



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en
empresas de telefonía móvil, Perú, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Perez Flores, Joel (orcid.org/0000-0002-1024-2228)

Perez Moena, Flor Prissila (orcid.org/0000-0002-2462-5254)

ASESOR:

Mg. Méndez Ibáñez, Gesell Edinson Leihgton (orcid.org/0000-0003-4897-195X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos Fundamentales Procesos Constitucionales y Jurisdicción
Constitucional y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

TARAPOTO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis queridos padres Gustavo Perez Cisneros y Clara Muena Pacaya por ser quienes me motivan en cada aspecto de mi vida, a mis hermanas Ruth Clarita Perez Moena, Bessy Noelia Perez Moena y Astrid Gabriela Perez Moena, por ser las personas más importantes en mi vida, y quienes me impulsan constantemente a salir adelante y dar siempre lo mejor de mí.

Flor Prissila Perez Moena.

A Dios, a mis padres Edgar Perez Rengifo e Ydelith Flores Paima y a mi señora esposa Esther Nuñez García por su amor, sus consejos, sacrificio y apoyo incondicional en todo momento a lo largo de mi vida personal, social y profesional; lo que me ayuda a enfrentar las adversidades de la vida diaria.

Joel Perez Flores.

AGRADECIMIENTO

Nuestro mayor agradecimiento a Dios, por brindarnos vida y salud elementales para el desarrollo de esta tesis, a nuestras respectivas familias por el apoyo y sacrificios realizados a fin de que culminemos exitosamente nuestra época universitaria; a nuestros docentes por las enseñanzas brindadas a lo largo de nuestra carrera. Lo compartido y aprendido lo llevaremos siempre en la mente y el corazón para toda la vida.

Los Autores

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística	24
3.3. Escenario de estudio	24
3.4. Participantes.....	25
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.6. Procedimiento.....	26
3.7. Rigor científico.....	26
3.8. Método de análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

Índice de Tablas

Tabla N° 1: Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorista.....	19
Tabla N° 2: Participantes.....	20
Tabla N° 3: Resultado del objetivo N° 1.....	22
Tabla N° 4: Resultado del objetivo N° 2.....	25
Tabla N° 4: Resultado del objetivo N° 3.....	29
Tabla N° 5: Matriz de categorización.....	49
Tabla N° 6: Matriz apriorística.....	50

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo: analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazos forzosos en Telefónica del Perú SAA, Tarapoto, 2021; contando con una metodología de enfoque cualitativo, y diseño teoría fundamentada; obteniendo como resultado que, Las empresas operadoras no cumplen con las condiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de las condiciones de Uso para la celebración de contratos a plazo forzoso, pues aunque se encuentre de forma expresa en la norma, en la realidad no se brinda a los usuarios la información mínima requerida para realizar una adquisición teniendo pleno conocimiento sobre lo contratado, por lo que consideran que dicha normativa en realidad no protege al usuario pues se vienen vulnerando su derecho a la libertad de información y son muy pocas las personas que reclaman, confundiendo la publicidad de la información que se debe brindar. Y finalmente, concluyendo que, si se estaría vulnerando los derechos del consumidor peruano porque no se le está brindando toda la información clara y oportuna al usuario; y se estaría limitando su derecho a elegir libremente porque las empresas de telefonía estarían estipulando cláusulas abusivas en los contratos con los usuarios y esto estaría afectando su decisión a elegir de forma acertada con respecto a estos tipos de contratos.

Palabras clave: Limitación, libertad, información, usuarios, plazo, forzoso.

Abstract

The present work has as objective: to analyze the limitation of the right to freedom of information with contracts with forced installments in Telefónica del Perú SAA, Tarapoto, 2021; counting on a qualitative approach methodology, and grounded theory design; obtaining as a result that, The operating companies do not comply with the conditions established in the TUO of the conditions of Use for the celebration of forced-term contracts, because although it is expressly found in the norm, in reality it is not provided to the users the minimum information required to make an acquisition with full knowledge of what was contracted, for which reason they consider that said regulations do not really protect the user since their right to freedom of information is being violated and there are very few people who claim, confusing the publicity of the information that must be provided. And finally, concluding that, if the rights of the Peruvian consumer are being violated because all the clear and timely information is not being provided to the user; and their right to freely choose would be limited because the telephone companies would be stipulating abusive clauses in the contracts with the users and this would be affecting their decision to choose correctly with respect to these types of contracts.

Keywords: Limitation, liberty, information, users, term, forced.

I. INTRODUCCIÓN

Los seres humanos adquirimos derechos y obligaciones con el solo hecho de existir, los cuales se encuentran de una u otra forma categorizados, en ese sentido, existen los llamados derechos fundamentales, los cuales son una clase especial de derechos subjetivos cuya diferencia específica versa sobre su carácter de sustancial (Bernal, C. 2015) que en nuestro país se encuentran establecidos en la norma constitucional, la cual establece entre otros, el derecho a la libertad, y dentro de este, el derecho a la libertad de la información, el mismo que es aquel derecho que posee el ser humano a dar y recibir información correcta y veraz, sobre temas de diversa índole, en el cual prevalece e influye en las decisiones que tomamos en nuestro desarrollo diario, pues las elecciones se dan en base a la información que se nos brinda sobre determinado tema.

En ese sentido, en nuestro país se vela por el respeto al derecho mencionado líneas arriba, protegiendo tanto al consumidor como al usuario de los servicios públicos y privados, sin embargo, se evidencia cierta limitación a este derecho cuando se generan los contratos a plazo forzoso celebrados con alguna empresa operadora de telefonía, los cuales podemos definirlo como aquellos contratos con cláusulas redactadas unilateralmente, en el que una de las partes debe adherirse y evitar realizar algún otro acto que lo altere o genere una resolución anticipada pues devendría en un cobro por penalidad.

Esta situación es advertida en diversos países como España, donde esta problemática, ha promovido normatividad referente a que las empresas operadoras informen al cliente antes o durante el proceso de la contratación respecto de las características, requisitos y restricciones del acto que se estuviere celebrando (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 1984). Asimismo, en México, se ha estipulado en su ley federal destinada a la protección del usuario que el proveedor (empresas operadoras) se encuentra obligado a brindar información de todas las características, entre estas, tarifas, calidad, cantidad, los plazos a los que se obligan los usuarios, las consecuencias del incumplimiento de este en cuanto a las contrataciones por adquisiciones de equipos, dicha información deberá

exhibirse ante el cliente de forma notoria, incidiendo en que esta debe ser veraz y exacta, impidiéndose a la empresa de telecomunicaciones generar algún tipo de confusión en el adquiriente que pueda llevarlo a tomar una decisión sobre su compra en base a una información errónea (Ley Federal De Protección Al Consumidor, 1992).

De igual forma, en Panamá tan solo en 2021 entre las materias más reclamadas por los usuarios se encontraron la falta de información y las cláusulas abusivas, llegando a la suma de 1358 quejas en todo el país, los cuales fueron declarados a favor de los consumidores por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), resaltando que las cláusulas abusivas forman parte de la problemática que más reclaman los usuarios. (Sistema Estatal de Radio y Televisión, 2021). Por su parte, Ecuador también ha regulado en su legislación respecto a este tema, incidiendo al igual que en los países mencionados anteriormente en que las empresas que brinden el servicio de telecomunicaciones tienen la obligatoriedad de informar a los usuarios, añadiendo estos que debe realizarse de forma impresa como mecanismo de contratación el detalle de lo pactado entre empresa-usuario. (Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular, 1998).

En Perú, esta problemática viene acrecentándose, pese a que el Estado ha implementado normas reguladoras que ponen como exigencia a estas empresas de telefonía el requerimiento de brindar al usuario información correcta, cierta, veraz y exacta (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD – OSIPTEL), esto no se palpa en la realidad, toda vez que se vienen generando contratos masivos sin el conocimiento de los usuarios, quienes al adquirir un equipo móvil al contado, entienden que no tienen ninguna obligación con la empresa donde generan la compra, sin embargo al realizar una portabilidad, migración de plan o baja de su servicio les indican que se les generó un cobro de penalidad a favor de la empresa que le brindaba el servicio, esto debido a que, aparentemente el usuario tenía un contrato a plazo forzoso, una obligación de permanencia, y ante alguna

modificación a dicho contrato se le genera una penalidad, la cual es en muchos casos una cifra alta afectando la economía de los usuarios.

Este hecho ha provocado innumerables reclamos, invocando que la empresa nunca les informó sobre las condiciones de esos contratos. En ese sentido, las empresas operadoras, tales como por ejemplo Entel Perú S.A, América Móvil Perú S.A.C y Telefónica del Perú S.A.A (que además es la más reclamada) ha señalado que su mecanismo de contratación es mostrar en todo momento al adquiriente la pantalla del computador, donde puede visualizar el trámite que viene realizando, y lo cual es aceptado al momento de la verificación biométrica, mecanismo que consideramos estaría vulnerando los derechos de los usuarios al encontrarse en una evidente asimetría informativa. En ese orden de ideas se ha formulado el siguiente problema general de investigación: ¿De qué manera se limita el derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021?, asimismo nos planteamos problemas específicos: ¿De qué manera se da cumplimiento a las condiciones para el establecimiento de los contratos a plazos forzosos? ¿Cuál es el marco jurisprudencial del derecho a la libertad de información de los usuarios respecto de los contratos a plazos forzosos? ¿De qué manera la asimetría informativa, incide en la aceptación de contratos a plazos forzosos?

La justificación se da desde la conveniencia, porque sirve para evidenciar y permitir corregir la falta de información brindada por las empresas de telefonía respecto de los contratos forzosos. Además, tiene relevancia social, porque la investigación dará resultados para alternar soluciones dentro de lo que se requiere sin mayores prejuicios en toda la realidad regional y local a favor de los usuarios. Implicancias prácticas, porque ayudará a disminuir la falta de información de los usuarios sobre estas contrataciones y de esa manera de una u otra forma podrá ejercer plenamente su derecho a elegir, en lo teórico, permitirá a otras investigaciones desarrollar y proponer alternativas de solución a un problema encontrado. Por último, tiene utilidad metodológica, porque configuraremos un instrumento a la medida de los objetivos planteados.

En ese sentido, como objetivo general tenemos analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazos forzosos en Telefónica del Perú SAA, Tarapoto, 2021, y como objetivos específicos: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información; Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información; Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano, los cual se realizará mediante entrevista.

II. MARCO TEÓRICO

Nuestra investigación se encuentra respaldada bajo investigaciones realizadas por autores internacionales y nacionales, los cuales serán de gran aporte para ampliar nuestro conocimiento y cumplir con los objetivos planteados, por lo que iniciando por las investigaciones referidas a nuestro tema a nivel internacional tenemos en primer término a Arizaga (2018). En su Tesis de Postgrado de la Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador, enfoque teórico conceptual, teniendo como objetivo general dilucidar cómo la libertad de información es planteada desde la postura de los medios de difusión. Concluyendo que la intervención del estado en el amparo de los derechos a la libertad de información, involucra que se cree o regule normativamente a fin de establecer límites constitucionales, lo que nos permite inferir de que existirían los derechos absolutos, permitiendo que se ejercite de forma apropiada los mismos, incidiendo en que dichos lineamientos o directrices, deben estar acorde a cierto nivel de estándares que conlleve al respecto irrestricto de los derechos humanos, y que no conlleven a un deterioro de los antes mencionados.

También Shina (2021), en su artículo de investigación, desarrollado bajo el método hermenéutico, teniendo como objetivo analizar el cumplimiento del deber de brindar información en una relación de consumo; llegando a la conclusión que la información debe brindarse de manera genérica a todos lo que sería los potenciales consumidores o usuarios del servicio o bien; empero esta dinámica no exime la responsabilidad de la empresa proveedora, si es que no llegase a lograr acreditar de forma fehaciente que el usuario reclamante fue informado de forma individual los caracteres esenciales, cláusulas y penalidades del servicio o bien que fue ofrecido.

Al referirnos a contratos, Bernal (2018) en su artículo de investigación de la Universidad Sergio Arboleda, Colombia. El cual fue desarrollado bajo un enfoque hermenéutico y que uno de sus objetivos es identificar cuáles son los tipos de contratos, concluyendo la autora que particularmente en los negocios que requieren de mayor dilación, el derecho de los contratos tiene el gran reto de primero, brindar seguridad y un alto grado de estabilidad sobre lo esgrimido en ello, y por otro lado, el ser de una u otra forma flexible para poder adecuarse a los posibles cambios del

contexto en que fue celebrado el negocio. Esa necesidad de flexibilidad de los contratos y que es analizado por la doctrina, se refleja, entre otras herramientas, generar mecanismos a fin de que se evite el abuso o menoscabo de los derechos de la parte más débil en una relación contractual.

