



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la
labor de INDECOPI en el Perú

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Flores Davila, Lucia (orcid.org/0009-0002-6644-3317)

Flores Congache, Daniel Maykoln (orcid.org/0009-0007-1134-8677)

ASESOR:

Mg. Rodriguez Garcia, Alexander Maximo (orcid.org/0000-0003-0579-6485)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos Fundamentales, Procesos Constitucionales y Jurisdicción
Constitucional y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres (Rosabeth e Modesto), por guiarme en todo momento de vida, a mis hermanos, esposo e hija por el amor y apoyo incondicional siempre, son mi fuente de motivación e inspiración para poder seguir adelante.

Lucia Flores Davila

A mis mamá padres (Abner e Ines) por su amor, cariño y paciencia, por inculcarme valores éticos en mi vida, además del esfuerzo y apoyo incondicional en la culminación de mi carrera profesional.

A mis queridos hermanas por la estima, paciencia y sabios consejos, y su valioso aliento durante el trayecto de mi vida.

A mi familia por la estima, comprensión y constante motivación en el logro de mis objetivos.

**Daniel Maykoln Flores
Congache**

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por darme vida, salud, sabiduría, por guiarme siempre y acompañarme en cada instante de mi vida, a nuestro Asesor, por su paciencia y dedicación para la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Lucia Flores Davila

Un agradecimiento especial a todos nuestros docentes de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por los conocimientos brindados en sus aulas de nuestra ciudad de Tarapoto (Tierra de costumbres y tradiciones) y la paciencia dedicada a cada estudiante que día a día forman profesionales con la capacidad de afrontar y dar soluciones a las problemáticas y retos en la vida profesional.

De manera muy especial a nuestro asesor, por su valioso apoyo, tiempo consejo y dedicación en la realización y culminación de este proyecto

Daniel Maykoln Flores Congache



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ GARCIA ALEXANDER MAXIMO, 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: "LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE PASAJES AÉREOS Y LA LABOR DE INDECOPI EN EL PERÚ", cuyos autores son FLORES DAVILA LUCIA, FLORES CONGACHE DANIEL MAYKOLN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 16 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ GARCIA ALEXANDER MAXIMO DNI: 18069488 ORCID: 0000-0003-0579-6485	Firmado electrónicamente por: ARODRIGUEZGA22 el 06-05-2024 11:26:12

Código documento Trilce: TRI - 0742890



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FLORES DAVILA LUCIA, FLORES CONGACHE DANIEL MAYKOLN estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE PASAJES AÉREOS Y LA LABOR DE INDECOPI EN EL PERÚ", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DANIEL MAYKOLN FLORES CONGACHE DNI: 41127656 ORCID: 0009-0007-1134-8677	Firmado electrónicamente por: DFLORESCO01 el 16-04-2024 15:43:57
LUCIA FLORES DAVILA DNI: 71655377 ORCID: 0009-0002-6644-3317	Firmado electrónicamente por: LUCIAFLORES el 16-04-2024 14:26:42

Código documento Trilce: TRI - 0742892

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORÌCO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de información.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y subcategorías de estudio	12
Tabla 2. Resultados del primer objetivo específico.....	16
Tabla 3. Resultados del segundo objetivo específico.....	18
Tabla 4. Resultados del tercer objetivo específico.....	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos impactan en la labor de INDECOPI en el Perú. La problemática que existe entre los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos radica en que estos contratos ya se encuentran preestablecidos, dejando así a los consumidores sin la posibilidad de realizar ningún tipo de modificación. La metodología fue de tipo básica con diseño en teoría fundamentada, el enfoque aplicado en la investigación fue cualitativa, los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de análisis documental y entrevista a expertos. El resultado mostró que, la relevancia de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos radica en su papel fundamental para establecer los términos y condiciones que rigen la relación entre las aerolíneas y los pasajeros. Estos contratos definen aspectos cruciales como las fechas de vuelo, rutas, tarifas, políticas de equipaje y derechos y responsabilidades de ambas partes. Llegando a concluir que, la existencia de contratos en la adquisición de pasajes aéreos subraya la necesidad imperante de contar con una sólida regulación de protección al consumidor en el Perú.

Palabras clave: Contratos de adhesión, pasajes aéreos, INDECOPI, términos y condiciones.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze how adhesion contracts in the acquisition of air tickets impact the work of INDECOPI in Peru. The problem that exists between adhesion contracts in the acquisition of air tickets lies in the fact that these contracts are already pre-established, thus leaving consumers without the possibility of making any type of modification. The methodology was basic with a grounded theory design, the approach applied in the research was qualitative, the data collection instruments were the documentary analysis guide and interviews with experts. The result showed that the relevance of contracts in the acquisition of air tickets lies in their fundamental role in establishing the terms and conditions that govern the relationship between airlines and passengers. These contracts define crucial aspects such as flight dates, routes, fares, baggage policies and rights and responsibilities of both parties. Concluding that the existence of contracts in the acquisition of air tickets underlines the prevailing need to have solid consumer protection regulation in Peru.

Keywords: Adhesion contracts, air tickets, INDECOPI, terms and conditions.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática en relación con los contratos de adhesión para la compra de boletos de avión se centra en que estos contratos ya están predeterminados, lo que impide a los consumidores realizar cualquier tipo de modificación u objeción. Un ejemplo de esto es cuando un usuario adquiere un boleto aéreo en julio de 2022 y solo tiene la opción de reprogramar su viaje para julio de 2023. En caso de que desee cambiar la fecha a septiembre de 2024, se vería obligado a solicitar y asumir los costos de reimpresión en dos ocasiones, la primera restricción se establece en 2023 y la siguiente en 2024, con el fin de utilizar el servicio. En ausencia de esta cláusula, el usuario tendría la opción de reprogramar su vuelo directamente para 2024, pagando únicamente la tarifa de reimpresión en una sola ocasión, según lo indicado en la Resolución N° 011-2022/CC3 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 03-INDECOPI.

En España, la situación predominante se caracteriza por el hecho de que las compañías aéreas se benefician de la falta de conocimiento que los pasajeros tienen sobre este acuerdo, con el objetivo de eludir la responsabilidad por las repercusiones generadas por la agencia misma, generando vulneración a todas luces del derecho al consumidor y sobre todo la aerolínea, al imponer restricciones que perjudican gravemente al pasajero, afecta especialmente a aquellos cuyos viajes aéreos están relacionados principalmente con cuestiones de salud. Es importante destacar que incluso las autoridades responsables de velar por los derechos de los consumidores a veces ignoran las solicitudes, lo que resulta en una situación grave y desalentadora, especialmente en algún país europeo y mayormente en el país latinoamericano. (Aznar, 2019).

En Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no contaba con una definición específica para el contrato de adhesión. Sin embargo, la interpretación del autor Stiglitz, este tipo de contrato se caracteriza por ser aquel en el cual las cláusulas son establecidas de manera unilateral por uno de los contratantes, denominado el oferente. En este contexto, el otro contratante, conocido como el adherente, carece de la capacidad de realizar modificaciones y solo puede aceptar o rechazar las condiciones establecidas (Pág. 95).

En Colombia, según los autores Álvarez y Herrera (2017), el apartado 5 de la Ley N°1480 de 2011 define al contrato de adhesión en su numeral 4 como aquel en el que solo el productor establece las cláusulas. En este contexto, al consumidor solo le queda la opción de aceptar o rechazar el contrato, sin tener la posibilidad de realizar alteraciones o modificaciones, lo que genera un estado de vulnerabilidad en cuanto a los derechos del consumidor. Según Posada (2018) destaca que este tipo de contratos ha beneficiado ampliamente a los empresarios, llegando incluso a abusar de ellos, ya que los consumidores se ven limitados a aceptar o rechazar sin la oportunidad de entablar discusiones al respecto.

En el Perú, los usuarios han expresado un notable nivel de insatisfacción con respecto a las aerolíneas, incluso aquellas consideradas como las más destacadas dentro del territorio. Se han registrado numerosos reclamos relacionados con el incumplimiento de servicios y la imposición de cargos excesivos que no fueron acordados al momento de adquirir los boletos. Según datos proporcionados por el INDECOPI en su informe estadístico del segundo trimestre de 2019, las aerolínea más sancionada fue Latam Perú, con un 46% de quejas, y Viva Airline, con un 22% de quejas. (Albornoz y Barriga, 2020).

En lo que respecta al contrato por adhesión, es importante destacar que el Código Civil Peruano de 1984 lo introdujo, representando así una transformaciones significativas en modelos contractuales. Este tipo de contratos ha ganado relevancias debido a sus evoluciones constantes a lo largo de los años, especialmente en el ámbito del tráfico contractual. Una de las características esenciales de este contrato radica en las pérdidas de las posibilidades de negociación, ya que la encargada de elaborar prácticamente la totalidad del contenido contractual, dejando a la otra parte con la opción única de aceptar o rechazar el contrato (Schreiber, 2011).

Ante la problemática mencionada, INDECOPI, como la autoridad nacional encargada de la protección del consumidor, desempeña un papel fundamental en la preservación de la salud y seguridad de los consumidores frente a limitaciones o violaciones de sus derechos. Su labor resulta de gran importancia en la toma de decisiones, ya que garantiza y resguarda los derechos de los

consumidores, además de asegurar el cumplimiento de los derechos constitucionales establecidos en la carta magna para el bienestar de los individuos.

La formulación del problema se sustanció en ¿De qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú?

La justificación teorica baso en una diversa teoría, jurisprudencias, doctrinas, artículo científico y todas las bibliografías especiales que han proporcionado informaciones relevante sobre el contrato de adhesiones en la compra de pasaje aéreo afecta en la labor de INDECOPI en nuestro país. En la justificacion práctica, se centro en sus contribuciones a las enseñanzas y divulgaciones de estos temas para todas las sociedades. Este enfoque es crucial dada la importancia que tiene en la labor de INDECOPI el cual se enfrenta al diverso abuso que enfrentan los consumidores, especialmente en el resultado de las aerolínea en vuelo tanto nacional como internacional.

La justificación metodológica llevó a cabo mediante la aplicación de un enfoque cualitativo, ya que este enfoque posibilitó el uso de diversos instrumentos de investigación, tales como el análisis de los documentos obtenidos y la realización de entrevistas a expertos. Con estas herramientas, se examinó rigurosamente la información recopilada y se generaron conocimientos a partir de la exploración previa utilizando los instrumentos correspondientes.

Como objetivos generales se establecieron los siguientes: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú. Los objetivos específicos fueron: OE1: Investigar exhaustivamente los contratos de adhesión en el Perú a través del enfoque doctrinario. OE2: Analizar las características y vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado. OE3: Estudiar cual es la labor de la institución INDECOPI en favor al derecho del consumidor.

