subcategorías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información Contractual • Buena Fe • Requisitos de contenido <p>Categorías</p> <p>Contrato de Consumo</p> <p>Subcategorías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidad del Consumidor • Desequilibrio Contractual • Equilibrio de derechos y obligaciones 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Teoría fundamentada</p> <p>Enfoque de la Investigación</p> <p>Cualitativo</p> <p>Técnica e instrumentos de Recolección de Datos:</p> <p>Entrevista-Guía de Entrevista</p> <p>Escenario de Estudio:</p> <p>Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa-Tacna.</p> <p>Participantes.</p> <p>-10 consumidores del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de la Ciudad de Tacna.</p> <p>-9 abogados Civiles del distrito judicial de Gregorio Albarracín Lanchipa de la Ciudad de Tacna.</p>

		<p>trato equitativo con equilibrio contractual de los intervinientes en los contratos de consumo.</p> <p>- Si el proveedor no accede al espacio de negociación de las cláusulas generales de contratación del contrato de consumo entonces el consumidor se verá perjudicado por un desequilibrio contractual relevante a favor de la parte que la ha impuesto.</p>		
--	--	---	--	--



Podcast RPP | Newsletter

EL GRAN RESUMEN DE LA HORA Actualizado cada hora

GRUPO RPP FRECUENCIA EN TUS MENSAJES E IMPACTO EN UNA GRAN AUDIENCIA.

MULTIMEDIOS GRUPO RPP HAZ CLICK AQUÍ Y REGÍSTRATE PARA DESCUBRIR NUESTRA OFERTA COMERCIAL

ECONOMÍA

Denuncian a seis bancos por publicidad engañosa

Entre los bancos denunciados por el Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú destacan el BanBif, Citibank, Continental, De Comercio, Interbank y Scotiabank.

07 de marzo del 2012 3:06 PM | Actualizado el 28 de diciembre del 2015 12:36 PM

Redacción RPP

Síguenos en Google News



Foto: Referencial



Las mejores historias aún no se han escrito. Empieza la tuya.

Crea tu camino

Historias RPP

Una nueva forma de ver las noticias.



Alemania enviará 1000 lanzacohetes

CARTA DE INVITACIÓN N°01

Tacna, 05 de abril del 2022

Dr. MARIO ANTONIO SUÁREZ LÓPEZ

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021**, con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de definir cómo los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **le invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

ANGO	IGNIFICADO
1	escriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	escriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	escriptor adecuado


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones: Ninguna

.....
.
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	SUÁREZ LÓPEZ MARIO ANTONIO
Grado Académico	Doctor en Derecho, Maestro
Mención	En Derecho Civil
Firma	 Registro del Colegio de Abogados de Arequipa N° 6155

ÍTEM	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
OBJETIVO ESPECIFICO 1 Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.			x	
2. ¿Cree Ud., que los proveedores no facilitan la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?			x	
3. Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?			x	
4. ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para un trato más justo y oportuno?			x	
5. Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?			x	
OBJETIVO ESPECIFICO 2 Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.				
7. Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?			x	
8. ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?			x	
9. ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?			x	

10. Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?			x	
11. ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?			x	
OBJETIVO ESPECIFICO 3 Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.			x	
13. ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre-contractuales?			x	
14. Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?			x	
15. Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?			x	
16. Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?			x	
17. Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?			x	

ANEXO
CARTA DE INVITACIÓN N°01

Tacna, 05 de abril del 2022

Dr. Omar Pezo Jiménez

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021**, con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **le invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado


Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones: Ninguna

.....
.....
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Pezo Jiménez, Omar
Grado Académico	Maestro
Mención	Derecho con Mención en Ciencias Penales
Firma	 ICAT N° 02755

ÍTEM	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
OBJETIVO ESPECIFICO 1				
Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.			X	
2. ¿Cree Ud., que los proveedores no facilitan la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?			X	
3. Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?			X	
4. ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?			X	
5. Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?			X	
OBJETIVO ESPECIFICO 2				
Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.			X	
7. Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?			X	
8. ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?			X	
9. ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?			X	

10. Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?			X	
11. ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?			X	
OBJETIVO ESPECIFICO 3 Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.			X	
13. ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?			X	
14. Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?			X	
15. Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?			X	
16. Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?			X	
17. Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?			X	

ANEXO
CARTA DE INVITACIÓN N°01

Tacna, 05 de abril del 2022

Dr. Ramírez Valdivia Rodríguez

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estamos realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: **El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021**, con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad de definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **le invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente.

