



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE DERECHO

“IMPLICANCIAS DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE
SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS RESPECTO DE LAS CLAUSULAS
ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORA:

Br. Sharon Mercedes Colonna Ramírez (ORCID: 0000-0003-0978-8263)

ASESORES:

Dr. Cristian Jurado Fernández (ORCID: 0000-0001-9464-8999)

Dr. José Arquímedes Fernández Vásquez (ORCID: 0000-0002-3648-7602)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho del Consumidor

PIURA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

En primer lugar, a nuestro Dios por cada bendición que derrama sobre mí día a día, y por darme el impulso y apoyo espiritual para salir adelante.

A mis padres por ser el motivo principal para lograr mis objetivos y a mis abuelos, por apoyarme constantemente en mi formación profesional y personal.

Y a mis hermanas, que con su ayuda y paciencia estuvieron siempre a mi lado en este largo camino.

Sharon Mercedes.

AGRADECIMIENTO:

A mis padres que me dejan la herencia más grande de todas, mi educación y formación profesional, a todos los docentes que me educaron en la carrera y que me guiaron por el camino correcto, y a mis amigos de la facultad quienes me apoyaron en aquellas situaciones que se me presentaron al momento de desarrollar la presente investigación

También a todas las personas que me apoyaron de manera desinteresada para llegar y lograr a dar este gran paso en mi carrera.

A cada uno gracias.

Sharon Mercedes.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **COLONNA RAMÍREZ SHARON MERCEDES**, cuyo título es: “**IMPLICANCIAS DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS RESPECTO DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN**”.

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante, otorgándole el calificativo de: **18 – DIECIOCHO**.


Piura, 26 de Setiembre del 2019



Dr. José Arquímedes Fernández Vásquez
PRESIDENTE



Abog. Jesús Martín Mejía Fernández
SECRETARIO



Dr. Cristian Augusto Jurado Fernández
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sharon Mercedes Colonna Ramírez, con DNI N° 71778009 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Piura. 2019.



Sharon Mercedes Colonna Ramírez

	ÍNDICE	Pág.
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Acta de aprobación de tesis		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Índice		vi
Resumen		1
Abstract		2
Keywords		2
INTRODUCCIÓN		2
Realidad Problemática		2
Teorías relacionadas al tema		2
I. MÉTODO		15
1.1.Diseño de investigación		15
1.2.VARIABLES, operacionalización		15
1.3.Población y muestra		16
1.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad		16
1.5.Método de análisis de datos		17
1.6.Aspectos éticos		18
II. RESULTADOS		19
III. DISCUSIÓN		29
IV. CONCLUSIONES		34
V. RECOMENDACIONES		36
VI. REFERENCIAS		38
Anexos		40

RESUMEN

La presente investigación titulada “*Implicancias de una adecuada información al consumidor de servicios y productos financieros respecto de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión*”, se ha llevado a cabo atendiendo a los problemas existentes en el ámbito de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras y la información que de estos poseen los consumidores puntualmente de las denominadas cláusulas abusivas, la dificultad que tienen para preverlas y denunciar con éxito su existencia.

En este sentido, el objetivo que persigue la presente investigación es evaluar si la información que brindan las entidades financieras a los consumidores es adecuada y suficiente para que pueda distinguir la formulación de cláusulas abusivas en términos de contratos por adhesión en las entidades financieras de la región Piura. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, así mismo se utilizó las técnicas de la entrevista y análisis de documentos, así como la aplicación de encuestas a 65 informantes entre consumidores de productos y servicios financieros y operadores del derecho, para llevar a cabo el proceso de recolección de datos.

Del estudio realizado se llegó a la conclusión que los consumidores de productos y servicios financieros no cuentan con información suficiente y adecuada que les permita distinguir o prever la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos y de esta manera puedan obtener resultados favorables cuando denuncian la existencia de estas ante las instituciones correspondientes.

Palabras clave: consumidores, entidades financieras, información, cláusulas abusivas.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Implications of an adequate information to the consumer of services and financial products regarding the abusive clauses in the contracts by adhesion", the same that has been carried out attending to the existent problems in the field of the products and services that the financial entities offer and the information that of these possess the consumers of the same, punctually of the denominated abusive clauses.

In this sense, the objective pursued by this research is to assess whether the information provided by financial institutions to consumers is adequate and sufficient to distinguish the formulation of abusive clauses in terms of accession contracts in financial institutions in the region. Piura The research design was non-experimental, as well as the techniques of interviewing and document analysis, as well as the surveys of 65 informants, among consumers of financial products and services and legal operators, to carry out the process of data collection.

The study concluded that consumers of financial products and services do not have sufficient and adequate information so that they can distinguish or foresee the inclusion of abusive clauses in their contracts and in this way can obtain favorable results when they report the existence of these before the corresponding institutions.

Key words: consumers, financial entities, information, abusive clauses.

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero juega un rol sumamente importante dentro de la economía y desarrollo de un país, al realizar operaciones activas y pasivas, que permiten satisfacer las necesidades de la población y brindar liquidez a los ciudadanos de un país, quienes moverán la economía por medio de las diversas actividades productivas que realicen, lo cual va a permitir el progreso de la sociedad en su conjunto, sin embargo; dicho sistema financiero debe de ser lo suficientemente equilibrado para que cumpla las expectativas y el rol para el cual fue creado.