Destacar que, en la investigación cualitativa, no es necesario formular hipótesis, ya que no se realizan suposiciones previas.

II. MARCO TEORICO

Para iniciar la investigación, en primera instancia se realizó el desarrollo de los trabajos y/o antecedentes relacionados fundamentalmente a las categorías de estudio. En esa línea, los antecedentes partieron desde el contexto internacional.

Naranjo, (2018), artículo científico indexado con el objetivo de analizar el impacto que en los derechos individuales de los ecuatorianos tiene la prestación de bienes y servicios mediante los Contratos por Adhesión. La metodología fue analítica. Se obtuvo como resultado que en Ecuador dichos contratos tienen un vacío legislativo y sobre todo está presente el incumplimiento de la legalidad al momento de realizarlos y ello se da por la práctica de cláusulas abusivas y que solo están presentes para el beneficio del oferente. Se concluyó que es necesaria, una reforma sobre su legislación, para que así obtenga una ley con mayor objetividad y brinden de esta manera seguridad a los consumidores.

Martínez, (2018), artículo científico indexado con el objetivo de analizar los principios que evidencian la necesidad de salvaguardar jurídicamente al consumidor a través de una visión de los lineamientos legales establecidos en el Ecuador. La metodología estuvo conformada por medio del tipo básica, con diseño en teorías fundamentadas. Además, el resultado principal versa en que existe una necesidad clara de proteger al consumidor y reconocer jurídicamente sin vulneración alguna de este derecho consagrado en la carta magna, para ello se busca justificar las falencias del ordenamiento jurídico y otorgar una mayor eficacia al mismo. Concluyendo que la disciplina del derecho del consumidor se encuentra contrastado en la rama del derecho como un eje central para el consumidor y que este obtenga todas las categorías sistematizadas englobada en el derecho económico.

López, (2020), artículo científico indexado con el objetivo de analizar la defensa de los derechos del consumidor desde una perspectiva internacional abierta. Además, la metodología fue de tipo analítica, con nivel descriptivo, enfoque cualitativo; utilizó fuentes documentales para extraer información relevante al tema. El resultado partió en que el derecho a la protección del consumidor se

encuentra “restringido” es decir, se puede evidenciar ciertas falencias que minimizar este derecho por lo que se encuentra vulnerado como por ejemplo de las grandes empresas que restringen este derecho por que en la realidad desfavorece ante alguna sanción o falta. La conclusión indico que el derecho al consumidor es un interés importante para el Estado, empero, como se ha logrado advertir es que este se encuentra en desprotección por lo que se exhorta mayor tratamiento legal.

Ares, (2018), artículo científico indexado con el objetivo de cuantificar el valor agregado que valoran los clientes de las aerolíneas que operan en Chile sobre la existencia de algún programa de pasajero usual. La metodología fue analítica. Obteniendo como resultado de las valorizaciones realizadas a los programadas de los pasajeros que habitualmente realizan la misma ruta, no habiendo una variación dependiendo de la ruta, concluyendo así que en dicha investigación el programa realizado a los pasajeros que habitualmente realizan sus vuelos en LANPASS llega a afectar considerablemente en lo que respecta las decisiones de compra de los usuarios de la mencionada aerolínea, ocasionando así el valor agregado de aproximadamente 4,38% del valor del pasaje.

Jiménez, (2020), artículo científico indexado con el objetivo de establecer acuerdos para la Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Amazonas S.A., en la organización interna para optimizar la calidad del servicio al cliente. La metodología fue analítica. Obteniendo como resultado que tiene que realizar una serie de implementaciones y asesoramiento al personal que laboran y gracias al ingreso del uso del Script en referencia a lo que es atención al cliente, logrando así estandarizar el proceso de atención en mostradores del aeropuerto, concluyendo así que es necesario realizar cada cierto tiempo revisiones y evaluaciones para así tener conocimiento como va mejorando la atención que realizan a los usuarios de la aerolínea.

Respecto a los antecedentes nacionales, se cuenta con el autor Lugo, (2021), artículo científico indexado fue elaborado con el propósito de analizar cómo las resoluciones de INDECOPI, que tienen el carácter de cosa decidida, referentes a cláusulas abusivas de los contratos de adhesión, se refleja un impacto directo en los derechos de los consumidores. El método utilizado en este estudio fue

de tipo explicativa, con un diseño basado en la teoría fundamentada y bajo un enfoque cualitativo. También, los resultados revelaron que las resoluciones vinculantes emitidas por INDECOPI en relación con los contratos de adhesión y sus cláusulas abusivas impuestas por los proveedores, afectan de manera significativa los derechos de los consumidores. Por ello, la autora concluye que al ocasionar un considerable perjuicio a sus derechos como persona y como consumidores INDECOPI al momento de realizar las resoluciones tiene que tener en cuenta toda la afectación que realiza tanto al consumidor como a los proveedores.

Lizárraga, (2019), se realizó un artículo científico indexado con el propósito de investigar si la libertad contractual del adherente se encuentra resguardada contra la incorporación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, según el marco legal civil peruano. Donde la metodología aplicada fue de tipo básico, adoptando un diseño fundamentado en teoría y empleando un enfoque cualitativo. Además, los resultados indicaron que estos contratos son perjudiciales para aquellos que los aceptan, ya que no aseguran la libertad contractual. De igual manera, estos contratos, son las únicas partes que determinan todo el contenido, mientras que la otra parte se limita a aceptar o rechazar sin la posibilidad de plantear objeciones. La conclusión fue que la libertad contractual del adherente no está adecuadamente garantizada en el marco jurídico peruano.

Bringas, (2018), artículo científico indexado con el objetivo de determinar el nivel de calidad de los servicios en el área de check-in de la aerolínea American Airlines ubicada en el Aeropuerto Internacional de Jorge Chávez. La metodología fue de tipo descriptiva, nivel no experimental, enfoque cuantitativo. El resultado central es que la aerolínea se está esmerando en poder brindar un servicio de calidad a sus usuarios, como también deben de mejorar las deficiencias que tiene. Concluyendo que la aerolínea se preocupa y se esfuerza por realizar un trabajo de calidad para sus usuarios demostrando así que tienen interés y les es relevante su satisfacción y la opinión que tienen sobre la aerolínea.

Albornoz, y Barriga, (2021), artículo científico indexado con el objetivo de identificar y analizar exactamente los factores de calidad del servicio que influyen en la satisfacción de los pasajeros aéreos nacionales que residen en Lima Metropolitana. Además, la metodología fue de tipo analítica, diseño descriptivo correlacional, enfoque cualitativo. Se obtuvo como resultado que la aerolínea tiene un impacto relevante en cuanto a lo que es la imagen que dan y la empatía que tiene hacia sus clientes. Concluyendo que la aerolínea se preocupa por la opinión de sus clientes y por ende interesa seguir mejorando en la calidad y productividad a diario, su objetivo es llegar a ser la mejor empresa a nivel nacional e internacional.

Cabe precisar que el estudio no cuenta con trabajos previos desde el contexto local.

Por otra parte, se efectuaron las teorías relacionadas a la investigación, los mismos que se encuentran ejecutados ordenadamente. En principio, se encuentra la teoría de los contratos, el cual en palabras del autor Oviedo, (2012) es un marco conceptual utilizado en el campo del derecho y la economía para analizar y comprender las relaciones contractuales entre las partes. También, esta teoría se fundamenta en la noción de que los contratos son acuerdos voluntarios y recíprocamente beneficiosos entre dos o más partes, en los cuales se establecen derechos y obligaciones específicas.

Según los contratos son instrumentos legales que permiten a las partes prever y regular los términos de su interacción, intercambio o transacción. Estos términos pueden incluir detalles sobre el precio, las condiciones, los plazos, las responsabilidades y cualquier otra disposición relevante para el acuerdo. La teoría sostiene que las partes celebran contratos con el fin de maximizar su utilidad o beneficio (Sierralta, 2018).

La teoría de los contratos también aborda el tema de la información asimétrica, que se produce cuando una de las partes tiene más información o conocimiento sobre el acuerdo que la otra. En estas situaciones, se pueden establecer cláusulas y mecanismos de incentivos para garantizar un comportamiento

adecuado por parte de las partes y minimizar los riesgos asociados con la asimetría informativa (Muñoz, 2021).

Además, el citado autor indicó que, la teoría considera el cumplimiento de los contratos y los mecanismos de resolución de conflictos. Se analiza cómo se pueden aplicar sanciones o compensaciones en caso de incumplimiento, y se exploran los sistemas legales y de arbitraje para resolver disputas contractuales.

Por otra parte, la naturaleza se basa en la intersección de diferentes disciplinas, principalmente el derecho y la economía. Se considera una rama de la teoría legal y la teoría económica aplicada al estudio de los contratos. Desde el punto de vista del derecho, la teoría de los contratos se centra en el análisis de las normas jurídicas que rigen la formación, interpretación y ejecución de los contratos. Examina los principios legales, las obligaciones de las partes, la capacidad para contratar, la validez y la solución de controversias (Torres, 2016).

El autor Barcia, (1998) desde la perspectiva económica menciona que la teoría de los contratos se enfoca en el análisis de las decisiones racionales que toman las partes en un contrato y cómo estas decisiones afectan su bienestar económico. Se centra en cuestiones como la maximización de la utilidad, la asignación eficiente de los recursos, la negociación de los términos contractuales y la resolución de los problemas de información asimétrica. El mismo que además incorpora elementos de la teoría de juegos, que se utiliza para analizar las estrategias y las interacciones estratégicas entre las partes en un contrato. Asimismo, es importante recalcar que, se exploran diferentes modelos de comportamiento, como la confianza, la reciprocidad, la amenaza y el castigo, para comprender cómo influyen en la formación y el cumplimiento de los contratos.

Vinculándose con el tema ya que los contratos de adhesión se encuentran estandarizados respecto a las cláusulas sobre los bienes y servicios que las empresas ofrecen, las cuales son aplicadas a todos sus clientes, dejando de esa manera a los usuarios sin la posibilidad de poder realizar alguna

modificación ya que si no lo firman no pueden tener acceso al servicio el cual necesitan como son los casos en las aerolíneas.

Por otra parte, la teoría de procedimientos administrativos, parte a través de los procesos de los cuales las autoridades administrativas toman decisiones y llevan a cabo acciones en el ejercicio de sus funciones. Estos procedimientos están regulados por normas y principios establecidos en el derecho administrativo, y su objetivo es garantizar la transparencia, la legalidad y la participación de los interesados en las decisiones de la administración pública. Su naturaleza radica en su enfoque en el estudio y análisis de los procesos y mecanismos utilizados por la administración pública para tomar decisiones y llevar a cabo sus funciones. Esta teoría se basa en el derecho administrativo y busca comprender cómo se deben llevar a cabo los procedimientos administrativos de manera efectiva y justa (Medina, 2022).