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

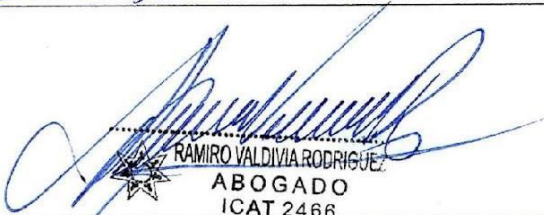
Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

Ramiro
.....
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	<i>Valdivia Rodríguez Ramiro</i>
Grado Académico	<i>MAESTRO</i>
Mención	<i>Gestión Pública</i>
Firma	 RAMIRO VALDIVIA RODRIGUEZ ABOGADO ICAT 2466

ÍTEM	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
OBJETIVO ESPECIFICO 1 Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.			X	
2. ¿Cree Ud., que los proveedores no facilitan la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?			X	
3. Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?			X	
4. ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para un trato más justo y oportuno?			X	
5. Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?			X	
OBJETIVO ESPECIFICO 2 Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.			X	
7. Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?			X	
8. ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?			X	
9. ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?			X	

10. Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?			X	
11. ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?			X	
OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.			X	
13. ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre-contractuales?			X	
14. Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?			X	
15. Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?			X	
16. Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?			X	
17. Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?			X	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: *A. Milciades Herdo Contrón*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado*

Institución:

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

Estoy de acuerdo en que se debe facilitar información adecuada del servicio

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

El consumidor debe estar seguro del servicio específico que obtendrá, si este es adecuada a sus intereses.



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?

Si, por ello el consumidor evita quejas posteriores por no haber obtenido una información oportuna antes de firmar el contrato de consumo.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

El consumidor debe hacer el reclamo, si este no ha obtenido el servicio del acuerdo.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Si, porque debe haber un equilibrio de satisfacción de los dos lados, sin que se afecte alguno de los partes.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

Considero que sí.

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

Sí, el consumidor debe hacer prevalecer las garantías y condiciones del contrato de consumo.

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

Sí, lo considero.



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

totalmente de acuerdo, que debe estar siempre la honestidad en el contrato de consumo.

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

totalmente de acuerdo, el consumidor debe priorizar los intereses que le genera en el contrato de consumo.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

De acuerdo, sus servicios ofrecidos mediante publicidad y promociones debe ser obligatorio el cumplimiento.



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

De acuerdo, las partes deben suscribir sus contratos puntual y veraz.

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

Lo considero así.

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Efectivamente, se debe brindar protección al consumidor.


 A. MILCIADES LIENDO CONDORI
 ABOGADO
 C.A.L. 13176 - ICAT. 319

FIRMA Y SELLO

Tacna, 03 de Mayo 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: Aurelio Rodolfo Tuzpo Castillo

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Institución: Independiente.

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

Estoy de acuerdo de que el consumidor debe tener la información del servicio.

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

El consumidor al momento de obtener el servicio debe estar seguro de lo que el estima



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?

Si lo considero, el consumidor debe tener la información precisa al momento de celebrar el contrato de Consumo.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

Si el consumidor cree que el servicio no es de su agrado, tiene la facultad de hacer su respectivo reclamo.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Ambas partes deben estar conforme, y no debe existir un desequilibrio para algunas de las partes.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

..... Sí, debe ser suprimida

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

..... Se debe garantizar las condiciones del consumidor que están estipuladas en el contrato de consumo

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

..... Estoy de acuerdo



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

En el contrato de consumo debe existir la honestidad de las partes que lo celebran; asimismo debe ser de manera justa sin que exista inestabilidad.