La presente investigación está orientada a los problemas existentes en el ámbito de los productos y servicios financieros y la información que de estos poseen los consumidores de los mismos, más específicamente en los denominados contratos por adhesión y las tan cuestionadas cláusulas abusivas que tanto transgreden los derechos e intereses de los consumidores de productos y servicios financieros, y que a pesar de encontrarse actualmente reguladas en los diferentes cuerpos legales, no existe información adecuada y suficiente que conlleve a tener claro a los consumidores el tema de las cláusulas abusivas y cuando se encuentran o no frente a alguna de ellas.

A pesar de existir un catálogo de cláusulas abusivas reguladas mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y pese a que los contratos por adhesión cuentan con la previa aprobación administrativa por parte de la Superintendencia de banca y seguros (SBS) para eliminar aquellas cláusulas abusivas que se hayan incluido dentro de ellos, los consumidores de productos y servicios financieros continúan alegando la existencia de este tipo de cláusulas en sus contratos, la educación financiera e información de los productos y servicios financieros, así como de los contratos por adhesión debe jugar un rol determinante para que los consumidores se desarrollen de manera adecuada dentro de sus relaciones contractuales y en la defensa de sus derechos e intereses, pues de no ser así se fomentaría un ambiente un tanto desordenado e impediría de igual forma el desarrollo en todos los aspectos.

Las denuncias desestimadas en sede INDECOPI pasan por una serie de análisis, dentro del cual se encuentra el determinar si aquella cláusula de la cual se cuestiona el carácter de abusivo, ha sido aprobada por la SBS a través del control administrativo por el cual deben pasar los contratos pre-redactados por las entidades

financieras, pues de ser así dichas cláusulas serían legalmente incluidas en los formularios contractuales y por consiguiente no tendrían el carácter abusivo alegado por los consumidores, más aun las cláusulas aprobadas deben ser puestas en conocimiento de la generalidad de consumidores para que puedan tener información relevante y suficiente para tomar decisiones adecuadas al momento de contratar, y de no ser así entonces estaríamos frente al caso de suministro de información escasa, insuficiente e incluso inaccesible pues el consumidor no sabría reconocer en qué casos se encuentra frente a cláusulas abusivas y cuando no.

Salinas (2012) enfatiza la necesidad de impulsar a una educación financiera adecuada y eficaz a los consumidores de productos y servicios financieros, para que a través de esta herramienta el consumidor pueda desempeñarse de manera óptima al momento de realizar sus operaciones y desarrollarse en el mundo financiero, así como también adquirir una posición más equilibrada y no seguir siendo la típica parte débil de la relación contractual, sino que pueda tener bajo la manga herramientas que le sean útiles para su propia defensa en caso surja algún tipo de conflictos y que mejor herramienta que la educación y conocimientos que pueda adquirir.

El código de protección del consumidor debería ser un instrumento eficaz e idóneo para brindar una adecuada protección al consumidor de toda clase de productos y servicios. Sin embargo, y con especial relevancia, en los servicios financieros, dicho instrumento resulta un tanto insuficiente para proteger a los usuarios de la banca, pues, las entidades financieras frecuentemente vulneran los derechos de los consumidores, por medio de la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos, y, específicamente en los contratos de crédito, en los cuales se incluyen tasas de interés excesivamente altas que solo perjudican a los usuarios.

Los contratos.

Los contratos pueden ser definidos como aquellos actos jurídicos mediante los cuales existe una manifestación de voluntad bilateral, que no hace más que crear obligaciones recíprocas, generando consecuencias de derecho para ambas partes, que necesitarán ser reguladas para evitar futuros abusos.

El Código Civil Peruano (1984) en su artículo 1321° define al contrato como: “[...] *el acuerdo entre dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial*”, es decir los contratos versarán sobre intereses o bienes que son susceptibles de ser valorizados o cuantificados en dinero y cuyo principal elemento será la manifestación de voluntad de los contratantes para celebrarlo, convirtiéndose de esta manera en un elemento infaltable del contrato, sin el cual las tratativas previas a la contratación no podrían concretarse.

Al respecto de la Puente y Lavalle (2004) resalta la diferencia entre las voluntades que existen al momento de llevar a cabo una contratación, por un lado va a existir la voluntad interna de cada una de las partes contratantes la cual va a ser la intención o no de contratar, y por otra parte va a estar la voluntad común, es decir la unión de la voluntad de ambas partes, la cual persigue un mismo fin e interés, sin embargo para que el contrato pueda perfeccionarse debe existir una exteriorización de voluntad, y que no solo quede en el foro interno de las partes, para que este pueda surgir sus efectos jurídicos deseados.

Para que un contrato sea válido y pueda tener efectos jurídicos necesita de ciertos elementos que esenciales que deben estar presentes en todo momento, entre ellos se encuentran: el consentimiento que será la voluntad que van a manifestar las partes que van a intervenir en la celebración del contrato, a través del cual van a reconocer y aceptar derechos y obligaciones de manera recíproca, el objeto el cual consiste en la fuente mediante la cual se van a crear las obligaciones propias de un contrato, ya sean estas de dar, hacer o no hacer y finalmente la causa del contrato que va a ser la motivación que cada una de las partes tiene para concretar el contrato, la verdadera razón por la cual los contratantes se obligan recíprocamente.