Como antecedentes nacionales se vio conveniente hacer referencia a Bianchi (2018), en su artículo de investigación, desarrollado en Lima, Perú; utilizando el método hermenéutico para su investigación, teniendo como objetivo el evidenciar la relación entre la influencia del principio de consumo sustentable y el derecho a la información de aquellos que adquieren un producto, es decir los llamados consumidores, llegando a la conclusión de que, el principio de la potestad de acceder a un consumo que sea sustentable, en mérito de su funcionabilidad de interpretación e integración, logra una mayor comprensión del contenido esencial del deber de información, toda vez que, como regla jurídica, se logra establecer que la data informativa debe tratar o discurrir sobre todo aquello que se relacione con los caracteres de los servicios y bienes que son ofrecidos y todo otro aspecto con relevancia en la disposición del contrato o compra. Asimismo, se debe dar un criterio de expansión sobre el deber de información, esto referente a la duración del servicio, garantías, penalidades, entre otros.

En esa línea, Colonna (2019). Cuya Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura – Perú, con un tipo descriptivo explicativo, siendo su diseño no experimental, que se desarrolló bajo el método hermenéutico, que además tuvo como objetivo general determinar si la información a la que nos dan acceso las entidades sobre productos y servicios es adecuada y correcta para que el consumidor pueda distinguir las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Llegando a la conclusión de que durante el proceso de contratación no se ofrece a los consumidores información idónea, correcta y veraz que pueda permitirle tomar la decisión más conveniente y prever si se incluye o no cláusulas que vulneren algún derecho o que no llegue a satisfacer al consumidor, para que de esta manera puedan obtener resultados que los favorezca cuando reclamen la existencia de estas ante las instituciones dispuestas para el cumplimiento de sus derechos.

Por otro lado, Rojas (2019). Con su Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura - Perú, un trabajo tipo descriptivo, utilizando el diseño no experimental, que se desarrolló bajo el método hermenéutico, que además tuvo como objetivo general analizar la existencia de normativas idóneas y destinadas a evitar que se incurra en la utilización de cláusulas abusivas en la celebración de contratos donde una de las partes deberá adherirse, en referencia al sector de las telecomunicaciones, en favor de los consumidores. Arribando a la conclusión de que, el contrato derivado de la prestación de servicios de telefónicos, previo análisis es clasificado como un contrato de adhesión, así como uno de carácter informático, siendo necesario en este tipo de contrataciones resguardar a la parte más débil de la relación, teniendo el Osiptel que tomar medidas a fin de evitar que se amenace o se genere desigualdad en contra del usuario, llevando con seriedad su facultad regulatoria; afirmando que un gran número de reclamos generados por parte de los usuarios de las empresas tanto Telefónica del Perú S.A.A como América Móvil S.A.C, versan sobre el hecho de que sus derechos se vieron menoscabados por cláusulas abusivas preestablecidas en los contratos que les generaron y del que tomaron conocimiento cuando efectuaron algún acto que alterara al mismo.

Asimismo, Tello (2021) en su artículo de investigación desarrollado en Lima, Perú; trabajo realizado bajo un método de teoría fundamentada y que su objetivo es aclarar mejor el problema en mención. La autora llegó a la conclusión de que los términos publicidad e información no tendrían el mismo significado, pues, por un lado, la publicidad tiene carácter comercial, lo que refiere que, su propósito es conseguir de una u otra forma la aceptación por parte del público para obtener un beneficio económico. Entonces, el deber de la publicidad comercial es seducir mediante diversos factores al consumidor para lograr ser el producto que este adquiera o que prefiera; en cambio, el deber de información tiene un matiz un tanto más objetivo pues se fundamenta en proporcionar a quien adquiere un bien o producto información veraz, que sea suficiente, que su conocimiento se brinde oportunamente, que pueda comprenderse, que sea apropiada y en idioma castellano; para que el consumidor tenga no solo la libertad de elección, sino, que

dicha elección se realice desde la razón o de forma responsable y no direccionado solo por impulsos consumistas. Y segundo, la relación que se encuentra entre publicidad e información es muy ligada; empero, una no se puede o debe confundir con la otra, debido a que ambas tienen distintos objetivos. Si la información ofrecida por el proveedor recae en inexacta, se encontrase fuera de tiempo o que resulte de difícil comprensión lo que generará es una infracción al deber de información; por otro lado, si nos referimos a la publicidad inexacta, ambigua o engañosa, lo que está causando es una infracción al deber de idoneidad.

De igual modo, Durand (2018) en su artículo de investigación realizado en Lima, Perú; el cual desarrollo una investigación básica con el objetivo de dar más luces sobre el tema y el autor concluye que una de las cosas con mayor relevancia dentro del comercio es la información, pero no solo aquella que se transmite, sino, más allá de eso, el acceso a plataformas de información que permita a los ciudadanos en calidad de consumidores ejercer de forma adecuada sus derechos, toda vez que su rol es como protagonistas del mercado y respecto de quienes el gobierno tiene la obligación de poner a su alcance los mecanismos requeridos que puedan viabilizar y materializar el cumplimiento de sus derechos. Todo ello dentro de un esquema de servicio público idóneo, eficaz, eficiente, toda vez que la personas tenemos ciudadanía económica, que el Estado no debe negar o discutir, sino respetar y hacer respetar. Y que a nuestro parecer es una de las más acertadas opiniones al respecto de nuestra investigación.

Agregando a lo anterior, Chang (2020) en su artículo de investigación - Lima, Perú; donde desarrollo una investigación con método hermenéutico y enfoque cualitativo, teniendo como objetivo analizar las exigencias de la libertad de información desde la perspectiva del caso Phillip Butters. Concluyendo que, el derecho constitucional de libertad de información, al igual que los demás derechos no son absolutos, presenta límites. Fuente principal de este derecho es la veracidad, pero también son esenciales que la data brindada no se dé en un contexto de desinterés o desprecio de la información que se brinda, sino por el contrario, ser específicos, entendibles y conscientes.

Finalmente es necesario mencionar a Supo y Bazán (2020), en su artículo de investigación. Lima, Perú; desarrollando su investigación bajo el método hermenéutico, y fijando como objetivo examinar en qué medida se cumple con los estándares en favor de los consumidores respecto al deber de los proveedores de brindar información, llegando a la conclusión de que la información cumple un rol primordial en la relación de consumo en y su dinamismo; en tanto, por este elemento se podrá generar las diversas garantías que en algún momento serán exigibles por el consumidor a raíz de la operación económica. A razón de esto, el deber de información es una obligación propia de los usuarios o consumidores, y que además su contenido debe estar relacionado verazmente con el contexto de la transacción.

Habiendo señalado los antecedentes de nuestra investigación tanto a nivel internacional como nacional, es imperioso referirnos a las teorías que sostienen nuestro trabajo, toda vez que son fundamentales para el desarrollo del mismo, en ese sentido como primera, se vio propicio la teoría neoinstitucional, desarrollada por DiMaggio y Powell (1999) se encuentra fundamentada básicamente en el accionar unitario o individual de los humanos, enfatizando la naturaleza insensata y previsible de estos, considerando esta teoría, que los intereses de los actores se encuentran determinados por las instituciones. Muchas de las distinciones de los trabajos de los neoinstitucionalistas traen consigo indagar en los motivos que conduce a los actores a la toma de decisiones tomando en consideración el contexto u circunstancias en los cuales actúan (citados por Arias, 2008).

Al respecto, consideramos esta teoría vinculada estrechamente con nuestra investigación, toda vez que señala que los intereses de los actores (usuarios) se encuentran determinados por las instituciones (empresas operadoras), de lo cual inferimos por un lado en cuanto a los usuarios que tienen como intención la adquisición de un equipo terminal móvil, encontrándose dicha inclinación determinada por la conveniencia de la empresa operadora, que tiene como principal objetivo vender, por lo que no prioriza al usuario ni el beneficio de este, conllevando esto a que durante el proceso de adquisición omita o brinde información errónea con la intención de influir en la decisión del consumidor arribando esto en que opte

por realizar la compra, sin tomar en cuenta las condiciones y restricciones que hacen de conocimiento una vez generado un accionar que incumpla lo pactado en apariencia.

Por otro lado, la teoría de las cláusulas abusivas, teniendo como uno de sus exponentes a Posada (2015), refiere que se consideran abusivas aquellas cláusulas que son establecidas por la parte más fuerte en una relación contractual donde la otra parte deberá adherirse a este, en el cual se establece implicancias no beneficiosas o injustas para la parte débil, infiriendo que la libertad contractual se estaría ejerciendo de forma abusiva en agravio de los intereses del adherente. En esa línea, se tiene que los participantes en dicho negocio no solo no deben tener la intención de no dañar ningún derecho tutelado por la parte más débil, sino que su actuar tiene que demostrar lealtad, honestidad, diligencia, probidad y responsabilidad en todas las relaciones jurídicas que establezcan y durante todas las etapas del iter contractus, para que el contrato que se erija responda a la satisfacción de los intereses de cada una de los intervinientes de la relación contractual. Este deber de tener una conducta recta y leal desplegada con la otra parte del negocio es lo que se denomina “buena fe”, y es catalogado indubitadamente en virtud de todo lo expuesto hasta ahora, como un fundamento jurídico esencial en lo que respecta a las cláusulas abusivas (citado por García y Betancur, 2016).

En ese sentido, esta teoría encapsula algo de suma importancia, que nos lleva a compararla con nuestro problema investigado y encuadrarla, siendo que en primer lugar en las relaciones establecidas entre empresa-usuario existe claramente una desventaja, debido a que la parte más fuerte y quien decide lo que establece el contrato es la empresa operadora, desarrollándose un contrato por adhesión, donde el usuario, si bien es cierto a voluntad, se acoge a lo que estipula la relación contractual. En segundo lugar, se encuentra la intención que tiene la parte más fuerte de dañar o no a la otra parte, lesionando algún derecho tutelado, lo cual de acuerdo a esta teoría expuesta por Lozada se evidenciará con el actuar, ya que tendría que demostrar lealtad, honestidad, entre otros valores, siendo los

resaltantes estos dos términos, ya que es sabido que al ser la intención de la empresa generar ventas, no actúan de buena fe durante la contratación, ya que cometen actos lesivos como dar información falsa u omitirla, que es lo que termina afectando al usuario, debido a que la decisión a voluntad propia de compra se generó en base a información equivocada o sin tener acceso a toda la información.

Es necesario señalar la teoría de la confianza o que también es denominada como teoría de la legítima expectativa, desarrollado por Messineo (1954) refiriendo que la voluntad que declaró el emisor prevalece sobre la voluntad efectiva, o incluso reemplazaría la voluntad inexistente, cuando, a razón de lo declarado, se haya generado en quien la recibe una expectativa respecto a lo que se le fue informado, de manera que haya tenido motivos suficientes para pensar, tomando en cuenta el contexto en el que ocurrieron los hechos, que la declaración que se le ha hecho llegar era normal y, que consecuentemente, haya tenido la suficiente razón para contar con ella y sus efectos, manteniendo un comportamiento consecuente. Esto quiere decir, que se protege la confianza que deposita el adquirente en la declaración que efectuó el declarante, lo que lleva al sacrificio de la verdadera voluntad de este último. Considerando la buena o mala fe de quien percibe la información no siendo relevante la verdadera intención de quien la emitió, sino que tomándose como cierto aquello que comprendió el destinatario. (citado por Torres, 2018).

Esta teoría es base fundamental para nuestra investigación, debido a que, en síntesis protege al usuario, incidiendo en el hecho de que la declaración o lo que manifiesta la empresa antes o durante el proceso de contratación cause una expectativa legítima o en otros términos fundamentada en el usuario que lo lleve a entender que no tiene ni obligaciones ni restricciones provenientes de su adquisición, debido a que se generó en el usuario suficientes razones que lo lleven a inferir lo señalado líneas arriba, tomando en cuenta la voluntad de este de solo comprar un equipo terminal móvil al contado, como cuando se genera cualquier compra, sin ninguna restricción, y siendo que en el momento fue informado por la persona que lo atiende (haciendo las veces de declaración por parte de la empresa)

que no existe restricción alguna que pueda causarle agravio con posterioridad, indicándole que puede generar el cambio que desee, que no se le va generar ningún cobro adicional, omitiendo el hecho de que existe un contrato.

Por último, la teoría de los contratos de adhesión, sostenida por Stiglitz (1994), la define como aquel en el que su configuración interna, cláusulas en general, se encuentran estipuladas por una de las partes, teniendo la persona del otro extremo la opción de contratar o no, pero sobre lo predispuesto. Asimismo, Silva (2001), refiere que estos contratos son aquellos que durante un proceso de oferta y aceptación se instauran en base a ofrecimientos predeterminados de un modelo fijado de antemano dirigido según lo que indica el autor a aquellas personas que les pueda interesar lo ofrecido (citados por Echeverri, 2010).

Esta última teoría, se relaciona con todas las antes mencionadas y de forma directa con la problemática investigada, toda vez, que nuestro dilema surge por la celebración de un contrato con cláusulas preestablecidas, por lo que el consumidor tiene la facultad de adherirse o no a este, sin embargo, esta facultad se ve menoscabada o lesionada por una mala praxis que se da en cuanto a la información que te brindan al momento de generar la adquisición de los equipos móviles.