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

El consumidor debe adecuar las condiciones que se ajusten a su beneficio.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

Si los proveedores promocionan y publicitan información del servicio, y el consumidor es captado mediante dicha publicidad, se debe cumplir de acuerdo a los intereses que el consumidor ha estimado.



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

En total conformidad, el contrato de consumo debe ser de fácil entendimiento, asimismo, debe ser veraz.

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

Debe haber existir una estabilidad contractual.

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Es necesario que se brinde una protección a los intereses del consumidor.


 R. Rodolfo Turpo Castilla
 ABOGADO
 I.O.T. N° 21878
 FIRMA Y SELLO

Tacna, 26 de Abril 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: *Humberto Ficono Villegas*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado*

Institución: *Juez de Paz.*

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

..... *Si, totalmente de acuerdo con*
..... *la facilitación de información*
..... *y publicidad veraz del servicio.*

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

..... *Si, porque el consumidor*
..... *debe tener la certeza del*
..... *servicio y que este se adecue*
..... *a sus intereses.*



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para un trato más justo y oportuno?

Estoy de acuerdo de que el consumidor obtenga una información clara antes de suscribir el contrato de consumo.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

Ante un mal servicio, el consumidor tiene la potestad de realizar su respectivo reclamo.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Por supuesto que sí, se debe catalogar como tal, porque si se afecta a una parte, no habría una satisfacción.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

Se considera, estoy de acuerdo.

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

Se, se debe hacer prevalecer las garantías y términos de consumidor.

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

Así es, lo considero.



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

Así es, el contrato de consumo debe ser justo y honesto para ambas partes, para que no exista un desequilibrio

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

Si, el consumidor debe priorizar sus intereses para su satisfacción contractual.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

Si, estoy de acuerdo, el contenido que promocionan los proveedores deben cumplir con lo publicitado, sin poder esquivar esa obligación.



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

Sí, el contrato de consumo tiene que ser redactado de manera puntual y veraz para que el consumidor pueda tener certeza.

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

Sí, para que no exista un agravio hacia el consumidor

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Sí, es necesaria una adecuada protección.



Abog. Humberto Ticona Villegas
Juez de Paz
FIRMA Y SELLO

Tacna, 21 de A.S.B.L. 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: Jacqueline Stephani Bravo Parde.

Cargo/profesión/grado académico: Analista Registral / Abogada / Bachiller - Titulado.

Institución: Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

Existe en nuestro ordenamiento jurídico un deber de información que recae sobre los proveedores, deber que consiste el comportamiento del proveedor para con los consumidores, buscando que el consumidor pueda la mayor parte de información de un producto o servicio y pueda tomar una decisión adecuada de consumo.

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

Si. Si bien es cierto, primero se debe evaluar que clase de consumo es el que se pretende celebrar, es decir, que tan especializados; resulta trascendente la información que el consumidor pueda manejar al respecto, ya que mientras más información maneje podrá tener los herramientas bastas y considerar las características pertinentes para decidir si efectuar o no su obligación.



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?

Si. Sin embargo, se debe evaluar la probabilidad de este, ya que si bien es cierto generará mayor formalidad en el contrato, debemos considerar que este deber ya se encuentra implícito y recae sobre el proveedor.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

No, ya que en el mercado existe una desproporción sobre el manejo de información respecto a un producto o servicio, teniendo la ventaja, el proveedor. Así, quien posee una mejor posición contractual es el proveedor, no pudiendo sostener una equidad contractual con el consumidor.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Si, al tener una desventaja informativa, es el consumidor quien merece una mayor protección a fin de equiparar la situación jurídica de las partes. En tanto, aquellas cláusulas abusivas deben ser sancionadas fínicamente por inequidad absoluta o relativa, de acuerdo a la situación.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

Este es el caso de Indecopi, y considero que es correcto el tratamiento jurídico en cuanto a competencia, ya que si bien se habla de contratos, es la especialidad la que define que sea tratado bajo un procedimiento especial (Procedimiento Sancionador).