Contratos por adhesión.

Beltrán (2004) conceptualiza al contrato por adhesión como uno a través del cual, el contratante, en este caso aquel que va a recibir el producto o servicio que es ofrecido por el proveedor, va a quedar en una situación en la cual podrá decidir si contrata o no en los términos predispuestos por la otra parte, para ello, dichas condiciones de contratación deberán ser informadas de forma adecuada e idónea,

de tal manera que se puedan tomar decisiones informadas en base a los intereses que se persiguen con tal contratación.

Los contratos por adhesión son clase de contratos más cuestionados por ser prediseñado por una de las partes intervinientes y limitar de alguna u otra forma la voluntad de la otra. Arnau (2009) manifiesta que los contratos por adhesión serán aquellos redactados por solo una de las partes y en los que se rompe el típico acuerdo de voluntades, pues solo uno utiliza unilateralmente el contrato y la otra lo aceptara o no dependiendo de las condiciones plasmadas en él y de las necesidades e intereses que persiga. Se puede afirmar que este tipo de contratos nacen como consecuencia de la llamada contratación en masa siendo una de sus ventajas la rapidez en la contratación, pero también posee significativas desventajas como por ejemplo que se fortalezca la posición contractual del predisponente pues tratara de contemplar en el contrato las cláusulas más ventajosas para él y perjudicar a la otra independientemente de ser ese su propósito.

Existe por un lado los contratos libres por adhesión en los que va a existir la voluntad de una de las partes de adherirse al contrato que ya se encuentra pre redactado por la otra parte, sin existir coacción ni amenaza para hacerlo, va a ser una decisión libre e informada respecto de las consecuencias que conllevara su celebración y los contratos necesarios por adhesión en los que el sujeto va a verse obligado por diferentes razones, entre ellos la necesidad de satisfacer sus intereses, a adherirse al contrato que se encuentra pre-diseñado por la otra parte, la contratación sera la única forma de hacer frente a su estado de necesidad.

Respecto a las cláusulas generales de contratación Cardenas (s.f) precisa que este tipo de cláusulas serán aquellas que son redactadas por el proveedor de los servicios o productos que van a ser utilizadas por en todos los contratos que van a celebrar a un futuro con sus clientes, sin que exista la oportunidad de que sean negociadas o modificadas, una de las ventajas de este tipo de cláusulas es la rapidez para perfeccionar contratos en escaso tiempo lo cual ofrece beneficios para ambas partes intervinientes.

Las cláusulas generales de contratación se caracterizan por ser contractuales pues son redactadas con la finalidad de ser utilizadas en los futuros contratos que

celebrará el proveedor de productos o servicios, van a determinar el contenido normativo de un sin número de contratos futuros con elementos propios de ellos, son predisuestas pues van a estar diseñadas por una de las partes la cual va a celebrar una serie de contratos sujetos a dichas condiciones, sin embargo; esta predisposición suele generar una idea de desequilibrio entre las partes intervinientes, pues pueden ser utilizadas de tal forma que perjudique a una de las partes y son abstractas y generales ya que se van a incluir a una pluralidad de actos, no obstante esta generalidad no significa que van a ser incorporados a todos los contratos que una parte desea celebrar, sino que es posible que se cuente con un único formato aplicado a la totalidad de contratos o que se tenga un condicionado para un grupo o tipo determinado de contratos.

Cláusulas abusivas.

Las cláusulas abusivas son definidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en su artículo 49.1 como: *“Todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos”*.

Por su lado Carbonell (2015) define a las cláusulas abusivas como aquellas que son incorporadas al contrato de consumo por el proveedor, dentro de las cuales se establecen ciertas limitaciones a los derechos del consumidor o usuario, ello con la finalidad de obtener alguna ventaja al proveedor del servicio o producto respectivo, lo cual se puede resumir como aquellas cláusulas que son notablemente perjudiciales para el adherente, este tipo de cláusulas son características de las nuevas formas de contratación en las cuales el negocio jurídico ya no es más el resultado de la discusión y el posterior acuerdo de voluntades entre las partes, sino por el contrario el contrato viene impuesto por la parte más poderosa de la relación contractual, es decir el proveedor.

Cláusula abusiva entonces será aquella que se incluye unilateralmente en los contratos y que por su contenido llega a ser contraria a la buena fe y al justo equilibrio que debe existir entre las obligaciones y derechos de las partes y que se dan en perjuicio del consumidor al no haber sido negociada individualmente entre

los contratantes. El punto recae en la desigualdad existente entre prestaciones del consumidor y proveedor, y en su caso el proveedor deberá tener la carga de la prueba para demostrar con total claridad y certidumbre que en las cláusulas que han sido incluidas en el contrato de consumo existe un justo equilibrio en los derechos y obligaciones y que no perjudican de alguna u otra manera al consumidor.