Luego del desarrollo de las teorías y su vinculación a nuestra problemática, un punto importante que permitirá dilucidar y conocer más acerca de nuestra investigación es conceptualizar todos los términos sustanciales, partiendo de los que se encuentran fijados en nuestra matriz de acuerdo con nuestras categorías:

Como línea directriz de nuestro trabajo, resulta obligatorio precisar la concepción de los derechos fundamentales, en ese sentido, la autora Navarro (2010) refiere que estos son aquellos inherentes a la dignidad del ser humano, es decir la dignidad viene a ser fuente natural de donde emanan los llamados derechos fundamentales, constituyendo el fundamento primordial de todos los derechos que con calidad de fundamentales habilita el ordenamiento, sin el cual el Estado adolecería de legitimidad y además, los derechos carecerían de un adecuado soporte direccional, en consecuencia esta categoría de derechos operan como el fundamento último de

toda comunidad humana, pues sin el reconocimiento de tales, quedaría conculcado el valor supremo de la dignidad de los seres humanos.

Asimismo, esto se asocia con la libertad, en ese sentido, Constant (1819), manifiesta que es aquel derecho de toda persona a poder expresar su opinión, poder elegir la profesión que desee y también ejercerla, disponer de su entorno, lo cual significa tener la autonomía de ir y venir sin permiso, y sin tener que dar cuenta de sus motivos. (citado por Klein, 2021). Aunado a ello, se encuentra definido en el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2020), como uno de los derechos con mayor protección al ser de carácter fundamental, encontrándose estrechamente vinculado a la autonomía del ser humano, en otros términos, es aquel derecho propio del ser humano de actuar de acuerdo con su propio criterio, sin tener otra limitación que la defensa de la libertad propia de otro individuo.

Esta libertad se encuentra ligado a otras actividades, como la libertad de religión, de expresarnos, y para fines de esta investigación lo relacionamos con lo referente al derecho a la información, que, en definición de López (2005), consiste en que cualquier individuo puede, con relación al Estado, buscar, recibir o realizar la difusión de cualquier información u opinión por cualquier medio y que el Estado no puede impedir o limitar este derecho. (Citado por Soto, 2010). Del mismo modo, la libertad de información, que forma parte de este derecho, refiere Whittingham (2007), que es la facultad y el derecho que poseemos como personas de informar, recibir y difundir información que sea veraz e imparcial sobre hechos ocurridos o temas de otra índole. Por lo tanto, podemos concluir que al hablar de este derecho creemos que nadie puede impedir o prohibir el acceso a cualquier información que se necesite y en especial si el hecho en mención nos interesa o involucra de forma directa.

Es así como, en referencia a la veracidad de información, De Aguinaga (1998), menciona que es aquella información obtenida y difundida de forma correcta y verdadera, siendo merecedora de protección, aunque incurriera en errores circunstanciales, con la salvedad de que no afecten la esencia de lo informado.

Paralelamente, Gutiérrez (2007), nos indica que se debe entender por veracidad informativa, aquel deber que tiene quien brinda información hacia la verdad, es decir, que conlleva la obligación de actuar con la debida diligencia al momento de recabar y analizar la información, lo que incluye la interpretación de los hechos sociales a la luz de su contexto, y no limitarse a realizar una simple descripción de los acontecimientos.

En mención a la veracidad informativa debemos indicar o establecer conceptos sobre la carga de la información, en tal contexto, sobre la información asimétrica, Clarkson, Jacobsen y Batcheller (2007), manifiestan que esta existe cuando en una negociación una parte posee una mayor conciencia informativa pertinente a la participación efectiva en una situación dada a diferencia de la otra u otras partes. También el Grupo Ático 34 (2022) en su Blog informativo de Madrid, España, el autor señala que, la también conocida como fallo de información, sucede cuando una de las partes de un contrato posee mayor conocimiento de los hechos que la otra parte. Esto suele manifestarse cuando el vendedor de un bien o servicio posee un conocimiento mayor que el comprador. Sin embargo, puede suceder también una dinámica inversa”. Y por su parte, Roldan (2022) en su Blog informativo Economipedia, la autora incide en que la asimetría de información sucede cuando, en el acto de una negociación, uno de los involucrados en la transacción tiene mayor conocimiento que su contraparte respecto al objeto de la transacción.

En referencia a nuestra otra categoría, empezaremos por el contrato, en ese sentido ContractsCounsel (2021), conceptualiza al mismo como un pacto legítimamente vinculante que tutela un trato entre dos o más partes y en términos del cual cada parte tiene derechos y obligaciones. A su vez, la normativa peruana lo conceptualiza de forma similar al establecer que el contrato es aquel acuerdo celebrado entre dos o más partes, incorporando a este concepto que mediante este se creará, regulará, modificará o extinguirá una relación jurídica. (Código Civil Peruano, Art 1351).

Del mismo modo, un contrato de consumo se encuentra definido en el artículo 45° de la Ley N° 29571, (2010), como todo aquello que tiene como fin una relación

jurídica patrimonial en la cual median por una parte un consumidor y del otro lado el proveedor para la adquisición de bienes o productos a cambio de una contraprestación económica”, es decir que hay una prestación de servicios de por medio. Asimismo, Deutch (2013). Sostiene que un “contrato de consumo”, en el sentido estricto del término, se refiere al consumidor doméstico, es decir, una persona que compra una mercancía o recibe un servicio de un comerciante en el curso de su negocio.

Ahora bien, en alusión a los contratos por adhesión, Kagan (2021) detalla que es un acuerdo en el que una de las partes tiene mucho más poder que la otra para definir o establecer los términos y condiciones del contrato a celebrarse. En esa línea de ideas, para la existencia de un contrato de adhesión, quien provee debe proporcionar al cliente términos y condiciones contractuales estándares, es decir, que sean idénticos a los ofrecidos a otros clientes, los que no son negociables. También la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, INDECOPI (2010) en el artículo 48, inciso a, b, y c, señala que estos contratos deben tener claridad y sencillez en su composición, de comprensión directa, también en la referida ley se pone de manifiesto que dicho contrato debe tener características tales como: ser accesible y legible, ello con la finalidad de permitir al cliente o usuario la comprensión previa del contenido del contrato antes de su firma. Y esto a su vez, debe demostrar la buena fe y equilibrio necesario en las retribuciones y compromisos de las partes, es decir en estos tipos de contratos o negocios, si se evidencian alguna de estas características, se estaría lesionando un derecho esencial que es el de acceso a la información.

De igual manera, las cláusulas abusivas, son señaladas por Milne (2021) como aquellas que causan un evidente desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes que participan en una relación contractual; favoreciendo desmedidamente los intereses de una de las partes, y a la otra, generándole un perjuicio (económico o de otro tipo) si esta confiara en él. Por lo tanto, llegamos a la conclusión que en un contrato se consideran cláusulas abusivas a todas aquellas que devienen en arbitrarias e ilegales, toda vez que la ley no lo permite, asimismo, son aquellas que

favorecen a una de las partes y a la que se encuentra del otro lado le causa una desprotección de sus derechos.

Un término también vinculado con nuestra investigación son los contratos leoninos, los cuales de acuerdo con el Diccionario panhispánico del español jurídico (2020), son aquellos en los que obliga a acciones exorbitantes y que acarrear consecuencias lesivas o desproporcionadas para la parte más débil ante el incumplimiento de lo establecido. Sobre lo mismo, Vilca (2020) Señala que son contratos leoninos aquellos actos donde se pacta o estipula ventajas para una de las partes y los mayores inconvenientes para la otra. Estas cláusulas vejatorias merman el equilibrio que debe haber en los contratos.

Por último, la libre elección, es señalada por Fuentes y Sanchez (2017) Incidiendo ellos, en que para el ejercicio correcto del mismo existe un deber de brindar información por parte del proveedor. En otras palabras, se presupone que, a fin de generar una elección, el consumidor debe contar la información suficiente sobre todo lo relacionado a la adquisición que realizará, sean factores positivos o negativos de los mismos. Debiendo recibir dicha información de forma clara, veraz y en el momento oportuno. A fin de erradicar la asimetría a la que se ve expuesto de forma natural todo consumidor.

Y es que esta libertad de elección, está arraigada con lo que líneas atrás establecimos como la asimetría informativa, en donde la carga de información radica en el proveedor y una mala praxis informativa menoscabaría derechos del usuario o consumidor. Situación que podría advertirse en las empresas de telefonía móvil en nuestro país, donde comúnmente los clientes o potenciales clientes acuden a adquirir productos y servicios, siendo en dicho proceso en el que se estaría mermando el derecho que posee todo consumidor a recibir información acerca del producto que adquiere, lo cual involucra que en dicha tratativa no se realice ningún acto que dé lugar a ambigüedades o que impida la comprensión de la información recibida. Esta problemática se permite visualizar debido a los constantes reclamos que generan los usuarios, coincidiendo todos con que al momento de la adquisición

del producto (equipo móvil) nunca les informaron que estaban celebrando un contrato a plazo forzoso, el cual establecía como condición, que no podían realizar migración de plan, portabilidad o baja de su servicio ya que dichos actos devendrían en la resolución anticipada de su contrato y, consecuentemente, la generación de un cobro por penalidad, lo cual significaría que los asesores en calidad de representantes de esta empresa de Telecomunicaciones no estarían brindando la información mínima requerida a los consumidores y usuarios a fin de que estos tomen decisiones de forma consciente y adecuada, y, siendo que esta limitación del derecho a la libertad de la información viene en ascenso, deben tomarse las medidas correctivas y en pro del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El Tipo de Estudio: Nuestro proyecto de investigación es de tipo básico, en ese sentido, de acuerdo al autor Álvarez (2020) en su trabajo titulado la clasificación de las investigaciones de la Universidad de Lima, señala que este tipo de investigación según su orientación se da cuando la investigación se perfila a conseguir un conocimiento nuevo de modo metódico y ordenado, con el objetivo de aumentar el conocimiento de una realidad concreta, y nuestro trabajo al finalizar servirá como material de consulta para futuras investigaciones porque presenta una comprensión fácil de seguir una secuencia y para analizar.

Es así como creemos que el presente estudio aclarará el tema concerniente a reconocer que las empresas proveedoras de servicios móviles están lesionando un derecho esencial que es el que es materia de nuestro estudio acerca de la libertad de información y el cual debe ser protegido por el Estado y debe también velar porque no se vulnere de nuevo en repetidas ocasiones.

Diseño de Investigación: Nuestro trabajo presenta una teoría fundamentada con enfoque cualitativo. Según enseña Glaser (1992), la Teoría Fundamentada constituye una metodología general para realizar el análisis de datos cualitativos que usa un conjunto de métodos para generar una teoría inductiva en torno a un área sustantiva, en esa línea, la Teoría Fundamentada tiene como procedimiento para el análisis de los datos el método comparativo constante, a través del cual el investigador codifica y analiza los datos de forma simultánea para el desarrollo progresivo de ideas teóricas que se encuentren vinculados estrechamente con los datos. Asimismo, Corbin, J. (2016) manifiesta que, la teoría fundamentada son conceptos creados a partir de los datos que se agrupan en categorías (o conceptos de más alto nivel); es decir, esta teoría se confecciona a partir de una representación de la realidad que tienen las personas colaboradoras de la investigación. Toda esta

metodología nos ayudó a desarrollar un estudio sistemático y coherente para entender el problema en mención.

Enfoque cualitativo: El autor Vasilachis (2006) explica que el enfoque cualitativo recoge datos que permiten interpretar, analizar, explicar, describir y caracterizar el fenómeno, señala que elaborar un diseño de investigación cualitativa debe ser el resultado de hacer la pregunta de investigación y derivado en un plan que funcione. Entonces con los datos obtenidos se nos hizo sencillo describir el fenómeno y buscar alternativas de solución factibles y de utilidad para la normativa nacional.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Tabla 1: Categorización

Categoría	Subcategoría
El derecho a la libertad de información	Veracidad en la Información
	Asimetría Informativa
Contratos a plazo forzoso	Cláusulas abusivas
	Derecho a elegir

Fuente: Los autores

3.3. Escenario de estudio

Al ser una investigación cualitativa, el presente trabajo tiene como escenario de estudio las normatividades nacionales referente a los contratos realizados por las empresas proveedoras de telefonía móvil en el Perú. Asimismo, se encuentra constituido por la búsqueda exhaustiva de libros y revistas especializadas que versan sobre nuestra problemática, además de ello, nuestro escenario se sitúa en doctrina y posturas teóricas.

3.4. Participantes

Para el estudio se deberá tener en cuenta la colaboración de cinco especialistas en materia constitucional.

Tabla 1.

Participantes	
Participantes	Cargos
- Jadir Isminio Vargas	Abogados constitucionalistas
- Jhon Tafur Puerta	
- Miluska Arbulú Montoya	
- Ruben Santisteban seclén	
- Juan Carlos Mas Guivin	

Fuente: Los autores

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Arias (1999). En su libro titulado “El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración (3ra.Edición)” indica que las técnicas son las distintas formas o maneras empleadas para la obtención de la información requerida. En ese sentido, en esta investigación utilizamos la entrevista como técnica a fin de cumplir con los objetivos específicos planteados.