Asimismo, el autor Ríos, (2014), comparte dicho argumento ya que en sus palabras el procedimiento administrativo está conformado por una serie de hechos exclusivamente por parte de la autoridad administrativa, que tiene como fin el dictar acto administrativo, teniendo presente a las formalidades asignadas por el ordenamiento jurídico, para resguardar los derechos y garantías constitucionales de los administrados. Por otra parte, el palabras del autor Portillo, (2018), el procedimiento administrativo requiere de principios los cuales se presiden al procedimiento administrativo de manera inmediata y directa ya que son medidas para la formar otras disposiciones administrativas de carácter general y en específico las que sistematizan procedimientos administrativos al interior de las entidades estatales, tienen que ser realizados para reemplazar los vacíos en el ordenamiento administrativo, como instrumentales para hacer efectivos mecanismos de unificación jurídica.

El autor Ferrada, (2011), menciona que existe una diferencia entre lo que son los procedimientos y procesos administrativos dentro del ordenamiento jurídico chileno, así como también sucede en el derecho comparado, habiendo dos vías, siendo la primera las vías administrativas, las cuales en Chile son conocidas como recursos administrativos que son ordinarios de reposición y jerárquico así como también está el recurso extraordinario de revisión, pero en la doctrina

comparada son los denominados procedimientos administrativos de impugnación y la segunda es la vía judicial de impugnación de los actos administrativos, dentro de las leyes chilenas son las acciones jurisdiccionales, y que netamente son los procesos administrativos como tales. Teniendo así que ambas vías admiten la revisión de la legalidad de la acción administrativa y la tutela de derechos o intereses de los administrados.

Vinculándose con el tema ya que INDECOPI tiene que llevar a cabo una adecuada labor en los procedimientos administrativos cuando un cliente realiza un reclamo respecto a sus pasajes aéreos de una determinada aerolínea, ya que los contratos estandarizados que ellos ya tienen establecidos en algunas ocasiones vulneran los derechos de algunas personas, esto se da porque las personas firman dichos contratos sin leer todo el contenido sobre las cláusulas que se encuentran establecidas, no obstante, eso no significa que las aerolíneas se van a aprovechar de esa situación.

Asimismo, la investigación cuenta con las bases conceptuales que ayudan a contextualizar y comprender las palabras claves; sobre el concepto de contratos de adhesión son acuerdos unilaterales donde una parte impone sus condiciones preestablecidas a la otra, quien solo tiene la opción de aceptar o rechazar el contrato en su totalidad, sin poder cambiar o negociar los términos; estos contratos son comunes en diversos contextos, como en la prestación de servicios, compras en línea, contratos bancarios y muchos otros escenarios donde una de las partes tiene una posición dominante en la negociación (Rakoff, 2019).

Respecto a la normativa legal, se fundamenta en las leyes y regulaciones que establecen los principios, las reglas y los procedimientos que deben seguirse en los trámites administrativos; esto incluye las leyes que regulan la actuación de la administración pública, los derechos y obligaciones de los ciudadanos y las garantías procesales (Buriticá, 2015). Respecto a los principios fundamentales, según la teoría de Procedimientos Administrativos se basa en principios clave, como el principio de legalidad, que establece que la administración pública debe actuar dentro de los límites de la ley, y el principio de debido proceso, que

garantiza el derecho a ser escuchado y a presentar pruebas y alegaciones antes de que se tome una decisión (Fazio, 2019).

Asimismo, se cuenta con la conceptualización de la protección de derechos, el cual se enfoca en asegurar que los procedimientos administrativos protejan los derechos de los ciudadanos y eviten arbitrariedades. Esto implica el respeto a los derechos fundamentales, la igualdad de trato, el acceso a la información y la posibilidad de impugnar decisiones administrativas (Aldano, 2019). En relación al concepto de participación y transparencia, según la teoría de Procedimientos Administrativos promueve la participación de los interesados en los procesos administrativos. Esto incluye la posibilidad de presentar alegaciones, acceder a la documentación relevante y participar en audiencias públicas. Asimismo, se busca que los procedimientos sean transparentes y que la administración justifique sus decisiones de manera clara y fundamentada (Oslak, 2020).

En relación al concepto de pasajes aéreos, según el autor Garmendia, (2022), indica que son documentos que otorgan el derecho a una persona a viajar en una aeronave específica, en una fecha y hora determinadas, entre dos destinos predeterminados. Estos documentos son emitidos por compañías aéreas o agencias de viajes y contienen información importante sobre el vuelo, como la ruta, el número de vuelo, la fecha y hora de salida y llegada, el nombre del pasajero y otros detalles relevantes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se optó por el tipo de investigación básica, ya que se orienta hacia la búsqueda de informaciones relevantes mediante teoría pura y dogmática. Los objetivos principales es ampliar los niveles de comprensiones científicas sin realizar modificaciones en la data obtenida (Ortega, 2017). Por lo que la tesis partió desde el análisis de los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú

3.1.2. Diseño

El diseño de la investigación son las teorías fundamentadas lo que significa que la teoría se desarrolló desde los datos en lugar de aplicar teorías preexistentes a los datos. Se partió de la recopilación de datos y la observación para, posteriormente, desarrollar teorías y conceptos que surgen directamente de esos datos (Vegas, 2016).

Cabe recalcar que la tesis fue desarrollada desde los enfoques cualitativos que, según la autora Villamil, (2003), se señaló que surge en la búsquedas de informaciones de maneras conceptualizadas, realizando un análisis exhaustivo de cada recopilación con el fin de desarrollar posturas teóricas, tanto principales como secundarias, que se ajusta a la categoría de estudios.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías de estudio de la investigación se encuentran dividido en dos partes fundamentales, el mismo que emerge para la realización de las subcategorías, teniendo lo siguiente:

Tabla 1. Categorías y subcategorías de estudio

Contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos	Labor de INDECOPI en el Perú
Derecho al consumidor.	Protección del consumidor.
Libertad contractual.	Propiedad intelectual.
Negociación.	

Fuente: elaboración propia de los investigadores

3.3. Escenario de estudio

Se desarrolló en el ámbito peruano, específicamente en el distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, con el objetivo de analizar análisis de los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú. Por ello, es importante destacar que todos los datos recopilados fueron gestionados conforme a los principios éticos esenciales para la investigación científica.

3.4. Participantes

Los participantes de la investigación estuvo conformado en un total de seis (6), tres participantes fueron los expertos validadores de los instrumentos de recolección de datos. Los otros tres participantes fueron los encargados de responder la guía de preguntas realizada por los investigadores de acuerdo a los objetivos planteados.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a la idea de Castañeda et al. (2021), "La técnica de investigación se refiere al método sistemático empleado para poder abordarse una cuestión práctica, teniendo en cuenta las naturalezas de las investigaciones, sus propósitos y métodos de ejecución". Por lo cual esta técnica se selecciona de maneras apropiadas para asegurar los enfoques efectivos y adecuados para los estudios específicos (pág. 19). En las investigaciones, se lleva a cabo la técnica como el análisis de documento y la realizaciones de entrevista.

Se emplearon dos métodos para adquirir información pertinente: el análisis documental y la realización de entrevistas a expertos. En relación con las entrevistas, se formularon preguntas abiertas para otorgar a cada entrevistado la libertad de expresión y obtener información detallada. Los datos recopilados se reflejan en los resultados de la investigación. El análisis documental posibilitó unas revisiones exhaustivas de libro, artículo, informe y otro documento, el cual fue fuente fundamental para proseguir de maneras efectivas en las investigaciones, según se indica.

3.6. Procedimiento

La recopilación de información se almacenó con documentación que abordó la importancia y relevancia del tema investigado. A través de entrevistas realizadas con tres expertos, se obtuvo información directa que constituyó datos primarios esenciales para la tesis. Asimismo, se utilizó la plataforma Zoom para llevar a cabo la entrevista con el experto, permitiendo videoconferencias que facilitaron la recopilación de información relevante sobre el tema de investigación. Esto contribuyó a la factibilidad y cumplimientos del requisito científico establecido para los instrumentos utilizados.

3.7. Rigor científico

La investigación aseguró su rigor científico mediante el principio fundamental, incluyendo:

- i. Coherencias lógicas, basadas en las interrelaciones de las distinta categoría y subcategoría del marco teórico.
- ii. Credibilidad, asociada a los grados de confianza asignado a cada fuente de información utilizada, proveniente de artículo científico y revista indexada.
- iii. Transferibilidad, que implica la capacidad de aplicar la conclusion en contextos similares, permitiendose sus utilidades en una futura investigacion científica. Por ello, son esenciales subrayarse que los informes se desarrollarán siguiendo esta característica y utilizandose el método científico, con los propósitos de generar trabajos de grado considerados como materiales científicos confiables y válidos.

3.8. Método de análisis de información

El método del análisis empleado para abordar en detalle los problemas planteados en la investigación se basaron en las experiencias y habilidad profesional del investigador para sintetizarse y estructurarse el conocimiento adquirido, estableciendose así el marco teórico. Para lograrse estos objetivos, se utilizaron técnicas específicas en el análisis de la información. En consecuencia, los informes de investigaciones se fundamentaron en 2 métodos principales: en primer lugar, el método es descriptivos-explicativos, justificado

por su capacidad para proporcionarse la respuesta a los problemas planteados; de esta forma, se organizan y recopilan las informaciones para seguir las investigaciones científicas y contribuirse los desarrollos de solución al problema planteado (Guevara, et al., 2020). El segundo método utilizados fueron los enfoques deductivos, aplicándose para obtener data bibliográfica de maneras más extensas, generándose una conclusión más precisa y útil, así como una comprensión más flexibles de las informaciones buscadas. Estas estrategias se lograron extrayéndose informaciones e informes, biblioteca, sistema legal y red global, resultándose utilidades de estudio.