Carbonell (2015) señala también que para la calificación de una cláusula como abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos y servicios que son objeto del contrato, así mismo todas aquellas circunstancias que han estado presentes al momento de concretar el contrato. La existencia de ciertos elementos de una cláusula que haya sido producto de una negociación individual, no excluye que puedan ser aplicadas las normas sobre clausulas abusivas al resto del contrato. Las clausulas abusivas tiene una serie de controles los cuales pueden ser, el control administrativo el cual tendrá carácter preventivo de los posibles abusos que puedan existir dentro de la contratación, de esta manera va a actuar mayormente cuando las cláusulas no han sido aún incorporadas a un tipo de contrato, y van a ser revisadas por la una autoridad administrativa que resulte competente según la materia de la cual verse el contrato, en ese sentido lo que se va a verificar va a ser que las cláusulas sean idóneas para regular adecuadamente relaciones de consumo, así como también la conservación de la equidad de los obligaciones y derechos de las partes, control legislativo el cual se va a caracterizar por desarrollar una cláusula normativa general que va a contener una definción de cláusula abusiva, se fijan las reglas para la determinación de la exisitencia de una cláusula abusiva, y se establecen dos listados de cláusulas abusiva los cuales serán: una lista negra que va a contener las cláusulas que serán sancionadas con ineficacia absoluta y por otro lado una lista gris la cual se refiere a aquellas clausulas que según un caso en específico seran consideradas abusivas y por tanto serán sancionadas con una gineficacia relativa y el control judicial y y arbitral que está orientado a dar solución a conflictos relacionados a la interpretación asi como a la aplicación de cláusulas que posean un contenido ambiguo o contradictorio, asi como también de la existencia de clausulas abusivas y va a extenderse tanto a los jueces, autoridades administrativas e incluso tribunal arbitral. La consecuencia de este control será que las cláusulas consideradas como abusivas van a ser inexigibles e inaplicables a la

parte que ha sido afectada en el contrato, sin embargo el resto del contrato mantendrá sus efectos y eficacia respecto de las demás cláusulas.

Los productos y servicios ofertados por las diferentes entidades del sistema financiero son adquiridos a través de los contratos por adhesión, es por ello, que ante este tipo de contratación el Código de protección y defensa del consumidor (2010) en su artículo 54° establece la aprobación de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión, y en específico su inciso 2 señala que los contratos celebrados por aquellas entidades que se encuentran sometidas a la supervisión de la SBS, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación estará a cargo de dicha entidad.

El artículo 51° del Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero (2017) ha establecido que las cláusulas generales de contratación que sean publicadas por la SBS podrán ser adoptadas por las empresas en sus contratos para que sean suscritos de manera normal con sus clientes, e incluso, se podrán adoptar en los contratos cláusulas que hayan sido aprobadas a otras empresas, previa comunicación en donde se señale las cláusulas que desean adoptar y hagan referencia al número de relación a través de la cual se aprobaron.

De esta manera el artículo 53° del Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema financiero (2017), ha establecido un catálogo de cláusulas abusivas que se encuentran impedidas de incluirse dentro de los formularios contractuales que utilicen las entidades financieras, entre las cuales se pueden destacar aquellas que faculden a la entidad financiera variar la tasa de intereses sin previo aviso o mediante el uso de medios de información que no se ajusten a lo normado por el reglamento, aquellas que faculden al banco realizar el cobro de comisiones o gastos sin la obligación de informar los conceptos y oportunidad que serán exigibles, las que permitan modificar los términos y condiciones contratadas en perjuicio del consumidor, aquellas cláusulas que exoneren o limiten la responsabilidad de la empresa o aquellas que permitan suspender o resolver el contrato sin que exista comunicación alguna al usuario, entre otras que provocan perjuicio al consumidor de los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Para establecer si el consumidor verdaderamente posee legitimidad para denunciar a una determinada entidad financiera por incluir cláusulas abusivas dentro de sus contratos, será necesario que se identifique de manera previa si la cuestionada cláusula ha pasado un previo control y aprobación administrativa, para ello la Resolución 3252-2014/SPC-INDECOPI (2014) ha establecido lo siguiente:

“[...] de haberse producido la aprobación administrativa por la SBS, el consumidor solo podrá denunciar en tanto la cláusula cuestionada le hubiese sido efectivamente opuesta y aplicada. Ello se debe a que de manera previa el ente regulador ya ha efectuado un control a efectos de lograr un equilibrio contractual entre las empresas supervisadas y los usuarios. Así, la tutela a los intereses difusos o colectivos de los consumidores está garantizada por la labor supervisora de la SBS, mediante la aprobación de cláusulas generales de contratación, siendo que la decisión del ente regulador sólo podrá ser cuestionada en la vía judicial.

Sin embargo, en aquellos casos en que la cláusula no hubiera sido aprobada administrativamente, no se exigirá que haya sido aplicada en perjuicio del consumidor. Así, la autoridad administrativa podrá avocarse al análisis de una presunta afectación potencial a los derechos de los consumidores”.

Educación financiera.

La educación financiera se define como un proceso donde el sujeto va a desarrollar un conjunto de actitudes y habilidades, que se va a lograr a través del suministro de información que sea comprensible, así como de herramientas básicas y prácticas de administración de recursos y planeación, todo ello va a permitir tomar decisiones de relevancia económica en su vida diaria, así como utilizar de manera adecuada los productos y servicios financieros que son ofrecidos en el mercado, la educación financiera permite que los consumidores adquieran conocimientos básicos y fundamentales sobre el funcionamiento práctico del mercado financiero y tiene por finalidad que se mejoren las capacidades de los sujetos que les permita una mejor toma de decisiones y lograr su bienestar.