Instrumentos de recolección de datos: al respecto, también Arias (1999). En su libro titulado “El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración (3ra.Edición)” refiere que son aquellos medios materiales que son empleados para recoger y almacenar la información. En la presente investigación se utilizó la guía de entrevistas.

3.6. Procedimiento

El procedimiento se dio a partir de la entrevista a nuestros expertos, la cual fue remitido en formato Word mediante correo electrónico y WhatsApp a fin de que sea estudiado y respondido por nuestros expertos, los cuales con posterioridad nos remitieron las entrevistas respondidas.

3.7. Rigor científico

En la presente investigación se han utilizado diversas fuentes de información válidas, tales como artículos de investigación, revistas indexadas, tesis de pregrado y postgrado (repositorios universitarios), los cuales sostienen las teorías que fueron planteadas y que fueron de utilidad en las interpretaciones usadas en el desarrollo de nuestra investigación.

Asimismo, nuestros instrumentos fueron validados por expertos con grado de magister, a fin de que nuestro trabajo se encuentre respaldado profesionalmente, y que los mecanismos utilizados sean idóneos para el desarrollo de nuestra de tesis.

3.8. Método de análisis de datos

Método Hermenéutico: Baeza (2002). señala que no se trata de reprimir o intentar inhibir la propia subjetividad (con sus prejuicios implícitos), sino de asumir la misma. Es decir, la búsqueda de sentido o entendimiento en los documentos que se someten a análisis se ve afectado por un doble coeficiente de incertidumbre: que la interpretación es relativa al investigador, así como al autor de los textos en cuestión. (citado por Cárcamo 2005).

3.9. Aspectos éticos

La presente tesis, está enfocada en el cumplimiento de lo dispuesto el Código de Ética, que debe consignar todo buen investigador, respetando los derechos de autor, consignando la respectiva cita APA séptima edición, por tanto, cada párrafo

referido a la idea, pensamiento o conocimiento de un autor distinto al investigador se encuentra citado de forma correcta e idónea. Por último, se cumple con lo que estipula el reglamento de la escuela de pregrado de la Universidad César Vallejo. De igual manera, la data que será recopilada tendrá su respectiva validación, lo que garantizará la ética en la presente investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

PREGUNTAS	JHON TAFUR PUERTA	MILUSKA ARBULÚ MONTOYA	JADIR ISMINIO VARGAS	RUBEN SANTISTEBAN	JUAN CARLOS MAS GUIVIN:
¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.	la Sí, porque <u>no existe una regulación completa</u> de información entre ambas partes.	Considero que la asimetría informativa <u>es una falla en el mercado debido al monopolio de algunas empresas</u> , por lo que sí transgrede el derecho a la libertad de información.	En el supuesto que exista información a medias con respecto al producto o servicio de la compraventa, <u>supondría una ruptura del mercado en un sistema de competencia perfecta.</u>	Mi persona <u>considera que no existe tal afectación a la libertad de información</u> , puesto que debemos analizar también al consumidor, un consumidor diligente, un consumidor responsable, que tiene que informarse de las bondades, ventajas y desventajas que ofrece la empresa antes de celebrar un contrato.	<u>Si, estoy de acuerdo</u> , porque el derecho también abarca el de poder recibir las informaciones que otros producen de forma veraz, así como el de buscar y procurar información oportuna y clara de la misma.

¿De qué Se puede El Tribunal Que al existir una Las empresas de Si, la información **manera** lograr a través Constitucional desigualdad en telefonía móvil deben es la herramienta **considera** de las como máximo el mercado es tener en cuenta la que las partes en el **usted, que se** instituciones intérprete de la brindarle resolución del consejo contrato usan y por **puede lograr** públicas que Constitución en instrumentos al directivo N° 138-2012 de lo tanto deben **la protección** regulan el varios consumidor para Osiptel, donde se saber cómo **al derecho a** derecho del Expedientes que pueda recibir establece cuáles son los hacerlo, es por ello **la** consumidor, como: 2512-2013- la información deberes,

derechos que describo **información** esto es con el PHD/TC, 4203- necesaria para la tienen los consumidores situaciones con el **del usuario**, uso de 2012-PHD/TC, adquisición de y las empresas de fin de que se **respecto de la** cartillas, con 5216-2015-PHD productos y telefonía móvil. Pero identifique **asimetría** medios físicos y 4859-2012- servicios. sino, también tenemos alternativas

informativa? y medios PHD/TC ha las garantías transparentes en el electrónicos y regulado sobre la constitucionales, una de mercado.

capacitación. asimetría ellas es por ejemplo la informativa en sus acción de Habeas Data; diferentes otra forma sería intervenciones en planteando una el mercado. denuncia ante el Osiptel, o ante INDECOPI.

CONCLUSIÓN DE EXPERTOS: 1) Respecto de la pregunta 1, los expertos concluyeron que la asimetría informativa, sí transgrede el derecho a la libertad de información; en ese sentido, consideran que es una falla en el mercado y una ruptura en dicho sistema, añadido a ello, manifiestan que existe una falta de regulación sobre la información que manejan las partes, principalmente las empresas operadoras. Sin embargo, debemos considerar que uno de nuestros participantes indicó que se no vulnera el derecho a la información, pese a que existe una desventaja por parte del consumidor, no podemos dejar de lado que este debe ser diligente y responsable al realizar una compra, solicitando toda la información que necesite para tomar una decisión de contratación. Por nuestra parte, coincidimos en que la asimetría informativa es una trasgresión del derecho a la libertad de información, debido a que, aunque el usuario debe ser diligente al momento de realizar una contratación con las empresas operadoras, es también de conocimiento, que estas empresas con la finalidad de generar ventas omiten brindar información aunque esta sea solicitada o brindan información inexacta

induciendo a error, lo cual también conlleva a la vulneración de este derecho, ya que no puedes tomar una decisión correcta sobre información que desconoces. 2) Sobre la pregunta 2, los expertos indicaron que se puede lograr la protección del derecho a la información del usuario, utilizando nuestros recursos, como las instituciones públicas destinadas a la protección del derecho de los consumidores y usuarios, tales como el Indecopi y el Osiptel, así como existen las garantías constitucionales dispuestas para la protección de nuestros derechos, como es el habeas data, a interponerse ante la negativa de las empresas operadoras a brindar información que se les requiere. En ese sentido, nosotros consideramos que es necesario la difusión de forma radial y televisivo por parte del Estado de la existencia de estas instituciones, así como las funciones y competencias de cada una de estas a fin de que el usuario no se sienta desprotegido y ante una posible vulneración de sus derechos sepa cuál es el órgano competente para la defensa de sus derechos.

RESULTADO: La asimetría informativa presupone una vulneración al derecho a la libertad de información, porque nos encontramos ante una situación donde una de las partes tiene más información sobre determinado tema, que puede servir a la contraparte para la toma de decisiones. Por lo que es necesario, proteger este derecho, mediante las entidades del estado que existen para la protección del usuario y consumidor, tales como el Indecopi, y más aún el Osiptel, que regula estrictamente la relación usuario – empresas de telefonía móvil, tanto los derechos y obligaciones de ambas partes. Asimismo, el usuario tiene responsabilidad en equiparar esta asimetría informativa, siendo diligente, en averiguar las condiciones contractuales.

Sobre el OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

PREGUNTAS	JHON PUERTA	TAFUR MILUSKA ARBULÚ MONTOYA	JADIR ISMINIO VARGAS	RUBEN SANTISTEBAN SECLÉN	JUAN CARLOS MAS GUIVIN:
¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?	Vulnera nuestra voluntad, porque en los contratos forzosos no existe voluntad plena para celebrar el contrato.	Vulnera el Derecho a la autodeterminación informativa, que sirve para proteger al titular de los riesgos	Son contratos predeterminados o adhesivos lo cual impide un acto jurídico donde ambas partes	Considero que podría limitar este derecho, sí. por ello considero que un consumidor diligente debe	El contrato es el instrumento que no solo permite asegurar o

	provenientes de los datos. También, afectan las libertades de determinar el contenido contractual, la de contratar o no hacerlo.	contratantes puedan plasmar o convenir sus intereses.	leer los contratos, preguntar lo necesario para que puedan convencerse y poder contratar con el proveedor de servicios.	transferir derechos, sino que también posibilita que los particulares delimiten su contenido.
Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de	La firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones es un medio que utilizan para conminar a los usuarios a adquirir un producto por necesidad y esto hace que los	La firma digital, es utilizada no sólo en contratos de telecomunicaciones sino en el día a día por las entidades bancarias, al usar las tarjetas de crédito y efectuar los pagos.	El Osiptel debe rediseñar nuevos instrumentos para que el consumidor no vea limitado sus derechos al aceptar términos contractuales que no lo son	Lo que se busca con el lector biométrico es evitar la suplantación de la identidad. Claro que sí, porque nos facilita para firmar documentos de manera electrónica, verificar certificados digitales y

información? contratos en firma
Fundamente su digital muchas
respuesta veces no son
revisados por los
usuarios.

explicados en la validar la firma digital del
información.
contrato, el
consumidor se ve
perjudicado en un
mediano y largo
plazo.

CONCLUSIÓN DE EXPERTOS: 1) Respecto de la pregunta uno, los expertos concluyeron que en los contratos forzosos no existe voluntad plena para celebrar el contrato, es decir, se estaría vulnerando el Derecho a la autodeterminación informativa, que sirve para proteger al titular de los riesgos provenientes de los datos e información que brinda. Sin embargo, no debemos dejar a un lado el hecho de que la legislación peruana ha considerado que estas empresas tengan tarifas pre establecidas con las cláusulas pertinentes respecto a las bondades de sus servicios a los cuales se está suscribiendo el potencial usuario, es por ello que consideramos que si se estaría limitando el derecho a elegir libremente en un país democrático. 2) Con respecto a la pregunta dos, los expertos concluyeron que el Estado por intermedio de la Osiptel debe rediseñar nuevos instrumentos para que el consumidor no vea limitado sus derechos al aceptar términos contractuales que no lo son explicados en la firma digital del contrato, puesto que solo por adquirir el servicio y su necesidad, el consumidor se ve perjudicado en un mediano y largo plazo. Por otro lado, los expertos coinciden en decir que usar un lector biométrico no es mala idea porque se estaría evitando

los casos de suplantación de identidades. Entonces consideramos que no se estaría protegiendo del todo al consumidor activo de nuestro país.

RESULTADO: En este objetivo como resultado consideramos que si se estaría vulnerando el derecho a elegir libremente porque la legislación peruana ha considerado que estas empresas tengan tarifas pre establecidas con las cláusulas adhesivas pertinentes respecto a las bondades de sus servicios y esto estaría conllevando a que el consumidor firme un tipo de contrato que no está acorde a las necesidades del mismo por falta de opciones y beneficios en el servicio que está a punto de contratar.

Fuente: Elaboración propia.

Sobre el OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

PREGUNTASS	JHON TAFUR PUERTA	MILUSKA ARBULÚ MONTOYA	JAIR ISMINIO VARGAS	RUBEN SANTISTEBAN SECLÉN	JUAN CARLOS MAS GUIVIN:
<p>¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 1382012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta</p>	<p>No, y Osiptel sanciona a los que no lo hacen (aunque en la realidad falta mejor fiscalización)</p>	<p>La norma lo permite y ahí las operadoras hacen caso omiso y en sus contratos masivos, incluyen cláusulas abusivas, y lo peor, nadie reclama.</p>	<p>Considero que no, puesto que existe mucha desinformación al respecto.</p>	<p>Considero que cumplen de manera parcial.</p>	<p>Si, y OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.</p>

<p>¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios?</p> <p>Fundamente su respuesta.</p>	<p>No, porque las empresas de telecomunicaciones no brindan información oportuna.</p>	<p>La norma lo establece, como u obligación de responsabilidad de empresa a telecomunicaciones.de</p>	<p>No porque los usuarios tienen insuficiente información para este tipo de contratos.</p>	<p>Se estade vulnerando forma parcial.</p>	<p>Sí, siempre que la persona haya quedado satisfecha de los requisitos para la misma.</p>
---	---	---	--	--	--

<p>A nivel No conozco.</p> <p>internacional,</p> <p>¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la</p>	<p>Si, casuística en España, en la RESOLUCIÓN Exp. 571/03 de España,</p>	<p>No estoy al tanto. No conozco.</p> <p>Si, la casuística de contrato, se refiere al razonamiento basado en casos. Se</p>
---	--	--

<p>protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil?</p> <p>Comente</p>	<p>se analiza los datos que debe brindar la Empresa de Telefonía Móvil, y los derechos de protección al consumidor.</p> <p>utiliza en cuestiones éticas y jurídicas, y a menudo</p>	<p>representa una crítica del razonamiento basado en principios o reglas. La casuística es utilizar la razón para resolver problemas morales aplicando reglas teóricas a instancias específicas.</p>
---	---	--