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

Sí, como se ha ido explicando, en este tipo de contratos existe una discrepancia en cuanto al manejo de información entre proveedor y consumidor; por ello, es menester que el consumidor pueda proteger sus intereses de acuerdo a las términos ofertados.

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

Sí. Debemos ver que existen contratos de adhesión, en los que las cláusulas no devienen en transables; y por las que el consumidor se sujeta al contenido; por lo que en dichos casos se hace más evidente la consignación de las cláusulas arbitrarias. En este sentido, ponen en una mayor desventaja al consumidor, más aun si éste no puede advertir su consignación.



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

Para que exista un contrato de consumo honesto y justo se debe hablar de un mercado honesto y justo, mercado que aún se encuentra alejado en nuestra realidad; por lo que generamos responsabilidad es como se compensa la asimetría.

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

Correcto, la mayoría de situaciones, es el consumidor quien se somete a las condiciones en las que ofrece el proveedor su servicio o producto; por lo que únicamente al interés del consumidor, será la de aceptar o no dichas condiciones.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

Las promociones y publicidad deben cumplir ciertos estándares, los que permiten mayor transparencia hacia el mercado y por ende, hacia los consumidores. Por ello, cada una de las condiciones en las que las ofrecen deben cumplirse a cabalidad. Caso contrario generan mayores conflictos en el mercado, incluyendo competencia desleal con otros proveedores y una falsa percepción y expectativas (falsedad) al consumidor.



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

Si, el contrato respaldara a ambas partes para el cumplimiento de las obligaciones recíprocas existentes. Así también, para la ejecución de las cláusulas penales o resolutorias.

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

Si, sería conveniente la existencia de estabilidad contractual. Sin embargo, es poco realista pensar que el hecho de generar en contrato pueda reducir en gran magnitud la asimetría entre proveedor y consumidor en un mercado aún precario como el nuestro.

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Considero que ya existe una debida protección y defensoría a los derechos del consumidor, recaídos en el código de protección y defensa del consumidor. Sin embargo, la difusión y el acceso por el cual se debe llegar debe ser difundido a mayor magnitud.

Así como las funciones del INDECOP con sus

FIRMA Y SELLO

Tacna, 29 de abril, 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: *Omar Quija Quenta*

Cargo/profesión/grado académico: *Abogado*

Institución:

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

Si
.....
.....
.....
.....

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

Correcto, antes se debe informar al consumidor; para que este tome la decisión q' le convenga.
.....
.....



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?

De acuerdo.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

En desacuerdo, ante un servicio inadecuado debe haber un reclamo.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Si, porque ambas partes deben estar satisfechas.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

Si, de acuerdo

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

Si

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

De acuerdo



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

Si

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

Que el consumidor debe dar a conocer sus intereses en el contrato.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

De acuerdo



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

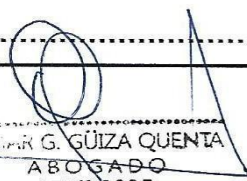
Si

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

De acuerdo

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Así es


CESAR G. GÚIZA QUENTA
ABOGADO
ICAT 0935
FIRMA Y SELLO

Tacna, *28* de *abril* 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "El consumidor en las condiciones generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa".

Entrevistado/a: Pienna Ledesma Panduro

Cargo/profesión/grado académico: Abogada

Institución:

Objetivo general

Definir como los contratos de consumo mediante las condiciones generales de contratación producen asimetría contractual que delimitan los derechos del consumidor en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.- ¿Cree Ud., que los proveedores deben facilitar la información y publicidad veraz con respecto a los servicios que brindan?

De acuerdo con que deben de facilitar la información y publicidad al servicio que brindan

2.- Según opinión de Ud., ¿Si el consumidor no cuenta con la información concreta debe desistir de efectuar una obligación en específico puesto que previamente no ha tenido una concreta información?