Según los Lineamientos de protección al consumidor (2016) brindado por INDECOPI, los proveedores tienen el deber de ofrecer toda aquella información que sea realmente relevante y de interés a los consumidores antes de llevar a cabo la contratación, así como información continua y periódica de aquellos puntos que le faciliten hacer un consumo adecuado de determinado producto o servicio. El artículo 2° del Código de protección y defensa del consumidor (2010) señala que la información que el proveedor de productos y servicios está obligado a proporcionar debe ser veraz, suficiente y relevante y debe ser brindada de manera clara y comprensible con especial relevancia en sus condiciones económicas y jurídicas y de los productos o servicios que son objeto del contrato. Es sumamente importante que antes de que se perfeccionen los contratos, las entidades deban brindarle al consumidor toda la información que sea relevante para que de esta manera se puedan tomar informadas, pues lo que se persigue con ello es que el consumidor no resulte perjudicado por omitir información que debió ser otorgada de manera oportuna.

Si bien es cierto la falta de información sobre los productos y servicios a contratar es un problema serio en el ámbito de la contratación, también lo es suministrar información falsa que induzca a error al consumidor, pues se estaría disfrazando una verdad para lograr que el consumidor contrate los servicios ofrecidos pensando de manera distinta a la real.

Del mismo modo el artículo 2° de la Ley Complementaria a la ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios financieros, hace referencia a la transparencia en la información y precisa que las empresas que ofertan servicios y productos financieros se encuentran obligadas de ofrecer a los usuarios toda aquella información que estos requieran de manera previa a la celebración del contrato. La información que se les brinde debe abarcar aquellos puntos relacionados a los beneficios, condiciones y riesgos del producto o servicio ofertado, ello se va a satisfacer en la medida que las entidades pongan a disposición de los consumidores dicha información en todos aquellos medios útiles para tal fin.

Siendo así, este principio de transparencia de la información exigen que las empresas del sector financiero sean claras en la información que proporcionen a los clientes, deben tener un cierto grado de diligencia en las explicaciones que

transmitan a los usuarios respecto de los servicios y productos que ofertan, ello con la finalidad que los consumidores puedan entender a cabalidad los beneficios, características, riesgos y así puedan decidir de manera responsable e informada el producto o servicio a contratar y la entidad financiera con la cual van a iniciar una relación contractual .

De esta manera, serán las autoridades competentes, en este caso será SBS, quien es la encargada de aprobar las cláusulas generales de los contratos de las empresas sometidas a su control, quien tiene la obligación de orientar, informar y ayudar a los consumidores en cuanto a sus derechos para que no sean violentados por los proveedores de servicios financieros quien aprovechándose de la escasa información que posee el consumidor, suelen obtener los mejores beneficios, sin embargo, la SBS no es la única obligada a suministrar información a los consumidores, pues las propias entidades financieras se sujetan a este deber, debiendo otorgar al consumidor toda aquella información que sea requerida tanto de manera previa a la contratación, así como durante y después de ella.

La carencia de educación financiera se evidencia en el desempeño de los consumidores en las diversas actividades financieras, pues demuestra una falta de conocimiento de temas básicos y el comportamiento inconsistente de los consumidores, lo cual mejoraría si los consumidores poseyeran un conocimiento más claro y adecuado de cómo lograr un estado óptimo en sus transacciones y desenvolvimiento en sus relaciones contractuales. La educación financiera para los consumidores tiene que ser considerada como una forma de mejorar la relación información – comportamiento, pues esta educación lo que tiene que lograr es una que se tomen mejores decisiones en cuanto a materia financiera se refiera, así como tener una adecuada visión tanto de los derechos así como de las responsabilidades de cada una de las partes intervinientes en el contrato, del mismo modo lograr un oportuno manejo y correcto entendimiento de los riesgos a los cuales se somete como consecuencia de la contratación.

Es por ello que el problema de investigación queda expresado a través de la siguiente interrogante: ¿La información que posee el consumidor de productos y servicios financieros es adecuada y suficiente para poder distinguir cuando esta

frente a la formulación de cláusulas abusivas en términos de contratos por adhesión?

La importancia de esta investigación es determinar cuan adecuada y eficaz es la información que recibe el consumidor de productos y servicios financieros sobre aquellos aspectos que resultan ser claves al momento de llevar a cabo un contrato, y si a partir de ello se encuentra en la capacidad para distinguir de manera adecuada cuando es que se encuentra frente a algún supuesto de cláusulas abusivas dentro de los contratos por adhesión que han sido pre-redactados por las entidades bancarias y cuando, por el contrario dichas cláusulas resultan legalmente incluidas dentro de ellos.

Existen muy pocas denuncias presentadas ante el Indecopi en las que se alegue la existencia de cláusulas abusivas dentro de los contratos de productos y servicios financieros que han sido admitidas y donde se haya declarado el carácter abusivo de las mismas, ello como consecuencia de la entrada en vigencia del Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero en el año 2012 que freno de alguna manera el abuso que cometían las entidades financieras en la redacción de sus contratos, sin embargo existen otros casos en los cuales los consumidores continúan alegando la existencia de este tipo de cláusulas, pero que finalmente sus denuncias terminan siendo desestimadas por haber sido incluidas de manera adecuada en los contratos y haber sido previamente aprobadas por la SBS a través del control administrativo que realiza a este tipo de contratos.