3.9. Aspectos éticos

En relación con este aspecto, se adoptó las estrategias de recopilaciones y registros de informaciones, lo que facilitó las presentaciones de datos precisas y fidedignas sin realizar una modificación. La ejecución del trabajo de investigaciones se llevó a cabo de maneras meticulosas y conscientes, considerándose la implicación que requería que el investigador rindieran cuenta ante el evaluador del estudio, asumiéndose plenas responsabilidades por su acción. Se respetó los principios de **consentimientos informados**, que implican que el participante otorgue sus permisos de maneras voluntarias, informadas y conscientes para participar en un estudio de investigación. Esto implica proporcionarles al participante toda las informaciones relevantes sobre los estudios, incluyendo el propósito, procedimiento, riesgo y beneficio potencial, asegurando de que comprendiera las informaciones antes de tomar unas decisiones. Asimismo, se considera la divulgación y transparencia, que se manifestara a través de las responsabilidades del investigador de ser transparente al presentar el resultado de la investigación. También, esto implican ofrecer divulgaciones completas y precisas del método utilizado, los datos recopilados y las conclusiones obtenidas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El capítulo tuvo como propósito central exponer y describir los datos obtenidos en la investigación, posterior a ello fueron interpretados en base a la triangulación, es decir, vinculados cada resultado obtenido a través de un antecedente y teoría, ambos debidamente fundamentados; cabe destacar que los resultados fueron plasmados en una tabla con la estructura de las normas APA 7ma edición. En ese sentido, el primer resultado estuvo enfocado en: *Investigar exhaustivamente los contratos de adhesión en el Perú a través del enfoque doctrinario*. Por lo que se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2. Resultados del primer objetivo específico

Doctrina – Contratos de adhesión en el Perú
<p>En el recién implementado Código Civil, se ha introducido una forma de contratación que difiere del tradicional método de negociación libremente discutida. Este enfoque convencional implica que las partes involucradas negocian abiertamente, explorando diversas opciones hasta llegar a un acuerdo mutuo conocido como acuerdo bilateral o paritario. Sin embargo, esta nueva modalidad, que no debe ser interpretada de manera literal, elimina por completo las etapas de negociación, las contraofertas y las objeciones. En su lugar, exige únicamente que la persona a la que se le hace la oferta acepte los términos ofrecidos en su totalidad; <u>es por eso una adhesión.</u></p> <p>El progreso de la economía y, de manera más compleja, de la sociedad capitalista, conlleva la aparición de los fenómenos de la estandarización y la masificación. Estos factores ejercen una influencia significativa en el concepto moderno de los contratos. En este contexto, se produce una uniformización de los productos y servicios ofrecidos por las empresas en el mercado, lo que, a su vez, conduce a la uniformización de los contratos correspondientes. Cada empresa, al vender sus productos o prestar servicios, emplea un contrato estándar que se aplica de manera uniforme en todas sus relaciones con los clientes.</p> <p>Además, con la transición de la producción manual a la producción masiva, automatizada y computarizada, se pasa de los contratos individuales a la contratación en serie. La estandarización de los bienes y servicios lleva consigo la estandarización de los contratos relacionados. Lo que se produce en grandes cantidades y en serie no puede gestionarse a través de contratos individuales que requieran negociaciones sobre cada una de las cláusulas que componen su contenido. En su lugar, se utilizan contratos celebrados masivamente, en serie, que se basan en formularios con un contenido uniforme establecido unilateralmente por la empresa y dirigido a los consumidores o usuarios. Estos consumidores tienen la opción de adherirse o no a estos contratos (contratos por adhesión). Alternativamente, se utilizan cláusulas generales de contratación, previamente redactadas de manera unilateral por la empresa, con el propósito de</p>

definir el contenido de una serie de contratos futuros que contienen elementos característicos de cada uno de ellos (Torres, 2012).

Por esta razón, se argumenta que el fenómeno de la estandarización conlleva a los subsecuentes fenómenos de predisposición unilateral y adhesión; los contratos en la economía moderna de masas son unilaterales y preestablecidos. Esto implica que el contenido contractual no surge de una negociación entre la empresa y el cliente, donde este último pueda expresar sus razones e intereses y, en base a estos, contribuir a la formación del contrato. En cambio, el contrato es elaborado de antemano por la empresa interesada, que presenta al cliente un contrato completamente predefinido y no sujeto a modificaciones.

La introducción del contrato celebrado por adhesión es una de las novedades del Código Civil de 1984 y refleja la transformación en el modelo contractual. Junto al sistema clásico de negociación paritaria o de trato preliminar, ha surgido una fórmula diferente en la cual el sistema está predefinido y la contraparte no puede negociar, solo tiene la opción de aceptar o rechazar el contrato en su totalidad. En resumen, se trata del contrato celebrado por adhesión, que se distingue por la eliminación de la capacidad de negociación. Esta modalidad es excepcionalmente importante debido a su simplicidad, desarrollo constante y su creciente presencia en las transacciones contractuales, en virtud de la economía de tiempo y costos, así como la claridad y uniformidad del sistema (Saavedra, 2019).

La razón detrás de los contratos por adhesión sería la reducción de los recursos temporales y financieros necesarios para formalizar acuerdos que compartan similitudes, al permitir que una de las partes tenga la opción final de aceptar o rechazar el contrato. Es coherente y equitativo que, si una de las partes puede establecer las disposiciones contractuales sin la participación de la otra, en situaciones donde algunas de esas cláusulas sean poco claras o ambiguas, se interpreten a favor de la otra parte.

Análisis del investigador: El avance de la economía y la transición de la producción manual a la automatizada han dado lugar a dos fenómenos importantes: la estandarización y la masificación de productos y servicios. Estos fenómenos han tenido un impacto significativo en el ámbito contractual, con dos consecuencias fundamentales. En primer lugar, la estandarización se ha convertido en una parte inevitable del mundo contractual, ya que es evidente que lo que se produce en grandes cantidades no puede ser vendido individualmente ni precedido por negociaciones detalladas. En segundo lugar, este cambio ha llevado al surgimiento de las cláusulas generales y los contratos por adhesión. Ambos comparten la característica de que el contenido del contrato no es objeto de discusión entre las partes contratantes, sino que es predeterminado por una de las partes de antemano.

Resultado general: Indudablemente, en este tipo de contratos, una voluntad prevalece sobre la otra, pero esta predominancia se basa en una circunstancia que está más allá del ámbito legal, y es el poder económico. En este sentido, una de las partes redacta todas las condiciones del contrato y las presenta como un conjunto sólido de cláusulas interconectadas que no permiten ningún tipo de negociación. Estas cláusulas se presentan a un destinatario específico, así como

a un grupo potencial de interesados o incluso al público en general. La única opción que se permite es la adhesión incondicional a los términos propuestos para que el contrato se considere válido. La otra opción es el rechazo, pero nunca se contempla la posibilidad de modificar, suavizar o limitar el alcance de las cláusulas propuestas.

Fuente: elaboración propia de los investigadores

Asimismo, se cuenta con la obtención de los resultados del segundo objetivo específico, que fue a través de: *Analizar las características y vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado.* Logrando los siguientes resultados esbozados en el siguiente cuadro.

Tabla 3. Resultados del segundo objetivo específico

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿Qué entiende usted por adquisición de pasajes aéreos?	La adquisición de pasajes aéreos se refiere al proceso de compra de boletos o billetes de avión para viajar en una aeronave comercial. Esto implica la obtención de un asiento en un vuelo programado que permite a una persona o grupo de personas desplazarse de un lugar a otro por vía aérea.	La adquisición de pasajes aéreos se refiere al proceso de comprar boletos de avión para viajar en aeronaves comerciales. Este proceso puede llevarse a cabo de diversas maneras, como a través de sitios web de aerolíneas, agencias de viajes, aplicaciones móviles o directamente en los mostradores de venta de boletos en los aeropuertos. La adquisición de pasajes aéreos implica la elección de la fecha, la hora y la ruta del vuelo, así como la clase de servicio deseada, y generalmente implica el pago de	La adquisición de pasajes aéreos es el proceso mediante el cual una persona o entidad compra boletos de avión para utilizar los servicios de una aerolínea. Esto incluye la selección de los vuelos deseados, las fechas de viaje, las clases de servicio (por ejemplo, económica o ejecutiva) y otros servicios opcionales como el equipaje facturado. La compra de pasajes aéreos puede realizarse en línea a través de sitios web de aerolíneas, agencias de viajes en línea o directamente en las

		una tarifa correspondiente.	oficinas de las compañías aéreas.
En su labor profesional ¿Cuáles son los vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?	Los vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos pueden variar según la legislación y las regulaciones de cada país, pero existen algunas problemáticas comunes en el derecho comparado. Uno de los vicios más frecuentes es la falta de transparencia en los términos y condiciones de los contratos, lo que dificulta que los pasajeros comprendan completamente sus derechos y obligaciones. Además, algunas aerolíneas pueden incorporar cláusulas abusivas en los contratos, como penalizaciones excesivas por cambios de reserva o cancelaciones.	En el derecho comparado, uno de los vicios más comunes es la falta de claridad en los términos y condiciones de los contratos de pasajes aéreos. Esto puede llevar a malentendidos entre las aerolíneas y los pasajeros, especialmente en lo que respecta a los derechos y obligaciones de ambas partes en situaciones de cancelación, retrasos o cambios de itinerario. Además, algunos países pueden tener regulaciones más laxas que permiten prácticas comerciales desleales, como la imposición de tarifas ocultas o cargos excesivos por cambios en las reservas.	Los vicios en los contratos relacionados con la adquisición de pasajes aéreos pueden manifestarse de diferentes maneras en el derecho comparado. Algunos de los problemas más comunes incluyen la falta de transparencia en los términos y condiciones, lo que dificulta que los pasajeros comprendan completamente sus derechos y obligaciones. Además, se han observado casos de prácticas comerciales desleales, como la imposición de cargos adicionales no informados previamente, lo que puede generar confusión y disgusto entre los consumidores.
Desde su experiencia ¿Cuáles son las características	Las características de los contratos en la adquisición de	En primer lugar, estos contratos deben ser claros y transparentes, de	Las regulaciones locales y las leyes de protección al consumidor

de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?	pasajes aéreos pueden variar según la jurisdicción y las regulaciones específicas de cada país. Sin embargo, en el derecho comparado, algunas características comunes incluyen la necesidad de que el contrato establezca claramente los términos y condiciones de la compra, como la fecha del vuelo, la ruta, la clase de servicio y las tarifas.	manera que los pasajeros puedan comprender fácilmente los términos y condiciones de su compra. Esto incluye detalles sobre el vuelo, las tarifas, las políticas de equipaje y otros aspectos relevantes. Además, los contratos a menudo establecen los derechos y responsabilidades de ambas partes, incluyendo las políticas de cancelación, reembolso y cambios de itinerario.	también influyen en las características de estos contratos, y se espera que se cumplan en cada jurisdicción. En resumen, la claridad, la transparencia y el cumplimiento de las leyes locales son características fundamentales de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos en el derecho comparado.
Desde su experiencia ¿Qué instituciones internacionales velan por el derecho al consumidor?	Diversas instituciones internacionales se dedican a velar por los derechos del consumidor a nivel global. Una de las más prominentes es la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que a través de su Comisión de las Naciones Unidas para la Cooperación en la Reglamentación Internacional de Productos y Servicios de	La Organización de las Naciones Unidas (ONU) juega un papel importante en la promoción y protección de los derechos de los consumidores a nivel internacional. A través de la Oficina de las Naciones Unidas para la Cooperación en los Asuntos del Consumidor (UNOCA), la ONU promueve políticas y directrices para la protección de los	La Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de su Comisión de las Naciones Unidas para la Cooperación en la Reglamentación Internacional de Productos y Servicios de Consumo (CNUCIRP).