CONCLUSIÓN DE EXPERTOS: 1) Respecto de la pregunta 1, los expertos concluyeron que las empresas operadoras no cumplen con las condiciones establecidas para la celebración de contratos a plazo forzoso, por lo cual el Osiptel sanciona pecuniariamente, Asimismo, indican que estas empresas no deben condicionar a la celebración de este tipo de contratación que además excede el plazo establecido en la norma para su duración, por otro lado, uno de nuestros participantes manifiesta que se cumple de forma parcial ya que en puntos de ventas autorizados o concesionarios si brindan información y cumplen con las condiciones requeridas

para las contrataciones, sin embargo, existen lugares de venta no autorizados, definitivamente no existe personal capacitado para brindar información veraz y confiable. En esa línea de ideas, nosotros consideramos que se incumple las condiciones que establece

la normativa dispuesta por el Osiptel para la celebración de los contratos a plazo forzoso, principalmente, debido a que en el art. 6° del TUO de las Condiciones de Uso, señala que las empresas operadoras tienen la obligación de brindar información al usuario, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, de forma clara, veraz, detallada y precisa, y seguidamente el artículo 16° refiere que este tipo de contrataciones solo pueden realizarse de forma escrita, lo cual no viene cumpliéndose. 2) En relación a la pregunta 2, los expertos consideran que la regulación por parte del Osiptel sobre este tipo de contrataciones no estaría protegiendo al usuario ya que las empresas no brindan la información requerida por el usuario para tomar una correcta decisión, además, la forma de marketing de servicios y productos ofrecidos es insuficiente para que el usuario conozca lo que va contratar, sin embargo, uno de los participantes indica que la regulación actual si protege al usuario, debido a que en la norma indica los derechos y obligaciones del usuario, así como su derecho a contratar servicios públicos de telecomunicaciones. 3) Sobre la pregunta 3, en su mayoría, los expertos indicaron desconocer, sin embargo, una participante señaló conocer sobre la regulación que existe sobre esta problemática en países como México u España, donde existen también procedimientos dispuestos en su normativa para la protección y defensa del consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones. Es menester señalar que esta problemática no solo existe en nuestro país, sino en países ya mencionados por nuestros expertos como España, México, donde hay regulación sobre este tipo de contrataciones por lo cual es importante brindarle mayor relevancia en nuestro país y detener esta vulneración.

RESULTADO: Las empresas operadoras no cumplen con las condiciones establecidas en el TUO de las condiciones de Uso para la celebración de contratos a plazo forzoso, pues aunque se encuentre de forma expresa en la norma, en la realidad no se brinda a los usuarios la información mínima requerida para realizar una adquisición teniendo pleno conocimiento sobre lo contratado, por lo que consideran que dicha normativa en realidad no protege al usuario pues se vienen vulnerando su derecho a la libertad de información y son muy pocas las personas que reclaman, confundiendo la publicidad de la información que se debe brindar.

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de nuestro objetivo general que fue analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazos forzosos en Telefónica del Perú SAA, Tarapoto, 2021, se obtuvo de nuestra investigación que, podríamos decir que en nuestra realidad social la asimetría informativa se estaría palpando, debido a que los usuarios como clientes de estas empresas operadoras estarían siendo atropellados en sus derechos al no recibir una información clara, precisa y oportuna al momento de realizar estos tipos de contratos. Eso también significa que el Estado debería ser más cauteloso en velar por los intereses del usuario, ya que las normas para regular su protección, si existen, solo que en nuestra opinión no se aplican como debería ser en su totalidad. Por otro lado, se estaría atentando el derecho a elegir del usuario, porque como no se estaría dando una información veraz, el usuario a la hora de tomar una decisión a favor de ellos, lo está haciendo de forma equivocada y firmando contratos con cláusulas abusivas que van a dar de beneficiario a las empresas operadoras de telefonía como la parte más fuerte de estos contratos y donde el usuario será la parte más débil de la misma. Así mismo, concluimos después de las entrevistas hechas y sugerimos que el usuario debe ser un consumidor diligente si no quiere ver vulnerado sus derechos a elegir libremente y de recibir información clara y precisa.

DISCUSIÓN: Objetivo específico 1, denominado “Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información”, tuvo como resultado que, la asimetría informativa presupone una vulneración al derecho a la libertad de información, porque nos encontramos ante una situación donde una de las partes tiene más información sobre determinado tema, que puede servir a la contraparte para la toma de decisiones. Por lo que es necesario, proteger este derecho, mediante las entidades del estado, que regula estrictamente la relación usuario – empresas de telefonía móvil, tanto los derechos y obligaciones de ambas partes. Asimismo, el usuario tiene responsabilidad en equiparar esta asimetría informativa, siendo diligente, en averiguar las condiciones contractuales. En tal sentido, concordamos con Supo y Bazán (2020), en el extremo en la que señalan la importancia de la información que deben brindar los proveedores y como esto determina la relación de consumo. Asimismo, esto es complementado por Colonna (2019) quien señala que, durante el proceso de contratación no se ofrece a los consumidores información idónea, correcta y veraz, que pueda permitirle tomar una decisión consciente. Cuestión con la que coincidimos, teniendo en cuenta que los proveedores brindan información llamativa, pero no total, con la intención de influir en la decisión, más no de coadyuvar a que el usuario tenga una información completa, en tanto podría suponer una declinación de compra.

Finalmente, lo hallado se colige con la teoría de la confianza o de la legítima expectativa (Messineo, 1954), la misma que se refiere a la buena fe del usuario y la mala fe del proveedor, porque genera una expectativa errónea en el servicio, induciendo al error; es justamente esto, lo conocido como asimetría informativa, por cuanto no traslada la información en su totalidad.

En este punto también debemos expresar que si bien es cierto el usuario tiene la posibilidad de preguntar las características del servicio a contratar, la responsabilidad esencial recae en el proveedor, atendiendo aún más que la cultura informacional de los usuarios es baja, esto es la falta de habilidad de entender y emplear información de servicios telefónicos.

Sobre nuestro objetivo 2, denominado “Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información”, tuvo como resultado que, los expertos concluyeron que en los contratos forzosos no existe voluntad plena para celebrar el contrato de parte de las empresas de telefonía móvil, es decir se estaría vulnerando el derecho a la autodeterminación informativa, que sirve para proteger al titular de los riesgos provenientes de los datos e información que se brinda.

Es por ello, que coincidimos con Bianchi (2018) en el extremo que para que los consumidores accedan a un consumo sustentable, los proveedores deben dar una información o data completa referente al servicio y beneficios ofrecidos por la empresa, lo que consideramos que en la realidad no se estaría cumpliendo debido a los reclamos generados ante el Osiptel. Tampoco, no debemos dejar a un lado el hecho de que la legislación peruana ha considerado que estas empresas tengan tarifas pre establecidas con las cláusulas estipuladas respecto a las bondades de sus servicios a los cuales se está suscribiendo el potencial usuario, es por ello que consideramos que si se estaría limitando el derecho a elegir libremente en un país democrático, es así que también los expertos concluyeron que el Estado por intermedio de la Osiptel debe rediseñar nuevos instrumentos para que el consumidor no vea limitado sus derechos al aceptar términos contractuales que no lo son explicados en la firma digital del contrato. En ese sentido coincidimos con Durand (2018) en el extremo de que los ciudadanos deberían tener acceso a plataformas de investigación que les permita ejercer de forma adecuada sus derechos y es el gobierno quién tiene la obligación de poner a su alcance los mecanismos requeridos que puedan viabilizar y materializar el cumplimiento de sus derechos.

Finalmente, lo hallado se colige con la teoría de las cláusulas abusivas (Posada, 2015), donde se nos explica que tales cláusulas son diseñadas por la parte más fuerte de una relación contractual, lo que conllevaría a circunstancias no beneficiosas o injustas para la parte débil que debe adherirse a éstas y que se estaría ejerciendo un acto abusivo en agravio de los intereses del consumidor y sobre todo si no es del tipo diligente.

Por todo lo manifestado, consideramos que no se estaría respetando el derecho a elegir de los ciudadanos como consumidores y usuarios, ello deriva en que estos se sienten desprotegidos por el Estado, creyendo en muchas ocasiones que se encuentran desamparados y no se vela por sus derechos.

Con respecto al objetivo específico 3, denominado “Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzados en el ordenamiento jurídico peruano”, tuvo como resultado que, las empresas operadoras no cumplen con las condiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de las condiciones de uso para la celebración de contratos a plazo forzoso, pues aunque se encuentre de forma expresa en la norma, en la realidad no se brinda a los usuarios la información mínima requerida para realizar una adquisición teniendo pleno conocimiento sobre lo contratado, por lo que consideran que dicha normativa en realidad no protege al usuario pues se viene vulnerando su derecho a la libertad de información y son muy pocas las personas que reclaman, confundiendo la publicidad de la información que se debe brindar. En esa línea, concordamos con Rojas (2019), cuando manifiesta que existe un gran número de reclamos generados por usuarios que refieren la vulneración de su derecho a la libertad de información, lo que conlleva a que el Estado tenga mayor regulación sobre esta materia a través del Osiptel como entidad competente y se minimice de alguna manera la desigualdad entre las partes en este tipo de contrataciones. Aunado a esto, también compartimos lo señalado por Tello (2021), cuando indica que por un lado la publicidad tiene carácter comercial, es decir, su propósito es conseguir de una u otra forma la aceptación por parte del público para obtener un beneficio económico y por otro lado, el deber de información es mucho más objetivo, pues se sostiene sobre la base de la veracidad, la claridad y exactitud, por lo que, se podría inferir que en realidad las empresas proveedoras de servicios públicos de telefonía móvil omiten o brindan información falsa a fin de motivar al consumidor a que adquiera un equipo móvil con su concesionario causándole perjuicio económico a futuro debido a que no contó con la información necesaria al momento de generar su renovación de equipo.

Esto concuerda con la teoría Neoinstitucional de DiMaggio y Powell (1999) que sostiene que el accionar de los actores se encuentra determinado por las instituciones; esto debido a que la información brindada por las empresas proveedoras de servicio móvil, haciendo las veces de institución inducen a que el consumidor realice una contratación sobre un bien del que recibió solo publicidad que lo motiva a la adquisición, sin conocer todas las características de este.

En esa línea, no podemos dejar de lado que, aunque exista regulación por parte del Estado sobre los derechos de los usuarios, en la realidad, estos se ven muy afectados ante la falta de fiscalización por parte de las entidades competentes, pues se viene incumpliendo de forma masiva con las condiciones establecidas en la propia normativa para la celebración de estos contratos a plazo forzoso en las empresas operadoras que brindan estos servicios.

Y si hacemos un contraste con nuestro objetivo general que es “Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”, coincidimos en todos los extremos con Shina (2021), quien en su artículo de investigación concluye que es deber de las empresas de telefonía de brindar información con criterio de veracidad, de tal forma que estos contratos de consumo, generen confianza en los consumidores del servicio o bien para beneficio de los mismos; esto significa que la dinámica no debe eximir de responsabilidad a la empresa proveedora, si es que se llegara a demostrar que hubo un atropello en los derechos fundamentales del usuario al recibir información para adquirir un producto o servicio, con las características que se le ofreció.

Y también coincidimos en todos sus extremos con la teoría de los contratos de adhesión, defendida por Stiglitz (1994), la define como aquel en el que su configuración interna y cláusulas en general, se encuentran estipuladas por una de las partes (la más fuerte), teniendo la persona del otro extremo la opción de contratar o no, pero sobre lo predispuesto.

En ese sentido, si bien es cierto, nadie se ve obligado a contratar o no un servicio, es completamente decisión nuestra adquirir un producto o servicio, sin embargo,

el problema de fondo, es que, cuando estas empresas llevan productos al mercado, solo informan lo mas conveniente sobre el producto que desean vender, solo para fines comerciales, pero no informan respecto sobre las consecuencias de la supuesta contratación, por lo cual se limitaría el derecho a la libertad de información, que por parte de los usuarios, es su derecho fundamental a recibir información sobre el producto que pretender adquirir, de forma correcta, veraz, y sobre todo oportuna.