Es por ello que resulta necesario estudiar si la información y educación que recibe el consumidor sobre aquellos aspectos que son determinantes que conozcan al momento de denunciar un hecho, en este caso al momento de alegar la inclusión de cláusulas abusivas en sus contratos, es adecuada, exacta y suficiente para que el consumidor pueda distinguir en qué casos se encuentra frente a algún abuso por parte de las entidades financieras y cuándo dichas cláusulas a pesar de generar una paraciencia de abuso resultan correctamente incorporadas dentro de los formularios contractuales.

La hipótesis se centra en demostrar si la información que posee el consumidor de los términos de contratación de los productos y servicios financieros es inadecuada

e insuficiente impidiéndole distinguir cuando esta frente a la formulación de cláusulas abusivas en términos de los contratos por adhesión.

Por otro lado, el objetivo general es determinar si la información que brinda la entidad financiera a los consumidores es adecuada y suficiente para que pueda distinguir la formulación de cláusulas abusivas en términos de contratos por adhesión en las entidades financieras de la región Piura.

Finalmente los objetivos específicos son analizar si el consumidor de productos y servicios financieros posee información completa y oportuna sobre cláusulas abusivas que le permita distinguir cuando se encuentra frente a ellas, analizar si el sistema bancario brinda educación financiera al consumidor mediante información adecuada sobre cláusulas abusivas, analizar mediante resoluciones de INDECOPI los fundamentos para calificar una cláusula como abusiva o desestimarla y analizar la implicancia de incorporar nuevas causales de cláusulas abusivas en base a la legislación comparado.

I. MÉTODO

1.1. Diseño de la investigación.

El diseño utilizado es no experimental, la misma que se lleva a cabo sin que se exista una manipulación deliberada de las variables independientes, lo que en realidad se hace en una investigación tipo no experimental es observar fenómenos de la manera como se dan en su contexto natural para que posteriormente sean analizados. Este tipo de procedimiento promueve la comprensión de un determinado fenómeno social ya que va a centrar su búsqueda en formas innovadoras de entender los distintos procesos sociales existentes en determinados ambientes.

Hernandez (2014) señala que:

“[...] en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p. 34).

1.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Información al consumidor de servicios y productos financieros

Variable dependiente: Cláusulas abusivas y contratos por adhesión

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES – INDICADORES	TÉCNICA
Variable independiente: información al consumidor de servicios y productos financieros.	Productos y servicios financieros. Adecuada información para la contratación.	Encuesta Entrevista
Variable dependiente: Cláusulas abusiva y Contratos por adhesión	Resoluciones de INDECOPI Conocimiento de la contratación en masa. Libertad en los contratos por adhesión.	Análisis de documental Entrevista

Fuente: Elaborado por Sharon Mercedes Colonna Ramírez.

1.3. Población y muestra.

1.3.1. Población.

La población de la presente investigación estará constituida por 50 personas consumidores de productos y servicios financieros.

Muestra.

Las encuestas serán aplicadas a la siguiente muestra:

- 50 consumidores de productos y servicios financieros, de las diferentes entidades de la ciudad de Piura, que en alguna oportunidad hayan tenido conflictos con estas.

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Bernal (2010) señala que en el mundo de la investigación científica existe una gran variedad de instrumentos o técnicas utilizados para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación, los mismos que dependerán del método y tipo de investigación a realizar.

1.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas aplicadas para la presente investigación fueron las siguientes:

Bernal (2010) establece una definición para cada una de ellas:

“[...] entrevista: técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

Análisis de documentos: técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos” (p. 194).

1.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Se usará la encuesta definida por Bernal (2010) como:

“[...] una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

Este instrumento ha sido diseñado por el investigador del presente proyecto de tesis de acuerdo a los lineamientos establecidos por la operacionalización de las variables y tomando como punto de partida la observación que se ha realizado en el proceso mismo del desarrollo del estudio; es así que se diseñó y aplicara una encuesta dirigida a los consumidores del sector financiero.

1.4.3. Validez y confiabilidad.

La validación va a representar la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes que han sido planteados, la misma va a constar de un documento denominado constancia de validación.

Busca que las variables que se pretenden medir tengan coherencia y consistencia técnica con los basamentos teóricos y con los objetivos de la investigación; en el estudio, este requisito se evaluó a través del juicio de expertos.

1.5. Métodos de análisis de datos.

Método Hermenéutico.

Cisterna (2005) señala que:

“[...] es la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación” (p. 70).

1.6. Aspectos éticos.

Los resultados que se obtengan en el presente proyecto de investigación no serán alterados, se respetara la privacidad a través de la cual se protegerá la identidad de los individuos que participan en el estudio, el respeto por la propiedad intelectual, para ello se han utilizado un conjunto de fuentes bibliográficas de las cuales se ha extraído información útil para la investigación, respetando debidamente los derechos de autor, por ende, por lo consiguiente la presente investigación no ha sido afectada por plagio, teniendo en cuenta los deberes de honestidad y responsabilidad y siguiendo los lineamientos a tener en cuenta en una correcta investigación.