	Consumo (CNUCIRP), promueve estándares y directrices para la protección de los consumidores en todo el mundo.	consumidores en todo el mundo.
--	---	--------------------------------

¿Considera que existe vulneración en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?	Sí, en el contexto del derecho comparado, se han observado vulneraciones en la adquisición de pasajes aéreos. Estas vulneraciones pueden incluir la falta de transparencia en los términos y condiciones de los contratos, lo que dificulta que los pasajeros comprendan completamente sus derechos y obligaciones.	Se han registrado prácticas comerciales desleales, como tarifas ocultas, cambios unilaterales en los itinerarios y políticas de cancelación restrictivas.	Si, algunas aerolíneas pueden discriminar a los pasajeros en función de su nacionalidad, género o discapacidad, lo que constituye una clara vulneración de los derechos del consumidor. Para abordar estas vulneraciones, es esencial contar con regulaciones efectivas y hacer cumplir los derechos del consumidor en la adquisición de pasajes aéreos.
--	---	---	--

Resultados: La relevancia de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos radica en su papel fundamental para establecer los términos y condiciones que rigen la relación entre las aerolíneas y los pasajeros. Estos contratos definen aspectos cruciales como las fechas de vuelo, rutas, tarifas, políticas de equipaje y derechos y responsabilidades de ambas partes. Además, proporcionan claridad y transparencia en las transacciones comerciales, asegurando que los pasajeros comprendan sus obligaciones y derechos. Estos contratos son esenciales para resolver disputas y garantizar que se cumplan los estándares de protección del consumidor. Por lo tanto, es importante destacar que, los contratos en la adquisición de pasajes aéreos son de gran importancia para establecer una base sólida para una experiencia de viaje segura y justa.

Fuente: elaboración propia de los investigadores

Por último, se tiene con los resultados del tercer objetivo específico, versado en: *Estudiar cual es la labor de la institución INDECOPI en favor al derecho del consumidor*. Logrando obtener los siguientes resultados.

Tabla 4. Resultados del tercer objetivo específico

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿Cuál es la labor principal de la institución INDECOPI?	La labor principal de INDECOPI, se enfoca en promover y mantener la competencia leal en los mercados peruanos, combatiendo prácticas anticompetitivas como el abuso de posición dominante y los acuerdos colusivos entre empresas.	INDECOPI es una institución que vela por la protección de los derechos de propiedad intelectual, incluyendo patentes, marcas, derechos de autor y otros, fomentando la innovación y la creatividad en el país.	La labor principal es que, se encarga de resolver disputas relacionadas con la competencia y la propiedad intelectual, así como de educar a los consumidores sobre sus derechos y fomentar la transparencia en los mercados.
¿Qué entiende usted por derecho del consumidor?	El derecho del consumidor es un conjunto de normas y regulaciones que tienen como objetivo principal proteger los derechos e intereses de los consumidores en sus relaciones comerciales y transacciones con proveedores de bienes y servicios. Este conjunto de normas busca asegurar que los consumidores	El derecho del consumidor abarca áreas como la publicidad honesta, la garantía de productos, la prevención de prácticas comerciales engañosas y la resolución de disputas entre consumidores y proveedores. En última instancia, su objetivo es nivelar el campo de juego entre consumidores y empresas,	El derecho del consumidor aborda cuestiones como la publicidad honesta, las garantías de productos, las prácticas comerciales leales y la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. En resumen, el derecho del consumidor busca garantizar que los consumidores sean tratados de manera justa y que se les proteja en sus

	tengan acceso a información clara y precisa sobre los productos y servicios que adquieren, así como garantizar que reciban productos y servicios de calidad y seguridad adecuada.	promoviendo la confianza y equidad en las relaciones comerciales.	la transacciones comerciales, promoviendo la equidad y la confianza en el mercado.
<i>¿Cree usted que se respeta los derechos al consumidor en el Perú?</i>	En general, se han realizado avances significativos en el Perú en cuanto al respeto de los derechos del consumidor en los últimos años. Se han promulgado leyes y regulaciones que establecen estándares para la protección de los consumidores y se han creado instituciones como INDECOPI para hacer cumplir estas normas.	Si bien se han realizado esfuerzos significativos para mejorar la protección de los derechos del consumidor en el Perú, todavía existen desafíos importantes. Se han promulgado leyes y regulaciones sólidas, y se ha establecido INDECOPI como una institución dedicada a hacer cumplir estas normas. Sin embargo, la implementación efectiva y la vigilancia continúan siendo un problema en algunas áreas.	Existen desafíos, como la necesidad de una aplicación más efectiva de las regulaciones, especialmente en sectores como las telecomunicaciones y las finanzas. Además, la conciencia de los consumidores sobre sus derechos y la capacidad de ejercerlos plenamente pueden variar en diferentes regiones del país.
<i>¿Cuáles son los derechos del consumidor?</i>	Los derechos del consumidor incluyen el derecho a la información, elección,	Los consumidores tienen derecho a resolver disputas de manera justa y eficaz, incluyendo la posibilidad de	Los consumidores tienen derecho a recibir información completa y precisa sobre los productos y servicios que

seguridad, privacidad y entre otros derechos destacados que son de suma importancia para el consumidor en todo el mundo.	presentar quejas y reclamaciones, es conocido como el derecho a la resolución de disputas. Asimismo, está el derecho a la educación.	adquieren, incluyendo precios, características y términos de venta. Asimismo, los consumidores tienen derecho a elegir libremente entre diferentes opciones en el mercado, sin restricciones injustas.
--	--	--

¿Cree usted que INDECOPI hace prevalecer el derecho del consumidor?	La institución ha establecido regulaciones y políticas para promover la competencia leal en el mercado y proteger a los consumidores de prácticas comerciales desleales. Si bien ha habido avances significativos en la promoción de los derechos del consumidor, existen desafíos en la implementación efectiva de estas regulaciones y en la capacidad de hacer cumplir plenamente estos derechos en todas las situaciones.	La percepción sobre si INDECOPI hace prevalecer el derecho del consumidor puede variar según las experiencias individuales y las circunstancias específicas. Si bien ha habido avances significativos en la promoción de los derechos del consumidor, siempre hay margen para mejoras y desafíos que deben abordarse en la protección de estos derechos.	INDECOPI Ha implementado regulaciones y políticas que buscan promover la competencia leal en el mercado y proteger a los consumidores de prácticas comerciales desleales. Sin embargo, como en cualquier institución, existen desafíos en la implementación efectiva de estas regulaciones y en la capacidad de hacer cumplir los derechos del consumidor en todas las situaciones.
--	---	--	---

Resultados: INDECOPI desempeña un papel educativo esencial al ofrecer capacitación y orientación a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades. Esto contribuye a empoderar a los consumidores y a mejorar

su capacidad para tomar decisiones informadas en el mercado; la labor de INDECOPI en favor de los derechos del consumidor en Perú es amplia y multifacética. La institución no solo vela por la competencia leal en el mercado, sino que también trabaja incansablemente para garantizar que los consumidores peruanos sean tratados con equidad, transparencia y seguridad en todas sus interacciones comerciales. Su labor abarca desde la promoción de la educación del consumidor hasta la sanción de empresas que incumplen las regulaciones de protección al consumidor, y su papel es esencial para mantener un equilibrio justo entre los intereses de las empresas y los derechos de los consumidores.

Fuente: elaboración propia de los investigadores

DISCUSIÓN

Realizando la discusión, esto se realizó a través de la triangulación de cada resultado obtenido, el mismo que se encuentra debidamente vinculado con un antecedente y posterior una teoría relevante. En ese sentido, el resultado del primer objetivo fue que, indudablemente, en este tipo de contratos, una voluntad prevalece sobre la otra, pero esta predominancia se basa en una circunstancia que está más allá del ámbito legal, y es el poder económico. En este sentido, una de las partes redacta todas las condiciones del contrato y las presenta como un conjunto sólido de cláusulas interconectadas que no permiten ningún tipo de negociación. Estas cláusulas se presentan a un destinatario específico, así como a un grupo potencial de interesados o incluso al público en general. La única opción que se permite es la adhesión incondicional a los términos propuestos para que el contrato se considere válido. La otra opción es el rechazo, pero nunca se contempla la posibilidad de modificar, suavizar o limitar el alcance de las cláusulas propuestas.

Dicho resultado se vincula directamente con el trabajo del autor Naranjo, (2018), indicó que la razón detrás de la existencia de los contratos de adhesión está relacionada con la necesidad de eficiencia y economía en transacciones comerciales masivas. En un mundo donde las empresas manejan un gran volumen de clientes y transacciones, la redacción de contratos individualizados para cada caso sería impracticable. En su lugar, las empresas utilizan contratos estandarizados que se aplican de manera uniforme a un amplio grupo de consumidores.

Estos contratos de adhesión son comunes en una variedad de sectores, como el financiero, las telecomunicaciones, las aerolíneas y las plataformas en línea, entre otros. Ejemplos incluyen los términos y condiciones de uso de una aplicación, los contratos de tarjetas de crédito y los acuerdos de servicio de Internet. A pesar de su utilidad en términos de eficiencia comercial, los contratos de adhesión plantean cuestiones importantes relacionadas con la equidad y la protección del consumidor. Dado que los consumidores a menudo tienen una capacidad limitada para negociar los términos del contrato, pueden estar en desventaja en situaciones en las que los términos son injustos o abusivos. Esto ha llevado a la implementación de

regulaciones y leyes de protección al consumidor en muchos países para mitigar los posibles abusos de poder por parte de las empresas.

Asimismo, la teoría que vincula con lo acotado es la teoría de los contratos, que, Sierralta, (2018) manifestó que son instrumentos legales que permiten a las partes prever y regular los términos de su interacción, intercambio o transacción. Estos términos pueden incluir detalles sobre el precio, las condiciones, los plazos, las responsabilidades y cualquier otra disposición relevante para el acuerdo. La teoría sostiene que las partes celebran contratos con el fin de maximizar su utilidad o beneficio. La teoría de los contratos también aborda el tema de la información asimétrica, que se produce cuando una de las partes tiene más información o conocimiento sobre el acuerdo que la otra. En estas situaciones, se pueden establecer cláusulas y mecanismos de incentivos para garantizar un comportamiento adecuado por parte de las partes y minimizar los riesgos asociados con la asimetría informativa.

En ese sentido, la teoría de los contratos, en el contexto del contrato de adhesión, es una rama del derecho contractual que se enfoca en comprender los principios, conceptos y normativas que rigen las relaciones contractuales, especialmente cuando se trata de contratos en los que una de las partes tiene un poder de negociación significativamente mayor que la otra, como es el caso de los contratos de adhesión. Esta teoría establece que las partes en un contrato son libres de acordar los términos y condiciones como mejor les parezca, siempre y cuando cumplan con los requisitos legales básicos. Sin embargo, en los contratos de adhesión, la autonomía de la voluntad puede estar limitada, ya que una de las partes establece unilateralmente los términos, y la otra tiene una capacidad limitada para negociar. En el contexto de los contratos de adhesión, se plantea la cuestión de si estos contratos son verdaderamente cooperativos, dada la falta de negociación y la asimetría de poder entre las partes.