El proveedor tiene la carga de demostrar si tuvo intenciones de realizar un contrato con lealtad, honestidad, diligencia, probidad y responsabilidad en todas sus relaciones jurídicas realizadas, para que el hecho quede confirmado de buena fe, y en la satisfacción de los intereses de los consumidores. Por lo tanto, concluimos, que es el Estado quien debe preocuparse por hacer que se cumplan las directrices tipificadas en las normas de OSIPTEL e INDECOPI para el bienestar de los usuarios o consumidores.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La asimetría informativa resulta una limitación del derecho a la libertad de información, toda vez que, al momento de realizar una contratación con las empresas de telefonía móvil, es el proveedor quien tiene más información sobre un producto o servicio, que puede servir a quien lo adquiere para la toma de decisiones.
- 5.2. En referencia a nuestro segundo objetivo, podemos concluir que se estaría vulnerando los derechos del consumidor con las estipulaciones de cláusulas abusivas en donde la parte más fuerte del contrato, que son las empresas de telefonía, no estarían brindando la información exacta de las bondades y beneficios de sus paquetes de planes tarifarios. A su vez, consideramos que como el consumidor peruano no es un consumidor diligente, este derecho se vería mucho más afectado.
- 5.3. Con respecto al objetivo tres de nuestro trabajo, consideramos que la legislación peruana debería tener mejor atención hacia el consumidor de nuestro país, ya que sin tal hecho el consumidor se sentirá abandonado e incluso sentirá que las regulaciones ya existentes no se estarían ejerciendo a plenitud, es decir los organismos encargados de velar por los derechos del consumidor (OSIPTEL e INDECOPI) no estarían ejerciendo su labor a cabalidad.
- 5.4. Y con respecto a nuestro objetivo general, podemos concluir que si se está vulnerando los derechos del consumidor peruano porque no se brinda información clara y oportuna para una adquisición prudente; y se estaría limitando su derecho a elegir libremente porque las empresas de telefonía estarían estipulando cláusulas abusivas en los contratos con los usuarios y esto afecta su decisión a elegir de forma acertada con respecto a estos tipos de contratos.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al Osiptel, implementar dentro de sus normas, añadido a la contratación mediante lector biométrico, la obligatoriedad de que las empresas operadoras entreguen de forma física durante las tratativas, documento de una sola hoja donde conste todo lo que aceptará el usuario al firmar digitalmente el contrato (el cual deberá ser devuelto luego de ser leído y entendido a fin de ser reutilizado). Asimismo, se realice una declaración jurada donde indique de forma fehaciente tener conocimiento de lo aceptado, todo ello con la finalidad de aminorar la asimetría informativa.
- 6.2. Se recomienda, al Osiptel realizar campañas masivas a fin de concientizar a los usuarios acerca de los contratos a plazo forzoso, cuáles son las condiciones que establecen estos y las consecuencias que acarrea el incumplimiento, así como cumplir cabalmente su facultad reguladora, fiscalizadora y sancionadora.
- 6.3. Se recomienda al Ministerio de Educación, implementar dentro de su curricular, horarios destinados a charlas por parte de Orientadores del Osiptel, donde se eduque desde temprana edad a la población respecto a ser consumidores y usuarios diligentes, informándose sobre sus derechos y obligaciones.
- 6.4. Se recomienda a las empresas operadoras, realizar capacitaciones constantes a su personal a fin de que estos brinden información correcta, clara y veraz a sus clientes a fin de evitar se continúe trasgrediendo el derecho a la libertad de información.

REFERENCIAS

Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima, Perú.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arias, A (2008). El Neoinstitucionalismo y sus aportes a la Teoría de la Organización.

<https://revistas.ucp.edu.co/index.php/gestionregion/article/download/927/913>

Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración.

https://www.researchgate.net/publication/27288131_El_Proyecto_de_Investigacion_Guia_para_su_Elaboracion

Arizaga, J (2018). El derecho a la libertad de información en el ordenamiento constitucional ecuatoriano y su compatibilidad frente a la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6191/1/T2620-MDCArizaga-El%20derecho.pdf>

Bernal, C. (2015). Derechos Fundamentales.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3796/24.pdf>

Bernal, M. (2018). Reflexiones sobre los contratos marco.

<http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n136/0041-9060-vniv-136-00001.pdf>

Bianchi, L. (2018). La influencia del principio del consumo sustentable en el combate de la obsolescencia programada, la garantía de los “productos durables” y el derecho a la información de los consumidores en Argentina.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662018000100277

Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo.

<https://www.moebio.uchile.cl/23/carcamo.html>

Chang, J. (2020). La libertad de información y sus exigencias. Reflexiones desde lo afirmado por Phillip Butters respecto al poomsae.

<https://lpderecho.pe/libertad-informacion-exigencias-phillip-butterspomsae/>

Clarkson, G, Jacobsen, T. y Batcheller, A. (2007). Information asymmetry and information sharing.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X07000718?token=5A5651FE98B86C3AFF0DA0D0EE0C1AA65F4E031C6A5294E32EE28181B7526A0C96CD5EFB6457C85361BB3820A1A2732C&originRegion=us-east-1&originCreation=20220618032421>

Colonna, S. (2019). Implicancias de una adecuada información al consumidor de servicios y productos financieros respecto de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38046/Colonna_RSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ContractsCounsel (2021). Contract Liability: What is it?

<https://www.contractscounsel.com/b/contract-liability>

De Aguinaga, E. (1998). ¿Información veraz?

<https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/download/ESMP9898110123A/13036>

Deutch, S. (2013). Consumer Contracts Law as a Special Branch of Contract Law - The Israeli Model

<https://digitalcommons.tourolaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1694&context=lawreview>

Diccionario panhispánico del español jurídico (2020). Leonino.

<https://dpej.rae.es/lema/leonino-na>

Durand, J. (2018). El derecho a la información de los consumidores y las plataformas de información pública de la SBS. <https://lpderecho.pe/derechoinformacion-consumidores-plataformas-informacion-publica-sbs/>

Echeverri, V. (2010). Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v9n17/v9n17a07.pdf>

Fuentes, J y Sanchez, D. (2017). Delimitación del Derecho a Elegir Libremente entre Productos y Servicios.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/19896/19933>

García, O y Betancur, G. (2016). Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión referentes a operaciones crediticias y adquisición de bienes mediante sistemas de financiación reguladas por el estatuto del consumidor en Colombia. Mecanismos de control y protección contra los mismos.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/derecctum/article/view/3637/3034>

Grupo Ático 34 (2022). ¿En qué consiste el concepto de información asimétrica? Blog informativo de Madrid, España.

<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/informacion-asimetrica/>

Gutierrez, M. (2007). La veracidad informativa como exigencia constitucional al ejercicio de la libertad de información de los medios periodísticos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3210/Gutierrez_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kagan, J. (2021). Adhesion Contract

<https://www.investopedia.com/terms/a/adhesion-contract.asp>

Klein, D. (2021). Meanings of liberty: Aron, Constant, Berlin. Liberty Matters
<https://oll-resources.s3.us-east-2.amazonaws.com/oll3/store/pages/2371/LM%20April%202021%20Newsletter%20FINAL.pdf>

Ley Federal de Protección al Consumidor (24 de diciembre de 1992)

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Mexico-Ley-Federal-de-Protecci%C3%B3n-delConsumidor.pdf>

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, INDECOPI, Congreso del Perú, 2010.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-96793e8e2493354e>

Ley 26/1984. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (19 de Julio de 1984) <https://datos.redomic.com/Archivos/Legislacion/L2.pdf>

Milne, G. (2021). Time to revisit your contracts: Significant expansion of unfair contract term laws announced.

<https://www.holdingredlich.com/time-to-revisit-your-contracts-significantexpansion-of-unfair-contract-term-laws-announced>

Navarro, M. (2010). Los Derechos Fundamentales de la Persona.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5500999.pdf>

Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD -OSIPTEL. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (19 de setiembre de 2012).

https://www.osiptel.gob.pe/media/r54e4xj5/resolucion138-2012-cdosiptel_tuo-condiciones-uso-servicios-publicos-telecomunicaciones5.pdf

Resolución del CONATEL 421. Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular. (24 de agosto de 1998).

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Reglamento-para-el-Servicio-deTelefonia-Movil-Celular.pdf>

Restrepo, D. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales.

<https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>

Rojas, B. (2019). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión sector telecomunicaciones frente al consumidor caso Telefónica del Perú y América Móvil.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50609/Rojas_GBY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldan, P. (2022). Asimetría de información. Blog informativo Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/asimetria-de-informacion.html>

SERTV (2021). ACODECO resolvió 1,358 quejas a favor de los consumidores, en

Panamá. Sertv.gob.pa <https://sertv.gob.pa/nacionalfm/acodeco-resolvio-1358-quejas-a-favor-delos-consumidores-enpanama/#:~:text=El%20incumplimiento%20de%20garant%C3%ADa%2C%20la,%2C%20en%20todo%20el%20pa%C3%ADs>

Salas, D. (2019). Los diseños de investigaciones con enfoque cualitativo.

<https://investigaliacr.com/investigacion/los-disenos-de-investigacion-conenfoque-cualitativo/>

Shina, F. (2021). El deber de información en las relaciones de consumo.

https://www.juschubut.gov.ar/images/Dossier_Shina_Tomo_1.pdf#page=539

Soto, D. (2010). Derecho a la Información.

https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo_capacitacionComunicacion/pdf/pet_tesis_003_2009.pdf

Supo, D. y Bazán V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor.

<https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355/1471>

Tello, V. (2021). La estrecha relación entre el derecho a la información y la publicidad.

<https://lpderecho.pe/estrecha-relacion-derecho-informacion-publicidad/>

Torres, A. (2018). Acto jurídico, Volumen 1, Sexta edición.

<https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/06/acto-juridico-anibal-torresvasquez-tomo-1.pdf>

Vasilachis, I. (2006). Estrategias de la Investigación Cualitativa.

<http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>

Vilca, R. (2020). ¿Cuál es el origen de las expresiones ‘contrato leonino’ o ‘cláusula leonina’?

<https://lpderecho.pe/origen-expresion-contrato-leonino/>

Whittingham, J. (2007). Libertad de información.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3400524>

ANEXOS

Tabla N° 5: Matriz de categorización

Categorías	Subcategorías	Técnica de recolección de datos	Método de análisis de datos por categoría
Derecho a la libertad de información	Veracidad de información	Guía de entrevista a expertos.	Guía de entrevista a expertos.
	Asimetría informativa	Guía de entrevista a expertos.	Guía de entrevista a expertos.
Contratos a plazos forzosos	Cláusulas abusivas	Guía de entrevista a expertos.	Guía de entrevista a expertos.
	Derecho a elegir	Guía de entrevista a expertos.	Guía de entrevista a expertos.

Tabla N° 6: Matriz apriorística

DERECHO A LA LIBERTAD DE INFORMACIÓN Y LOS CONTRATOS A PLAZO FORZOSO EN EMPRESAS DE TELEFONÍA MÓVIL, PERÚ, 2021											
Formulación del problema	Objetivos	Técnicas e instrumentos									
<p>Problema general ¿¿De qué manera se limita el derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se da cumplimiento a las condiciones para el establecimiento de los contratos a plazos forzosos? ¿Cuál es el marco jurisprudencial del derecho a la libertad de información de los usuarios respecto de los contratos a plazos forzosos? ¿De qué manera la asimetría informativa, incide en la aceptación de contratos a plazos forzosos? 	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazos forzosos en Telefónica del Perú SAA, Tarapoto, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información; Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano 	<p>Técnica Entrevista</p> <p>Instrumento Guía de entrevista no estructurada</p>									
Diseño de investigación	Escenario de estudio y participantes	Categorías y Subcategorías									
<p>Enfoque Cualitativo, tipo de investigación Básica, diseño de investigación Teoría fundamentada</p>	<p>Escenario de estudio: normatividades nacionales referente a los contratos realizados por las empresas proveedoras de telefonía móvil en el Perú. Asimismo, se encuentra constituido por la búsqueda exhaustiva de libros y revistas especializadas que versan sobre nuestra problemática, además de ello, nuestro escenario se sitúa en doctrina y posturas teóricas.</p> <p>Participantes: Abogados constitucionalistas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Subcategorías</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Derecho a la libertad de información</td> <td>Veracidad de información</td> </tr> <tr> <td>Asimetría informativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Contratos a plazos forzosos</td> <td>Cláusulas abusivas</td> </tr> <tr> <td>Derecho a elegir</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	Subcategorías	Derecho a la libertad de información	Veracidad de información	Asimetría informativa	Contratos a plazos forzosos	Cláusulas abusivas	Derecho a elegir	
Categorías	Subcategorías										
Derecho a la libertad de información	Veracidad de información										
	Asimetría informativa										
Contratos a plazos forzosos	Cláusulas abusivas										
	Derecho a elegir										

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTA

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

PEREZ CARDENAS KATHERINE ANDREA

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de guía de entrevista**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021", a fin de optar el grado o título de: Abogado

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: "Entrevista sobre el Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,


.....
Flor Prissila Perez Moena
DNI N° 75868524
.....
Joel Perez Flores
DNI N° 41017697**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, metodología, participantes)*
- *Instrumento*



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTA

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

ORBE PÉREZ DENNIS JOÃO

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de guía de entrevista**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021", a fin de optar el grado o título de: Abogado

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: "Entrevista sobre el Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Flor Prissila Perez Moena
DNI N° 75868524

Joel Perez Flores
DNI N° 41017697

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, metodología, participantes)*
- *Instrumento*



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTA

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

MAS GUIVIN JUAN CARLOS

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de guía de entrevista**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021", a fin de optar el grado o título de: Abogado

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: "Entrevista sobre el Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Flor Prissila Perez Moena
DNI N° 75868524

Joel Perez Flores
DNI N° 41017697

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, metodología, participantes)*
- *Instrumento*



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

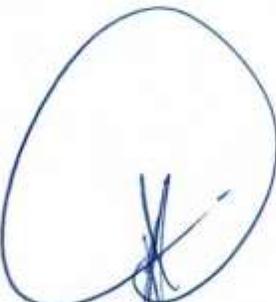
Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021". de los autores Flor Prissila Perez Moena y Joel Perez Flores, estudiantes del Programa de estudio de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 5 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el 18 de octubre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las categorías del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 10 de octubre de 2022



.....
Katherine Andrea Pérez Cárdenas
DNI: 46159847
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Mg. KATHERINE ANDREA PEREZ CARDENAS

DNI N°: 46159847.....