II. RESULTADOS

2.1. Descripción de los resultados de la encuesta aplicada a consumidores de productos y servicios financieros.

En este apartado se describen los resultados de la encuesta aplicada a consumidores de productos y servicios financieros que en alguna oportunidad hayan tenido problemas con la entidad financiera, la misma que constaba de 09 interrogantes que indagan sobre la información y conocimiento que tienen los consumidores a cerca de la relación contractual que entablan con las entidades financieras, así como el nivel de información y/o conocimiento que tienen en relación a los productos y servicios que contratan y en relación a las cláusulas abusivas que pueden estar presentes en los contratos que celebran y dependiendo de ello si están en la capacidad de formular denuncias que en un futuro les sean favorables.

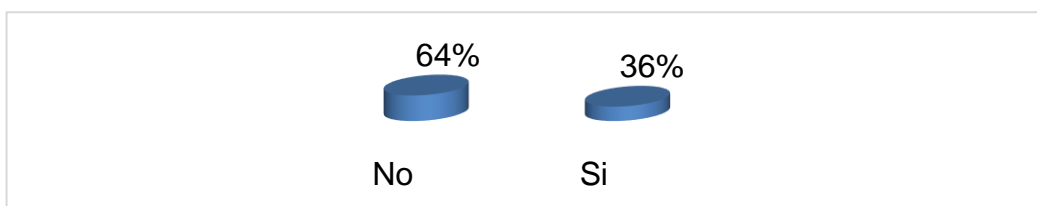
La primera interrogante estaba dirigida a conocer si de manera previa a la contratación ¿tuvieron acceso a información que le ayudara a decidir si contrata o no productos y servicios con determinada entidad financiera? De las respuestas brindadas por los consumidores encuestados, se obtuvo que un gran porcentaje con un 64% no tuvieron acceso a información respecto de los productos o servicios que deseaban contratar, mientras que el 36% de consumidores si tuvo información para orientarse respecto de los productos y servicios a contratar.

Tabla N° 01: Acceso a información previamente a la celebración del contrato.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	32	64%
Si	18	36%
TOTAL	50	100%

Fuente: Fuente: cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 01: Acceso a información previamente a la celebración del contrato



Fuente: Elaboración propia

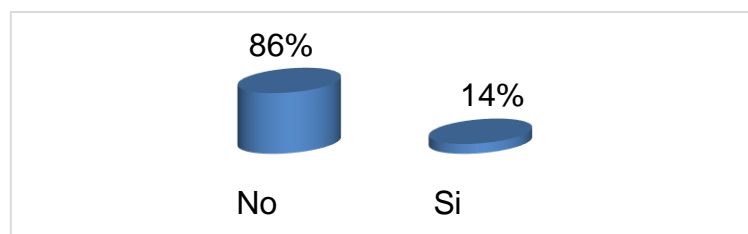
Con la finalidad de conocer la calidad de la información brindada por las entidades del sistema financiero respecto de los productos y servicios que ofrecen, se preguntó si ¿la información que le ha brindado la entidad financiera ha sido idónea y suficiente para conocer el producto o servicio financiero a contratar?, resultando que un porcentaje muy alto (86%) señala que la información brindada por la entidad financiera no ha sido idónea para conocer el producto o servicio ofrecido, por lo tanto no estarían cumpliendo el deber de informar de manera adecuada y suficiente al consumidor, mientras que tan solo un 14% de encuestados señala que la información que le brindo la entidad financiera fue adecuada y suficiente para conocer los productos y servicios a contratar.

Tabla N° 02: Idoneidad y suficiencia de la información brindada

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	43	86%
Si	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 02: Idoneidad y suficiencia de la información brindada



Fuente: Elaboración propia

Para conocer que tanta educación poseían los consumidores encuestados, se les preguntó ¿Cuáles son los derechos y obligaciones que tiene usted como consumidor

de productos y servicios financieros?, ante ello, la mayoría de encuestados representados por un 38% señalaron que uno de sus derechos era recibir publicidad e información respecto de las características de los productos después de haber contratado, seguidamente el 30% de encuestados señalaron que entre sus obligaciones estaba la de revisar los términos y condiciones únicamente del contrato siendo que los anexos resultan innecesarios, de lo cual se puede advertir que a pesar que los anexos del contrato contienen información útil e importante para el consumidor, estos suelen dejarlos de lado por considerarlos poco relevantes. El 16% de encuestados señalaron que tienen la facultad de exigir diligencia en la prestación de los servicios que contrata, lo cual resalta el hecho de que los consumidores esperan que la entidad financiera actúe respetando sus derechos e intereses, el 10% de encuestados señalaron que tienen derecho a recibir educación financiera por parte del sistema financiero, el 4% señala que deben suministrar información cierta para acceder a algún crédito y finalmente solo el 2% conoce que pueden efectuar pagos anticipados sin incurrir en penalización. Ante ello, se puede deducir que no se tiene claro cuáles son los derechos y deberes que tienen los consumidores al entablar relaciones contractuales con determinada entidad bancaria.