Respecto al segundo objetivo específico, es menester referir el resultado en la relevancia de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos radica en su papel fundamental para establecer los términos y condiciones que rigen la relación entre las aerolíneas y los pasajeros. Estos contratos definen aspectos cruciales como las fechas de vuelo, rutas, tarifas, políticas de equipaje y derechos y responsabilidades

de ambas partes. Además, proporcionan claridad y transparencia en las transacciones comerciales, asegurando que los pasajeros comprendan sus obligaciones y derechos. Estos contratos son esenciales para resolver disputas y garantizar que se cumplan los estándares de protección del consumidor. Por lo tanto, es importante destacar que, los contratos en la adquisición de pasajes aéreos son de gran importancia para establecer una base sólida para una experiencia de viaje segura y justa.

Vinculándose con el antecedente del autor Ares, (2018), En muchos casos, las aerolíneas establecen los términos y condiciones del contrato de manera unilateral. Estos términos se presentan en forma de contrato de adhesión, lo que significa que el pasajero generalmente debe aceptarlos tal como están sin capacidad real de negociación. Asimismo, el costo de un pasaje aéreo puede variar ampliamente según una serie de factores, como la fecha de compra, la temporada, la disponibilidad de asientos y la clase de servicio. Esto hace que los contratos de adquisición de pasajes aéreos sean flexibles en cuanto al precio, y los pasajeros pueden encontrar tarifas diferentes para un mismo vuelo en momentos distintos.

En ese sentido, algunas aerolíneas pueden promocionar tarifas atractivas en sus anuncios, pero luego agregar cargos adicionales o tasas que no se mencionaron inicialmente, lo que puede llevar a la percepción de publicidad engañosa. Los pasajeros a menudo enfrentan problemas cuando desean realizar cambios en las fechas o rutas de vuelo o cuando deben cancelar su viaje. Las políticas de cambios y cancelaciones pueden variar y, en algunos casos, pueden resultar en cargos adicionales. Finalmente, las aerolíneas a veces venden más boletos de los que tienen disponibles en un vuelo. Si todos los pasajeros se presentan, puede haber situaciones de overbooking que generan molestias y retrasos para los pasajeros.

Realizando la triangulación, se vincula con la teoría de los contratos que, es una rama esencial del derecho y la jurisprudencia que se ocupa de estudiar y analizar los principios, conceptos y fundamentos que subyacen en los acuerdos contractuales. Los contratos son una parte fundamental de la vida civil y comercial, ya que rigen las relaciones legales y económicas entre partes que acuerdan voluntariamente celebrar un pacto contractual. La teoría de los contratos busca

proporcionar un marco conceptual y normativo para comprender la naturaleza, el propósito y los efectos de estos acuerdos.

En el centro de la teoría de los contratos se encuentra la noción de autonomía de la voluntad, que establece que las partes que celebran un contrato tienen la capacidad de definir los términos y condiciones del acuerdo de acuerdo a sus propias preferencias y necesidades, siempre que se respeten ciertos límites legales y éticos. Esta autonomía de la voluntad es un principio fundamental en la teoría de los contratos y es esencial para comprender la libertad y la flexibilidad que caracterizan a los acuerdos contractuales. Además de la autonomía de la voluntad, la teoría de los contratos se basa en otros principios clave, como la buena fe y la equidad. La buena fe implica que las partes deben actuar de manera honesta y justa en la celebración y ejecución de los contratos, evitando prácticas engañosas o abusivas.

La equidad, por su parte, sugiere que los contratos deben ser justos y equitativos para ambas partes, sin permitir que una de ellas se beneficie injustamente a expensas de la otra. En relación con los contratos de adhesión, que son acuerdos en los que una de las partes establece unilateralmente los términos y condiciones y la otra parte adhiere a ellos sin capacidad de negociación, la teoría de los contratos también se enfoca en cuestiones de equidad y justicia. Se plantea si estos contratos son verdaderamente cooperativos y si respetan los derechos del consumidor, lo que ha llevado a la implementación de regulaciones y leyes de protección al consumidor en muchos países.

Por último, el resultado del tercer objetivo fue en que, la institución de INDECOPI desempeña un papel educativo esencial al ofrecer capacitación y orientación a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades. Esto contribuye a empoderar a los consumidores y a mejorar su capacidad para tomar decisiones informadas en el mercado; la labor de INDECOPI en favor de los derechos del consumidor en Perú es amplia y multifacética. La institución no solo vela por la competencia leal en el mercado, sino que también trabaja incansablemente para garantizar que los consumidores peruanos sean tratados con equidad, transparencia y seguridad en todas sus interacciones comerciales. Su labor abarca desde la promoción de la educación del consumidor hasta la sanción de empresas

que incumplen las regulaciones de protección al consumidor, y su papel es esencial para mantener un equilibrio justo entre los intereses de las empresas y los derechos de los consumidores.

Vinculado con el antecedente del autor Lugo, (2021), manifestando que, las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas afectan considerablemente los derechos del consumidor. Por ello, la autora concluye que al ocasionar un considerable perjuicio a sus derechos como persona y como consumidores INDECOPI al momento de realizar las resoluciones tiene que tener en cuenta toda la afectación que realiza tanto al consumidor como a los proveedores.

Una de las características clave del derecho del consumidor es su enfoque en la protección de los consumidores vulnerables o menos informados, reconociendo que, en muchas transacciones comerciales, las empresas tienen una posición de mayor poder y recursos. Para lograr este equilibrio, se han establecido una serie de derechos y regulaciones destinadas a empoderar a los consumidores y garantizar su bienestar económico y físico. Los consumidores tienen derecho a recibir información clara y completa sobre los productos y servicios que están adquiriendo; esto incluye detalles sobre precios, características, riesgos y condiciones de uso.

Lo acotado se vincula con la teoría de procedimientos administrativos, parte a través de los procesos de los cuales las autoridades administrativas toman decisiones y llevan a cabo acciones en el ejercicio de sus funciones. Estos procedimientos están regulados por normas y principios establecidos en el derecho administrativo, y su objetivo es garantizar la transparencia, la legalidad y la participación de los interesados en las decisiones de la administración pública. Su naturaleza radica en su enfoque en el estudio y análisis de los procesos y mecanismos utilizados por la administración pública para tomar decisiones y llevar a cabo sus funciones. Esta teoría se basa en el derecho administrativo y busca comprender cómo se deben llevar a cabo los procedimientos administrativos de manera efectiva y justa (Medina, 2022).

Asimismo, el autor Ríos, (2014), comparte dicho argumento ya que en sus palabras el procedimiento administrativo está conformado por una serie de hechos exclusivamente por parte de la autoridad administrativa, que tiene como fin el dictar acto administrativo, teniendo presente a las formalidades asignadas por el ordenamiento jurídico, para resguardar los derechos y garantías constitucionales de los administrados. Por otra parte, el palabras del autor Portillo, (2018), el procedimiento administrativo requiere de principios los cuales se presiden al procedimiento administrativo de manera inmediata y directa ya que son medidas para la formar otras disposiciones administrativas de carácter general y en específico las que sistematizan procedimientos administrativos al interior de las entidades estatales, tienen que ser realizados para reemplazar los vacíos en el ordenamiento administrativo, como instrumentales para hacer efectivos mecanismos de unificación jurídica.

Por consiguiente, uno de los pilares fundamentales del respeto al derecho del consumidor es el derecho a la información. Los consumidores tienen el derecho de recibir información precisa y clara sobre los productos y servicios que están considerando comprar. Esto incluye detalles como el precio, las características, los riesgos asociados y los términos y condiciones de la transacción. La información adecuada permite a los consumidores tomar decisiones informadas y evitar sorpresas desagradables; asimismo, tienen la libertad de comparar opciones, investigar diferentes proveedores y tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades y preferencias.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos a menudo involucran términos y condiciones establecidos unilateralmente por las aerolíneas, lo que puede resultar en situaciones en las que los consumidores tengan una capacidad limitada para negociar o comprender completamente los términos. Esto plantea desafíos significativos en la protección de los derechos del consumidor, ya que los pasajeros pueden sentirse en desventaja. De igual forma, las prácticas comerciales de algunas aerolíneas, como la publicidad engañosa, los cargos ocultos o las políticas de cambios y cancelaciones restrictivas, pueden estar presentes en los contratos de adhesión.

SEGUNDA. Los contratos de adhesión a menudo involucran una asimetría de poder entre las partes, donde la empresa tiene una posición de mayor poder y capacidad para imponer los términos del contrato, esto puede dejar a los consumidores en una posición de desventaja, ya que tienen una capacidad limitada para negociar o modificar los términos; por último, es crucial que las empresas que utilizan contratos de adhesión sean transparentes en la presentación de los términos y condiciones. La falta de transparencia puede llevar a malentendidos y a situaciones en las que los consumidores se sientan engañados.

TERCERA. La existencia de contratos en la adquisición de pasajes aéreos subraya la necesidad imperante de contar con una sólida regulación de protección al consumidor en el Perú. Esto es esencial para asegurar que los derechos y los intereses de los pasajeros estén adecuadamente salvaguardados y que las prácticas comerciales sean justas y éticas. La transparencia en la presentación de los términos y condiciones de estos contratos es un requisito crucial. La falta de claridad y transparencia puede dar lugar a malentendidos y provocar que los pasajeros se sientan engañados o confundidos por las condiciones contractuales.

CUARTA. INDECOPI desempeña un papel fundamental en la protección y defensa de los derechos de los consumidores peruanos. A través de su trabajo de supervisión y regulación, esta institución busca garantizar que los

consumidores sean tratados con justicia y que las empresas cumplan con las leyes y regulaciones de protección al consumidor. Asimismo, trabaja activamente para promover la transparencia en las relaciones comerciales. Esto incluye la promoción de la divulgación clara de información por parte de las empresas, especialmente en contratos y términos y condiciones, para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas. Finalmente, INDECOPI realiza esfuerzos significativos para educar a los consumidores sobre sus derechos y cómo ejercerlos. A través de campañas de concienciación y programas educativos, empodera a los consumidores para que sean conscientes de sus derechos y sepan cómo hacer valer sus reclamaciones.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda a la presidenta de Indecopi en fomentar prácticas comerciales éticas entre las empresas es esencial; esto se puede lograr mediante la promoción de códigos de conducta ética y la recompensa a las empresas que operan de manera responsable. Asimismo, deben contar con los recursos y la voluntad para supervisar y hacer cumplir las regulaciones de protección al consumidor de manera efectiva, esto implica investigar y sancionar a las empresas que infrinjan las normativas.