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021". de los autores Flor Prissila Perez Moena y Joel Perez Flores, estudiantes del Programa de estudio de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 5 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el 18 de octubre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las categorías del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 10 de octubre de 2022


DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ
ABOGADO Reg. C.A.S.M. N° 1044
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Mg. DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ

DNI N°: 72799373



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021". de los autores Flor Prissila Perez Moena y Joel Perez Flores, estudiantes del Programa de estudio de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 5 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el 18 de octubre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las categorías del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

Mg. JUAN CARLOS MAS GUIVIN

DNI N°:

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**Apellidos y nombres del experto: **PEREZ CARDENAS KATHERINE ANDREA** _____

Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN _____

Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA _____

Instrumento de evaluación : GUÍA DE ENTREVISTA _____

Autor (s) del instrumento (s): PEREZ MOENA FLOR PRISSILA, PEREZ FLORES JOEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y categorías de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

Katherine Andrea Pérez Cárdenas
 DNI: 46159847
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal, firma y N° de DNI

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**Apellidos y nombres del experto: **ORBE PÉREZ DENNIS JOÃO** _____

Institución donde labora : UGEL – SAN MARTIN _____

Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA _____

Instrumento de evaluación : GUÍA DE ENTREVISTA _____

Autor (s) del instrumento (s): PEREZ MOENA FLOR PRISSILA, PEREZ FLORES JOEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y categorías de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las categorías: Derecho a la libertad de la información y Contratos a plazo forzoso .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ
 ABOGADO Reg. C.A.S.M. N° 1044
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**Apellidos y nombres del experto: **MAS GUIVIN JUAN CARLOS** _____

Institución donde labora : ESTUDIO JURIDICO ÁGORA _____

Especialidad : _____

Instrumento de evaluación : GUÍA DE ENTREVISTA _____

Autor (s) del instrumento (s): PEREZ MOENA FLOR PRISSILA, PEREZ FLORES JOEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías : Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y categorías de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las categorías: Derecho a la libertad de información y Contratos a plazo forzoso					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Eficiente Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 10 de octubre de 2022

Juan Carlos Mas Guivin
M.TRO.
CALL 8224

Sello personal, firma y N° de DNI

CARTA DE INVITACIÓN N° 01-2022-UCV

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dr.

Asunto: Respuesta a las preguntas en calidad de especialista

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA y PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***“Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***“Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila



Pérez Moena

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: **Hora:**

Lugar:

Entrevistadores:

Entrevistado:

Edad: **Género:**

Puesto:

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?

4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta. -----

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

**CARTA DE INVITACIÓN N° 05-2022-
UCV**

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dr. Jhon Tafur Puerta

Asunto: **Respuesta a las preguntas en calidad de especialista**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA y PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***“Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***“Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila Perez Moena



Joel Perez Flores

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: 21.10.2022 **Hora:**

Lugar:

Tarapoto.....

Entrevistadores: Flor Prissila Perez Moena y Joel Perez Flores

Entrevistado: Jhon Tafur Puerta

Edad: 43 **Género:** Masculino

Puesto: Gerente de Asesoría Jurídica de la Municipalidad Provincial de San Martín

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

Sí, porque no existe una regulación completa de información entre ambas partes.

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?

Se puede lograr la protección al derecho de información al usuario a través de las instituciones públicas que regulan el derecho del consumidor y el usuario, esto es con información a través de cartillas con medios físicos y medios electrónicos y captación.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?

Vulnera nuestra voluntad que debe existir en la celebración del contrato, porque en los contratos forzosos no existe voluntad plena para celebrar el contrato.

4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

La firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones es un medio que utilizan para conminar a los usuarios a adquirir un producto por necesidad y esto hace que los contratos en firma digital muchas veces no son revisados por los usuarios.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta

No, porque Osiptel siempre está sancionando pecuniariamente a la empresas de telecomunicaciones por vulnerar las condiciones establecidas para celebrar un contrato con el usuario.

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

No, porque las empresas de telecomunicaciones usualmente no brindan información para la celebración de contratos y esto hace que el usuario omita considerar con lectura el contrato a celebrar.

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

No conozco.



**CARTA DE INVITACIÓN N° 04-2022-
UCV**

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dra. Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya

Asunto: Respuesta a las preguntas en calidad de especialista

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA y PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***“Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***“Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila Perez Moena



Joel Perez Flores

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: Hora:

Lugar:

Entrevistadores:

Entrevistado: **Dra. Abog. Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya**

Edad:29..... Género:Femenino.....

Puesto:Docente Tiempo Completo.....

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

Considero que la asimetría informativa es una falla en el mercado por lo que sí transgrede el derecho a la libertad de información. Por eso en el Perú, encabezado por su Carta magna que tiene como característica fundamental regular temas económicos, sumado a esta norma se han regulado con diferentes normativas sobre protección al consumidor, represión de la competencia desleal y libre competencia o legislación antimonopolio. -----

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?

El Tribunal Constitucional como máximo intérprete de la Constitución en varios Expedientes como: 2512-2013-PHD/TC, 4203-2012-PHD/TC, 5216-2015-PHD y 4859-2012-PHD/TC ha regulado sobre la asimetría informativa en sus

diferentes intervenciones en el mercado. *Esto implicaría revisar los aportes del T.C. e Indecopi.* -----

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?

En primera instancia vulnera el Derecho a la autodeterminación informativa, que sirve para proteger al titular de los riesgos provenientes de los datos, información, excluyendo los datos considerados "sensibles", facultándolo a oponerse a su difusión o transmisión. Lo que permite neutralizar el riesgo.

Asimismo, afectan varias libertades como la de determinar el contenido contractual, la de contratar o no hacerlo. Dejando de lado a la voluntad de las partes cuando se vean estas libertades, todo por el cumplimiento de una determinada norma legal, que lo que hace es crear una relación jurídica privada entre dos partes la cual generará obligaciones. -----

En este sentido por ejemplo el SOAT, no es un contrato forzoso, pero en caso o lo tengas no puedes manejar tu vehículo libremente por las calles. Esto ameritaría un análisis económico del derecho y la vinculación Constitucional ante la negativa de la existencia de contratos forzosos.

Varios contratos generados por el mismo Estado, ante la regulación de políticas públicas, sobre los sistemas, precios, contratos laborales, políticas de abastecimiento fueron considerados bajo el análisis de varios juristas como contratos forzosos. -----

4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

Considero que es una adaptación tecnológica, pero aun vulnera en parte la libertad de información, porque existen aspectos que no pueden quedarse en el limbo, como restar la importancia del firma digital, que actualmente es utilizada no sólo en contratos de telecomunicaciones sino en el día a día por las entidades bancarias, al usar las tarjetas de crédito y efectuar los pagos, partiendo del hecho, que la firma es muy importante y te puede dar acceso a la aceptación de

varios trámites. Sin embargo, existen cláusulas que amparan su uso y evitan su externalización a personas que no tienen nada que ver en el vínculo contractual. Es sin duda un tema muy debatible.-----

Recomendaría leer la revista de la Pontificia Universidad Católica, considero que es un material muy interesante:

https://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/themis/themis_049.pdf;

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1202/Chaname_or.pdf?sequence=1&isAllowed=y;

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

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta

Los contratos de abonado, no deben condicionar la contratación a la existencia de un plazo forzoso, eso nos establece el art. 15 de la Resolución indicada, sin embargo, el Art. 16 les otorga un plazo máximo de duración de los plazos forzosos hasta 6 meses. Como lo indiqué anteriormente, la norma lo permite y ahí los operadores hacen caso omiso y en sus contratos masivos, incluyen plazos que exceden el máximo, pero como la persona lo permite, y ellos adjuntan los requisitos, nadie reclama el inadecuado cumplimiento. En este caso OSIPTEL es el encargado de supervisar, las condiciones inherentes al servicio.

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

La norma lo establece, como una obligación y responsabilidad de la empresa de telecomunicaciones en su tercer párrafo del Art. 37, en el quinto párrafo del Art 43 y en las distintas modificatorias realizadas a las Resoluciones de Consejo

Directivo. -Un antecedente es la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 056-2015-CD/OSIPTEL (modifica el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones)-----

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

Por ejemplo, en México existe un Instituto Federal de Telecomunicaciones, al que se puede recurrir mediante un documento "Carta de derechos mínimos de los usuarios de los Servicios Públicos, y dentro de los derechos que se protege son los datos personales, comunicaciones, datos de identificación, al acceso de los órganos administrativos, concordante con el Art. 43 de su Ley de Protección del Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Para mayor información revisar el siguiente documento:
<https://www.ift.org.mx/sites/default/files/cartaderechosminimos.pdf>

Otro caso es el de España, refuerza la protección de los usuarios finales en los procesos de alta, en la información decepcionada y en las prestaciones recibidas. Revisar la información: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-8961> -----

Asimismo, en la RESOLUCIÓN Exp. 571/03 de España, se analiza los datos que debe brindar la Empresa de Telefonía Móvil, y los derechos de protección al consumidor. -----

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

MILUSKA JUDITH V ARBULÚ MONTOYA

DNI. 73001590

ABOGADA CASM N° 884

CARTA DE INVITACIÓN N° 03-2022-
UCV

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dr. Jadir Isminio Vargas

Asunto: **Respuesta a las preguntas en calidad de especialista**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA** y **PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***"Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021"***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***"Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021"***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila Perez Moena



Joel Perez Flores

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: Hora:

Lugar: Maniscal Cáceres - Juanpi

Entrevistadores:

Entrevistado: Jadir Emilio Vargas

Edad: 32 Género: Masculino

Puesto: Abogado Independiente

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

En el entendido de que existe información asimétrica en un mercado cuando una de las partes interviene en una compra venta no cuenta con la misma información de la otra, sobre el producto, servicio o activo de la compra venta, esta teoría supone una ruptura de la teoría de los precios en un sistema de competencia perfecta.

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?

Que al existir una desigualdad en el mercado es brindarle instrumentos al consumidor para que pueda recibir la información necesaria para la adquisición de productos y servicios.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?

Son contratos predeterminados o adhesivos lo cual impide un acto jurídico donde ambas partes contratantes puedan plasmar o convenir sus intereses.

4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta.

Considero que el estado por intermedio de la Entidad de OSIPTEL debe rediseñar nuevos instrumentos para que el consumidor no vea limitado su derecho al aceptar términos contractuales que no le son explicados en la firma digital del contrato, puesto que solo por adquirir el servicio y su necesidad el consumidor se ve perjudicado, en un mediano y largo plazo.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta

Considero que no, puesto que existe mucha desinformación al respecto.

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

Considero que no los protege, ya que la forma de captación de usuarios, entendiose como el marketing que utilizan las empresas resultan insuficiente para que el consumidor conozca empudod lo que va a adquirir.

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

No estoy al tanto.

Abg. Jadir Isminio Vargas
REG. CASM 563
DOCTOR EN DERECHO

**CARTA DE INVITACIÓN N° 02-2022-
UCV**

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dr. Rubén Santisteban Seclén

Asunto: **Respuesta a las preguntas en calidad de especialista**

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA y PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***“Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***“Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como concedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila Perez Moena



Joel Perez Flores

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: 19-10-2022 **Hora:** 12:00 P.M.

Lugar: Entrevista zoom

Entrevistadores: FLOR PRISSILA PEREZ MOENA y JOEL PEREZ FLORES

Entrevistado: RUBEN SANTISTEBAN SECLÉN

Edad: **Género:** MASCULINO.....

Puesto:

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.
 - Si bien es cierto que estas empresas tienen ventaja respecto al manejo de la información de los productos y servicios que estos brindan, yo considero que no existe la afectación o vulneración al derecho a la libertad de información, puesto que también tenemos que ver por otro lado al consumidor, un consumidor diligente, un consumidor responsable que previamente tiene que informarse de las bondades, de las ventajas y desventajas que ofrece esta empresa para poder celebrar un contrato, por ello debe tomar todas las previsiones necesarias para poder informarse y éste a su vez tiene solicitar la información.... ¿A quién? ... a la empresa de telefonía móvil, quién si está obligada a dar toda la información.... Ahora esta información tiene que ser clara, necesaria, eficaz respecto de las ventajas del producto que se está contratando, ya sea un equipo, internet, servicio de telefonía móvil, minutos, mensajes de textos, redes sociales, etc.

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?