Sí, porque el consumidor no tendría un servicio del cual espera



3.- ¿Considera correcto Ud., que se debe de realizar un previo acuerdo de contenido de información del contrato de consumo con el consumidor para una trato más justo y oportuno?

En efecto, el consumidor debe tener una información oportuna antes de suscribir el contrato de consumo.

4.- Según opinión de Ud., ¿Cree que los derechos del consumidor deben de proporcionar sosiego sin causar perjuicios para que las partes gocen de un equilibrio contractual?

Considero que debe recibir si pedimos si no recibe el servicio que espera.

Objetivo específico 1

Indicar la falta de comprensión de las condiciones generales referidas al contenido de los contratos de consumo que producen un desequilibrio que perjudica al consumidor.

5.- Según perspectiva de Ud., ¿Se debe catalogar como cláusula abusiva a aquellas que afectan de gran medida al consumidor?

Si, porque los contratantes deben estar satisfechos con lo suscrito.



6- ¿Considera Ud., que una cláusula considerada abusiva debe ser suprimida por una autoridad administrativa del consumidor en miras a casos concretos futuros?

Si, con el fin de obtener celeridad.

.....
.....

7.- ¿Considera Ud., que debe ser de carácter primordial que el consumidor haga prevalecer las garantías de los términos y condiciones concretas del contrato de consumo con respecto al proveedor?

Si

.....
.....

8.- Según perspectiva de Ud., ¿El desequilibrio e inestabilidad contractual se generan por las cláusulas abusivas que poseen asimetría informativa y arbitrariedad en el contrato de consumo?

De acuerdo

.....
.....



Objetivo específico 2

Definir como las condiciones generales de contratación integran un tratado recíproco mediante las partes contractuales de manera fidedigna.

9.- ¿Considera Ud., que la inestabilidad y desequilibrio contractual se debe tener en cuenta previamente a un contrato de consumo honesto y justo hacia el consumidor para que no se origine una inestabilidad contractual?

De acuerdo, se debe realizar un contrato de consumo honesto y justo con el fin de que no ocasione una inestabilidad contractual.

10.- ¿Considera Ud., que el consumidor no tiene la potestad de negociación y trato de relación contractual y debido a este problema no puede generar sus intereses pre- contractuales?

Sí, lo considero, el consumidor debe fijar intereses pre contractuales.

11.- Según perspectiva de Ud., ¿Considera que los proveedores no pueden esquivar sus obligaciones al brindar bienes y servicios al efectuar ofertas, promociones y publicidad?

Lo considero así, las promociones y publicidad que ofrece los proveedores, se debe de efectuar.



Objetivo específico 3

Establecer que implantar en la negociación de los contratos de consumo que desfavorece al consumidor.

12.- Según opinión de Ud., ¿Un contrato de consumo debe ser redactado de manera puntual y veraz para contribuir con la voluntad del contrato con el consumidor?

Totalmente de acuerdo, el contenido del contrato de consumo debe ser puntual y veraz.

13.- Según perspectiva de Ud., ¿Cree que es fundamental que haya una estabilidad contractual para que no se origine un acontecimiento en agravio para el consumidor?

De acuerdo

14.- Según opinión de Ud., ¿Cree que debe ejercerse una estable condición de derechos al consumidor que brinde protección y defensoría?

Si, estoy de acuerdo


María Leizaola Pantoja
Abogada
C.I. N° 01371

FIRMA Y SELLO

Tacna, 23 de Abril 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEÓN REINALTT LUIS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "El consumidor y su relación con las cláusulas generales de los contratos de consumo en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021.", cuyo autor es CHIPANA RIOS CARLOS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 17 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEÓN REINALTT LUIS ALBERTO DNI: 18138359 ORCID: 0000-0002-4814-9512	Firmado electrónicamente por: LLEONRE el 17-11- 2022 22:46:40

Código documento Trilce: TRI - 0444607