SEGUNDA. Se recomienda a las aerolíneas cumplir con los derechos de los pasajeros establecidos por las regulaciones locales e internacionales, como el derecho a la compensación por vuelos retrasados o cancelados, asistencia en caso de denegación de embarque y atención adecuada durante las interrupciones del viaje, e implementar prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en la operación, como reducir las emisiones de carbono y minimizar el impacto ambiental.

TERCERA. Se recomienda a la población estudiantil en realizar investigaciones que contemplan temas administrativos, como es el objetivo y la labor principal de la institución de INDECOPI en defensa de la población consumidora. Asimismo, se recomienda que la población en general se mantenga siempre informado para estar al tanto de la veracidad de los productos que son adquiridos en los centros de venta.

REFERENCIAS

- Albornoz, & Barriga. (2021). Percepción de la calidad de servicio en vuelos nacionales en usuarios de edades de 18 años a más de edad que residen en Lima Metropolitana. *Universidad Cesar Vallejo*, 45.
- Aldano. (2019). Protección de derechos fundamentales. *Scielo*, 10-11.
- Álvarez, & Herrera. (2019). Contrato por adhesión y relación de consumo en el Estatuto del Consumidor Colombiano. *Redalyc*, <https://www.redalyc.org/pdf/280/28046365013.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28046365013.pdf>
- Ares. (2019). Valorización marginal del programa de pasajero frecuente en una línea aérea. *Universidad de Chile*, 34.
- Barcia. (1998). Los contratos desde la perspectiva del análisis económico del derecho. *Redalyc*, <https://www.redalyc.org/pdf/197/19740209.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19740209>
- Bringas. (2019). Nivel de calidad de servicio en la aerolínea American Airlines, Aeropuerto internacional Jorge Chávez. *Universidad Cesar Vallejo*, 34-35.
- Buriticá. (2015). La normatividad del derecho. Un marco conceptual. *Scielo*, https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182015000200005.
- Cuervo, Castillo, & Garzon. (2019). La ponderación de derechos fundamentales. *Universidad militar nueva granada*, <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/transparencia/documentos/becarios/205michelle-lowenberg-lopez.pdf>.
- Fazio, D. (2019). Teoría de los principios: fortalezas y debilidades. *Scielo*, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0251-34202019000200010.
- Ferrada. (2011). Los procesos administrativos en el Derecho chileno. *Scielo*, http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

68512011000100007. Obtenido de
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512011000100007

Garmendia. (2022). Comportamiento de precios en los mercados domésticos de pasajeros del transporte aéreo. *Scielo*, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232022000300308.

Jiménez. (2020). Medidas en la organización interna para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en la compañía de servicios de transporte aéreo Amazonas S.A. *Universidad Mayor de San Andres*, 45.

Lizárraga. (2019). Las cláusulas abusivas en la contratación por adhesión y la libertad contractual en el ordenamiento jurídico peruano. *Universidad Cesar Vallejo - Trujillo*, 23.

Lopez. (2020). Derecho del consumidor. *Universidad Nacional de Chile*, 11-13.

Lugo. (2021). Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. *Universidad Cesar Vallejo*, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65373>.

Martinez. (2019). Protección al consumidor de las aerolíneas. *Universidad Central de Ecuador*, 23-24.

Medina. (2022). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana*, <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>.

Muñoz. (2021). Teoría general del contrato contemporáneo. *Biblioteca Digital de Humanidades*, <https://www.uv.mx/bdh/files/2021/09/Teori%CC%81a-general-del-contrato.pdf>.

Naranjo. (2019). Los Contratos por Adhesión y sus implicaciones legales en la sociedad Ecuatoriana en el primer semestre del año 2016. *Universidad Central de Ecuador*, 23-24.

- Ortega. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *scielo*, 12-14. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%2C%20pura%2C%20te%C3%B3rica,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.
- Oslak. (2020). Gobierno abierto: hacia una nueva paradigma de gestion publica. *Scielo*, 9-10.
- Oviedo. (2012). La ley aplicable a los contratos internacionales. *Scielo*, https://idibe.org/wp-content/uploads/2021/03/27._Luz_Monge_pp._944-969.pdf. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-81562012000200005
- Portillo. (2018). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Revista Omnia*, <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>.
- Posada. (2019). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/4328>.
- Quispe. (2019). Peligros y límites de la ponderación. *Universidad nacional mayor de san marcos*, 23.
- Rakoff. (2019). Contratos de adhesion: una reconstruccion teorica. *Unidades enfoques*, <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/47430/contratos-adhesion-reconstruccion-teorica.pdf?sequence=1>.
- Ríos. (2014). El debido proceso en el procedimiento administrativo. *scielo*, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/3147/3513/#:~:text=El%20debido%20proceso%20es%2C%20as%C3%AD,la%20luz%20del%20ordenamiento%20jur%C3%ADdico.> Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102014000100003

- Saavedra. (2019). El fenómeno moderno de la contratación masiva: bases para los contratos por adhesión y las cláusulas generales de la contratación. *Scielo*, <https://ius360.com/el-fenomeno-moderno-de-la-contratacion-masiva-bases-para-los-contratos-por-adhesion-y-las-clausulas-generales-de-contratacion/>.
- Santana. (2019). Aspectos basicos de la funcion policial. *Scielo Ecuador*, 12.
- Segura. (2013). La ponderación como metodo para resolver. *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, <https://sy.e.uchile.cl/index.php/RDTSS/article/download/42879/44824/>.
- Sierralta. (2018). Contratos de comercio internacional. *Fondo editorial - PUCP*, <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/173079/Contratos%20de%20comercio%20internacional.pdf?sequence=1>.
- Torres. (2012). Teoría general del contrato. Tomo I. *Lima: Instituto Pacífico*, 312.
- Torres. (2016). Fundamentos de la nueva teoria general del contrato. *Fondo editorial - PUCP*, https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/CE-Tribunal-Constitucional/files/postulantes/exp028/fundamentos_de_la_nueva_teoría_general_del_contrato_-_miguel_.pdf.
- Vegas. (2016). La teoría fundamentada como herramienta metodológica para el estudio de la gestión pública local. *Redalyc*, <https://www.redalyc.org/journal/290/29048812004/html/>.
- Villamil. (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Redalyc*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30400207>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategoría	Códigos
Contratos de adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos	Son acuerdos prediseñados por la aerolínea que establecen las condiciones y términos bajo los cuales se realizará la compra y uso del billete de avión.	Contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos	Derecho al consumidor Libertad contractual Negociación	
Labor de INDECOPI en el Perú	Ejecuta la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, propone la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos, de servicios y de consumo	Labor de INDECOPI en el Perú	Protección del consumidor Propiedad intelectual	

Anexo 2. Matriz de aproristrica

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Investigar exhaustivamente los contratos de adhesión en el Perú a través del enfoque doctrinario.</p> <p>OE2: Analizar las características y vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado.</p> <p>OE3: Estudiar cual es la labor de la institución INDECOPI en favor al derecho del consumidor.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>En la investigación cualitativa puede prescindirse del planteamiento de la hipótesis porque no se hacen suposiciones previas, se busca indagar desde lo subjetivo la interpretación de las personas acerca de los fenómenos de la realidad que se investigan y por tanto no existe mediciones posibles.</p>	<p>Técnica</p> <p>Análisis de documentos</p> <p>Técnica de la entrevista</p> <p>Instrumentos</p> <p>Guía de análisis documental</p> <p>Guía de entrevista a expertos</p>								
Tipo y diseño de investigación	Escenario y Participantes de estudio	Categorías y subcategorías									
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Teoría fundamentada</p> <p>significa que la teoría se desarrolló desde los datos en lugar de aplicar teorías preexistentes a los datos.</p>	<p>Escenario</p> <p>El escenario se ejecutó desde el plano nacional, recopilando información extraordinaria acerca del tema.</p> <p>Participantes</p> <p>En total se contó con 6 participantes, los tres primeros fueron quienes validaron los instrumentos de recolección de datos y otros tres participantes fueron los especialistas en responder las preguntas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1335 938 1507 978">Categorías</th> <th data-bbox="1507 938 1767 978">subcategorías</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1335 978 1507 1169" rowspan="3">Contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos</td> <td data-bbox="1507 978 1767 1042">Derecho al consumidor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1042 1767 1106">Libertad contractual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1106 1767 1169">Negociación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 1169 1507 1291">Labor de INDECOPI en el Perú</td> <td data-bbox="1507 1169 1767 1291">Protección del consumidor y propiedad intelectual</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	subcategorías	Contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos	Derecho al consumidor	Libertad contractual	Negociación	Labor de INDECOPI en el Perú	Protección del consumidor y propiedad intelectual	
Categorías	subcategorías										
Contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos	Derecho al consumidor										
	Libertad contractual										
	Negociación										
Labor de INDECOPI en el Perú	Protección del consumidor y propiedad intelectual										

Anexo 3. Validación de juicios de expertos

SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información.

Sr: Mas Guivin, Juan Carlos

Lucia Flores Davila, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71655377; y Daniel Maykoln Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41127656, estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo filial Tarapoto, a usted con el debido respeto nos presentemos y manifestamos lo siguiente:

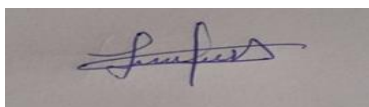
Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis propio de nuestra autoría, en función al título: *“Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”*, solicito a Ud. se sirva validar los instrumentos de Guía de análisis documental y Guía de entrevista a expertos, que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Ficha solicitud de validación de instrumento.
- Instrumento de Guía de análisis documental.
- Instrumento de Guía de entrevista.
- Declaración jurada de experto.

Por tanto:

A usted, ruego que acceda a mi petición.