- En este caso la empresa de telefonía móvil es quién maneja esta información, es la privilegiada del manejo, distribución, publicación de la información respecto de los servicios o productos que está ofertando. Y atendiendo a ello es pues que existe la resolución del consejo directivo N° 138-2012 de Osiptel, donde se establece cuáles son los deberes, derechos que tienen los consumidores y las empresas de telefonía móvil para poder ofertar sus productos y es donde se obliga a la empresa de telefonía móvil a dar una información suficiente, necesaria para que el consumidor tenga la capacidad de elegir, contratar o no contratar este servicio este servicio de telefonía móvil. Acá también entra a tallar la libertad de contratación donde toda persona que sea natural o jurídica puede elegir con quién si o con quién no celebrar un contrato, entonces esta información debe ser clara, precisa, idónea para que, en libertad de conciencia, en libertad de contratación sea pues el consumidor final quien tome decisión si desea contratar o no, obviamente esto tiene que ir acorde a las necesidades que requiera este consumidor, por ejemplo un estudiante no va a tener las mismas necesidades que tiene un gerente que tiene que estar conectado todo el día a las redes sociales, por otro lado, respecto a cómo se podría proteger este derecho a la libertad de información. ¿Qué sucedería si la empresa no es clara o precisa en la información que brinda?, puede inducir al error, puede hacerle creer un aspecto que desde su punto de vista le favorecería, sin embargo, en la realidad no sería así, pero si estas empresas se niegan, pues tenemos las garantías constitucionales, uno de ellas es por ejemplo la acción de Habeas Data, toda vez que la empresa de telefonía está brindando un servicio público, un servicio público que ha sido concesionado por el Estado, entonces sí y solo si está obligado a dar información necesaria al consumidor para que este pueda tener una noción clara del producto que está contratando. Por otro lado, otra forma de garantizar la protección al derecho a la libertad de información sería planteando una denuncia ante el Osiptel, que es el organismo regulador de la telefonía haciéndole conocer este hecho y que se resuelvan en las instancias pertinentes, por otro lado tenemos al INDECOPI que es otra institución que se encarga de la protección del consumidor, entonces tenemos tres mecanismos, dos administrativos y uno constitucional para garantizar el acceso a la información por parte del usuario que contrataría un servicio de telefonía móvil.

ESPECIFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?

➤ Los contratos forzosos son aquellos donde los proveedores de los servicios (empresas de telefonía) tienen los contratos pre establecidos, entonces considero que podría limitar este derecho a negociar, porque no hay que en una libertad contractual hay dos partes, la de un proveedor y un cliente, tendría que haber una negociación y así arribar a un acuerdo, pero debemos tener en cuenta que se trata de servicios públicos que son en masa, y ponerse de acuerdo de forma individual por cada contrato respecto del precio sería complicado para el proveedor, por eso es que la legislación ha considerado que estas empresas tengan tarifas pre establecidas con las cláusulas pertinentes respecto a las bondades, plazos, minutos y beneficios a los cuales se está suscribiendo el potencial usuario, por lo tanto considero que un consumidor diligente debe leer estos contratos y es ahí donde encuadra el tema de la libertad de información, porque los clientes deben preguntar de forma clara lo necesario para que puedan convencerse y poder contratar con el proveedor de servicios. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en nuestro país tiene una economía social de mercado, que implica que las empresas de servicios fijan sus condiciones, acorde al mercado y si hacemos un sondeo o comparación entre los productos que ofrecen las empresas de telefonía móvil, estaríamos hablando de una equidad porque hay planes tarifarios que oscilan entre 29 y 40 soles; de tal manera el consumidor al final es quién va a decidir si contrata o no, es decir va a depender de las necesidades, por eso considero que el contrato forzoso sirve para poder viabilizar o dar celeridad al momento de contratar o dar los servicios, porque se ofertan en masa, ósea las empresas tienen sus formatos, entonces es el usuario o consumidor final quien va a decidir si contrata o no con esa empresa en base al contrato forzoso entre comillas, porque si bien es cierto es forzoso, pero este modo de contrato implica que el cliente va a tener un beneficio y este se aplicará en la medida que el cliente mantenga en vigencia su contrato con la empresa, porque si el cliente rompe ese vínculo contractual, también se rompe esa oferta, entonces habría equidad, posterior a ello de pleno derecho se rompe este acuerdo y el cliente es libre de poder continuar con esta empresa o firmar otro contrato con otra empresa.

4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta.
- La metodología que usan estas empresas para efectos de poder validar la autenticidad de la contratación de la persona que sea el titular, porque es sabido de casos de suplantación de identidad, porque yo me puedo hacer pasar por cualquier persona y no hay un mecanismo o un instrumento para poder validar que es el titular quién está desarrollando el contrato. En ese sentido considero que la firma digital es un mecanismo que se requiere un DNI electrónico, el lector biométrico que es una especie de impresión dactilar, esta enlazado a la RENIEC, y esto puede dar fe que el titular o la persona que está físicamente presente se está identificando como tal para la firma del contrato y en mi experiencia que cuando uno va a contratar este tipo de servicio, la información que te dan, te lo brindan en los centros autorizados, porque cuando uno concurre a estos distribuidores improvisados no te brindan una información adecuada, ahí sí te podría dar la razón que si se estaría vulnerando el acceso a la información porque como no cuenta con personal capacitado entonces no te van a dar una respuesta satisfactoria a las preguntas que podrían surgir, sin embargo en los centros autorizados o en los concesionarios ahí si te podrían dar una información idónea como son Claro, Movistar, etc. Por otro lado, lo que se busca con el lector biométrico es evitar la suplantación de la identidad porque ha habido casos en la que se han vendido chips a personas inescrupulosas con fines de delinquir o extorsionar o estafar, etc. Y de esta manera se va a garantizar un buen servicio.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta
- Considero que cumplen de manera parcial, porque si se encuentra garantizado para el consumidor en los concesionarios autorizados que ofertan estos productos de telefonía de servicio público, no obstante, en los lugares que se

improvisa o no habría una capacitación, ahí si se estuviera vulnerando este derecho. Con respecto a esta resolución en mención claramente precisa cuales son las obligaciones que tienen estas empresas para poder brindar las garantías necesarias e informar de forma clara, precisa, expresa de cuáles son las ventajas y desventajas del servicio o producto que se está ofertando, por eso es muy importante que las empresas de telefonía móvil deben capacitar a su personal para estén actualizados no solamente desde el punto de vista económico sino desde el punto de vista normativo, porque en una economía social de mercado donde las empresas son libres de elegir cuales son los precios que van a fijar y los productos que van a ofertar, y eso tiene que ir en equidad con el mercado para que exista una libre competencia y al final es el usuario quién va a decidir con quién va a contratar. En mi opinión la resolución se cumple de manera expresa, taxativa con referente a cuáles son las condiciones para celebrar los contratos, es más te precisa en qué condiciones o bajo qué supuestos la empresa puede negarse a brindar el servicio, por ejemplo, en caso de que mantenga una deuda, en ese caso es facultativo, porque si desea lo puede incorporar en sus usuarios o si desea no lo hace.

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

➤ Se estaría vulnerando de forma parcial como ya se explicó en las respuestas anteriores.

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

➤ No conozco.



Ing. Rubén Santisteban Secón
ABOGADO
C.A.S.M. N°707

**CARTA DE INVITACIÓN N° 01-2022-
UCV**

Tarapoto, 18 de octubre de 2022

Dr. Juan Carlos Mas Guivin

Asunto: Respuesta a las preguntas en calidad de especialista

Nos es grato dirigirnos a Ud., para expresarle nuestro respeto y cordial saludo; respecto al asunto, hacerle conocer que los estudiantes **PEREZ MOENA FLOR PRISSILA y PEREZ FLORES JOEL**, están realizando el trabajo de investigación cualitativa titulado: ***“Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***. Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad ***“Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021”***.

Para este propósito, se deben realizar entrevistas, cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, por lo que, **lo invitamos a colaborar con la referida investigación, respondiendo en calidad de especialista dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación, en calidad de especialista para responder las preguntas del instrumento adjunto a la presente carta.

Como conocedores de su alto espíritu altruista, agradecemos por adelantado su colaboración.

Atentamente,



Flor Prissila Perez Moena



Joel Perez Flores

Título: Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

I. Datos generales de los investigadores entrevistado (a):

Fecha: 21/10/2022--- **Hora:** 5:00 pm -----

Lugar: ESTUDIO JURÍDICO ÁGORA -----

Entrevistadores: FLOR PRISSILA PEREZ MOENA y JOEL PEREZ FLORES -----

Entrevistado: JUAN CARLOS MAS GUIVIN -----

Edad: 36--- **Género:** MASCULINO -----

Puesto: ABOGADO -----

II. Instrucciones:

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responda desde su experiencia, conocimiento, opinión con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para corroborar nuestros objetivos.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la limitación del derecho a la libertad de información con los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar la influencia de la asimetría informativa en el derecho a la libertad de información.

1. ¿Es la asimetría informativa una transgresión del derecho fundamental a la libertad de información? Fundamente su respuesta.
- Si, de acuerdo Consideramos también necesario precisar algunos de los aspectos que confieren un nuevo interés jurídico al análisis del contenido, interpretación y aplicación de los derechos fundamentales específicos que son objeto de estudio en este trabajo. Así, si bien los derechos de libertad de expresión e información son ya bastante antiguos, la evolución y ampliación que han experimentado su contenido y alcances en tiempos más recientes les ha dado una nueva dimensión, que ya no abarca sólo el clásico ámbito del respeto a nuestro derecho a emitir y difundir opiniones, ideas, pensamientos o informaciones, sin necesidad de autorización previa o de censura; sino también el de poder recibir las expresiones e informaciones que otros producen, así como el de buscar y procurar información. No en vano se habla actualmente de un derecho de libertad de información o de comunicación.

2. ¿De qué manera considera usted, que se puede lograr la protección al derecho a la información del usuario, respecto de la asimetría informativa?
 - Si, la información es la herramienta que las partes en el contrato usan y por lo tanto deben saber cómo hacerlo, es por esto, que describo las situaciones que se presentan y han presentado entre productores y consumidores, con el fin de que se identifique alternativas transparentes en el mercado.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar el derecho a elegir en los contratos forzosos desde la perspectiva de la libertad de información.

3. ¿De qué manera los contratos forzosos limitan nuestro derecho a elegir de forma diligente y responsable?
 - Y no podría ser de otra forma, pues el contrato es el instrumento que no solo permite asegurar o transferir derechos, sino que también posibilita que los particulares delimiten su contenido. Por ello, muchas discusiones judiciales se resuelven interpretando la voluntad de las partes expresadas en el contrato o, en todo caso, el comportamiento de estas antes, durante y después de su celebración.
4. ¿Desde su experiencia ¿la actual metodología de firma digital que utilizan las empresas de telecomunicaciones para realizar los contratos forzosos protege el derecho a la libertad de información? Fundamente su respuesta.
 - Claro que sí, porque nos facilita para firmar documentos de manera electrónica verificar certificados digitales y validar la información, viene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad.

Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar la regulación respecto a la información a brindarse por las empresas de telecomunicaciones en la celebración de los contratos forzosos en el ordenamiento jurídico peruano.

5. ¿Considera usted que las empresas de telecomunicaciones cumplen con las condiciones para celebrar contratos forzosos expresadas en la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 138-2012 OSIPTEL? Fundamente su respuesta

- Si, ya que de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

6. ¿Considera usted que la regulación actual respecto a la exigencia de información que deben brindar las empresas de telecomunicaciones, para la celebración de contratos forzosos, protege el derecho de información de los usuarios? Fundamente su respuesta.

- Claro que sí, ya que, dentro de la norma, se regulan los derechos de abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, estableciendo entre ellos al derecho de acceso a los servicios, por el cual las empresas operadoras no podrán negar a ninguna persona la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan, siempre que la persona haya satisfecho los requisitos para esta.

7. A nivel internacional, ¿Conoce Ud. Alguna casuística sobre la protección del derecho a la libertad de información en cuanto a los contratos a plazos forzosos en las empresas de telefonía móvil? Comente

Si, la casuística de contrato, se refiere al razonamiento basado en casos. Se utiliza en cuestiones éticas y jurídicas, y a menudo representa una crítica del razonamiento basado en principios o reglas. La casuística es utilizar la razón para resolver problemas morales aplicando reglas teóricas a instancias específicas.

Juan Carlos Mas Guiso
MTR.O.
CALL 8224



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MÉNDEZ IBÁÑEZ GESELL EDINSON LEIHGTON, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Derecho a la libertad de información y los contratos a plazo forzoso en empresas de telefonía móvil, Perú, 2021", cuyos autores son PEREZ FLORES JOEL, PEREZ MOENA FLOR PRISSILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MÉNDEZ IBÁÑEZ GESELL EDINSON LEIHGTON DNI: 70777702 ORCID: 0000-0003-4897-195X	Firmado electrónicamente por: GMEZENZI el 05-12- 2022 18:54:53

Código documento Trilce: TRI - 0472950