Tarapoto, 03 de octubre del 2023



.....
Lucia Flores Davila

DNI N° 71655377



.....
Daniel Maykoln Flores
Congache

DNI N° 41127656

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mas Guivin, Juan Carlos
Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Sapientiae
Especialidad : Derecho Penal, Derechos Fundamentales, Literatura
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
Autores del instrumento : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

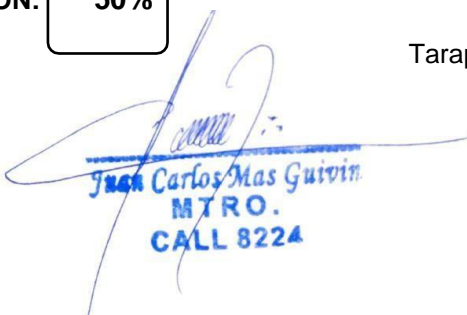
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías y subcategorías en todas sus definiciones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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				50		

(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: 50%

Tarapoto, 03 de octubre de 2023


Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mas Guivin, Juan Carlos
Institución donde labora : Universidad César Vallejo / Universidad Sapientiae
Especialidad : Derecho Penal, Derechos Fundamentales, Literatura
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista a expertos
Autores del instrumento : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores
Congache

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

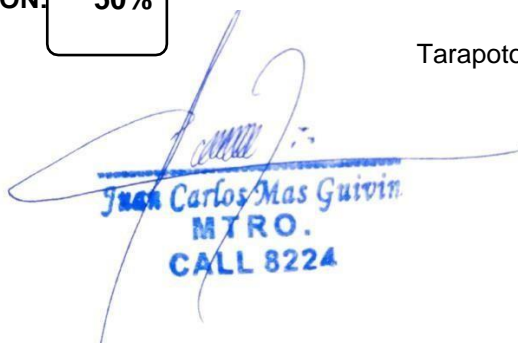
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías y subcategorías en todas sus definiciones.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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						50

(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:

Tarapoto, 03 de octubre de 2023


Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú.

Investigadores: Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”, cuyo objetivo es: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Pregrado de la carrera profesional Derecho o programa Taller de investigación de tesis, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes del centro laboral de los abogados litigantes – especialistas en la materia. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores Lucia Flores Davila, email: luciaflores@ucvvirtual.edu.pe, Daniel Maykoln Flores Congache, email:dfloresco01@ucvvirtual.edu.pe, y Docente asesor Mg. Alexander Máximo Rodríguez García, email: arodriguezga22@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Carlos Mas Guivin

Fecha y hora: 10/12/23 , 12:00pm.



Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información.

Sr: Santa Cruz coronel, Raúl

Lucia Flores Davila, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71655377; Daniel Maykoln Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41127656, estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo filial Tarapoto, a usted con el debido respeto nos presentemos y manifestamos lo siguiente:

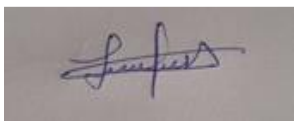
Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis propio de nuestra autoría, en función al título: *“Los Contratos de Adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”*, solicito a Ud. se sirva validar los instrumentos de Guía de análisis documental y Guía de entrevista a expertos, que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Ficha solicitud de validación de instrumento.
- Instrumento de Guía de análisis documental.
- Instrumento de Guía de entrevista.
- Declaración jurada de experto.

Por tanto:

A usted, ruego que acceda a mi petición.

Tarapoto, 03 de octubre del 2023



Lucia Flores Davila
DNI N° 71655377



Daniel Maykoln Flores
Congache

DNI N° 41127656

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Santa Cruz Coronel, Raúl
Institución donde labora : Director Estudio Jurídico LEXCOR
Especialidad : Mg. en Derecho Procesal Penal, Doctorando en D.
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
Autores del instrumento : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores
Congache

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

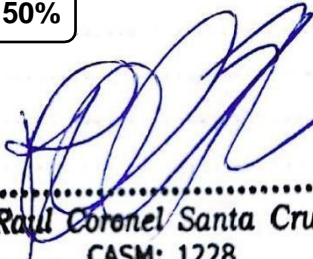
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las categorías y subcategorías en todas sus definiciones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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						50

(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: **50%**

Tarapoto, 03 de octubre de 2023


.....
Raúl Coronel Santa Cruz
CASM: 1228
Mtro. Derecho Penal y Procesal Penal

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Santa Cruz Coronel, Raúl
Institución donde labora : Director Estudio Jurídico LEXCOR
Especialidad : Mg. en Derecho Procesal Penal, Doctorando en D.
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista a expertos
Autor del instrumento : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

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 y subcategorías en todas sus definiciones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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						50

(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: 50%

Tarapoto, 03 de octubre de 2023


.....
Raúl Coronel Santa Cruz
CASM: 1228
Mtro. Derecho Penal y Procesal Penal

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú.

Investigadores: Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”, cuyo objetivo es: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Pregrado de la carrera profesional Derecho o programa Taller de investigación de tesis, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes del centro laboral de los abogados litigantes – especialistas en la materia. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

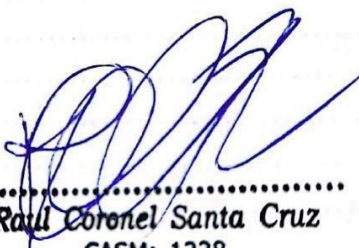
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores Lucia Flores Davila, email: luciaflores@ucvvirtual.edu.pe, DanielMaykoln Flores Congache, email:dfloresco01@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Alexander Máximo Rodríguez García, email: arodriguezga22@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Raul Coronel Santa Cruz

Fecha y hora: 10/12/23 , 13:00pm.



.....
Raul Coronel Santa Cruz
CASM: 1228
Mstro. Derecho Penal y Procesal Penal

SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información.

Sr: Del Socorro Torres, Simona

Lucia Flores Davila, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71655377; Daniel Maykoln Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41127656, estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo filial Tarapoto, a usted con el debido respeto nos presentemos y manifestamos lo siguiente:

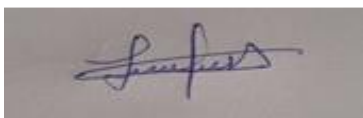
Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis propio de nuestra autoría, en función al título: *“Los Contratos de Adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”*, solicito a Ud. se sirva validar los instrumentos de Guía de análisis documental y Guía de entrevista a expertos, que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Ficha solicitud de validación de instrumento.
- Instrumento de Guía de análisis documental.
- Instrumento de Guía de entrevista.
- Declaración jurada de experto.

Por tanto:

A usted, ruego que acceda a mi petición.

Tarapoto, 03 de octubre del 2023.



Lucia Flores Davila
DNI N° 71655377



Daniel Maykoln Flores
Congache
DNI N°41127656

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Socorro Torres, Simona
Institución donde labora : 1° Juzgado de Paz Letrado Moyobamba
Especialidad : Juez Titular, especialista en D. Procesal Penal
Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
Autores del instrumento : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

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 y subcategorías en todas sus definiciones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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						50

(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:

50%

PODER JUDICIAL
SUPERIOR DE JUSTICIA DE
SAN MARTÍN

Tarapoto, 03 de octubre de 2023

.....
D^{ña}. SIMONA DEL SOCORRO TORRES

J U E Z
1° JUZGADO DE PAZ LETRADO
MOYOBAMBA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Del Socorro Torres, Simona
Institución donde labora : 1° Juzgado de Paz Letrado Moyobamba
Especialidad : Juez Titular, especialista en D. Procesal Penal
Instrumento de evaluación : Guía de entrevista a expertos
Autores del instrumento (s) : Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache

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 y subcategorías en todas sus definiciones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las categorías de estudio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica con la definición conceptual respecto a las categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y subcategorías de estudio.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis 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 las subcategorías de cada categoría de estudio.					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						50

(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:

PODER JUDICIAL
E SUPERIOR DE JUSTICIA DE
SAN MARTÍN

Tarapoto, 03 de octubre de 202

.....
D. SIMONA DEL SOCORRO TORRES
J U E Z
1° JUZGADO DE PAZ LETRADO
MOYOBAMBA

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú.

Investigadores: Lucia Flores Davila y Daniel Maykoln Flores Congache.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Los Contratos de Adhesión en la adquisición de Pasajes Aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”, cuyo objetivo es: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Pregrado de la carrera profesional Derecho o programa Taller de investigación de tesis, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes del centro laboral de los abogados litigantes – especialistas en la materia. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores Lucia Flores Davila , email: luciaflores@ucvvirtual.edu.pe , Daniel Maykoln Flores Congache , email: dfloresco01@ucvvirtual.edu.pe, y Docente asesor Mg. Alexander Máximo Rodríguez García, email: arodriguezga22@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Simona del Socorro Torres

Fecha y hora: 10/12/23 , 14:00pm.

PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
SAN MARTÍN

.....

(U) SIMONA DEL SOCORRO TORRES

J U E P
1º JUZGADO DE PAZ LETRADO
MOYOBAMBA

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: Los Contratos de Adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú.

TECNICA DE LA INVESTIGACION: Análisis de documentales.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN / MATERIA DE ANÁLISIS:

- ✓ Investigar exhaustivamente los contratos de adhesión en el Perú a través del enfoque doctrinario.

Análisis documental / documentales materia de análisis en la investigación
<ul style="list-style-type: none">• Doctrina – Contratos de adhesión en el Perú• Código civil• Contratos de adhesión en el derecho comparado• Análisis exhaustivo de los contratos de adhesión

Fuente: Elaboración propia.

GUÍA DE ENTREVISTA A EXPERTOS

Abogados y especialistas en materia civil, laboral y conexos a la investigación

Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de indicar lo siguiente:

Lucia Flores Davila, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71655377; y Daniel Maykoln Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41127656, estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto. En esta oportunidad, nos encontramos realizando una guía de preguntas para formalizar de manera efectiva el trabajo de investigación titulada *“Los Contratos de Adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”*.

Agradeceremos a Usted se sirva contestar las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible. Gracias por su amabilidad.

Entrevistado :

Cargo :

Entidad :

Objetivo general: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.

Objetivo específico 2: Analizar las características y vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado.

1. ¿Qué entiende usted por adquisición de pasajes aéreos?

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

2. En su labor profesional ¿Cuáles son los vicios de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?

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

3. Desde su experiencia ¿Cuáles son las características de los contratos en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?

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

4. Desde su experiencia ¿Qué instituciones internacionales velan por el derecho al consumidor?

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

5. ¿Considera que existe vulneración en la adquisición de pasajes aéreos a través del derecho comparado?

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

GUÍA DE ENTREVISTA A EXPERTOS

Abogados y especialistas en materia civil, laboral y conexos a la investigación

Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de indicar lo siguiente:

Lucia Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71655377 y Daniel Maykoln Flores Congache, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41127656, estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto. En esta oportunidad, nos encontramos realizando una guía de preguntas para formalizar de manera efectiva el trabajo de investigación titulada *“Los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos y la labor de INDECOPI en el Perú”*.

Agradeceremos a Usted se sirva contestar las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible. Gracias por su amabilidad.

Entrevistado :

Cargo :

Entidad :

Objetivo general: Analizar de qué manera los contratos de adhesión en la adquisición de pasajes aéreos afecta en la labor de INDECOPI en el Perú.

Objetivo específico 3: Estudiar cual es la labor de la institución INDECOPI en favor al derecho del consumidor.

1. ¿Cuál es la labor principal de la institución INDECOPI?

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

2. ¿Qué entiende usted por derecho del consumidor?

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

3. ¿Cree usted que se respeta los derechos al consumidor en el Perú?

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

4. ¿Cuáles son los derechos del consumidor?

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

5. ¿Cree usted que INDECOPI hace prevalecer el derecho del consumidor?

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