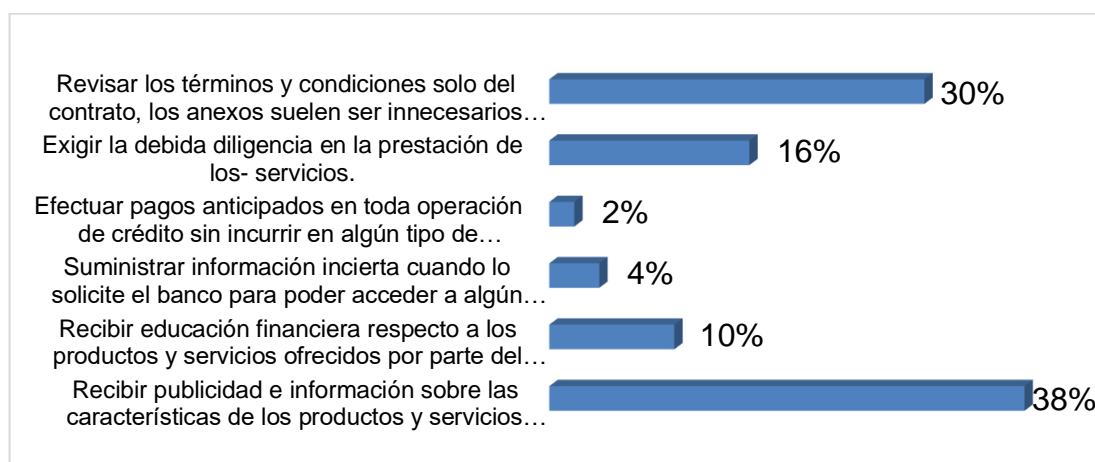
Tabla N° 03: Derechos y obligaciones como consumidor de productos y servicios financieros.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recibir publicidad e información sobre las características de los productos y servicios después de haber contratado	19	38%
Recibir educación financiera respecto a los productos y servicios ofrecidos por parte del sistema financiero	5	10%
Suministrar información cierta cuando lo solicite el banco para poder acceder a algún crédito	2	4%
Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito sin incurrir en algún tipo de penalización	1	2%

Exigir la debida diligencia en la prestación de los- servicios.	8	16%
Revisar los términos y condiciones solo del contrato, los anexos suelen ser innecesarios para el consumidor	15	30%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 03: Derechos y obligaciones como consumidor de productos y servicios financieros.



Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo, para saber a través de que fuente tomaron conocimiento los encuestados de sus derechos y obligaciones como consumidores de productos y servicios financieros se les pregunto ¿a través de qué medios ha obtenido información respecto de sus derechos y obligaciones?, frente a ello el 30% de encuestados respondió que se había informado por medio de sus familiares o conocidos, sin embargo, no se puede afirmar que esa sea una fuente exacta o adecuada para tomar conocimiento de temas tan relevantes como lo son derechos y obligaciones, por otro lado el 32% de encuestados refirieron que la información la obtuvieron del internet señalando que en algunas ocasiones se habían interesado en conocer sus derechos y obligaciones frente a algunas situaciones problemáticas o de duda y que habían accedido a dicha fuente para obtener información, el 16% de consumidores señala haberse informado a través de folletos informativos que son brindados por las entidades financieras, al igual que un 12% que señalo haber tenido a información por medio de las páginas web de los bancos y por ultimo un 10%

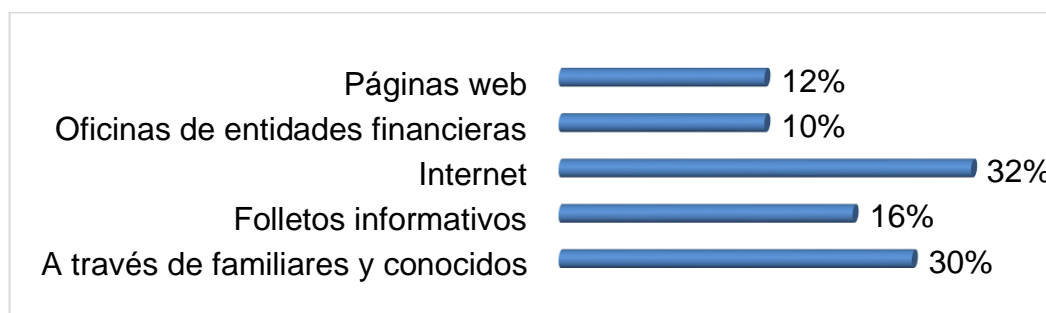
señalo haber tomado conocimiento directamente de la información brindada en las oficinas de las entidades financieras. Sin embargo, pese a que los encuestados se informaron a través de lo que directamente proporciona la entidad financiera, con la pregunta descrita anteriormente se puede deducir que la información que se brinda no se emite de manera clara y lo suficientemente completa para que los consumidores puedan conocer sus derechos y obligaciones.

Tabla N° 04: Fuentes de información de los derechos y obligaciones

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A través de familiares y conocidos	15	30%
Folletos informativos	8	16%
Internet	16	32%
Oficinas de entidades financieras	5	10%
Páginas web	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 04: Fuentes de información de los derechos y obligaciones



Fuente: Elaboración propia.

Para conocer el nivel de complejidad y claridad en el que estaban redactados los contratos que suscriben los consumidores de productos y servicios financieros con las entidades del sistema financiero, se les pregunto si ¿el contrato que suscribio con la entidad financiero estaba redactado de manera clara, medianamente compleja o compleja?, ante ello un gran porcentaje de encuestados (50%) señalaron que los contratos que suscribieron eran complejos, por lo tanto no estaban redactados para que el consumirdor pueda entender con facilidad los terminos y condiciones que

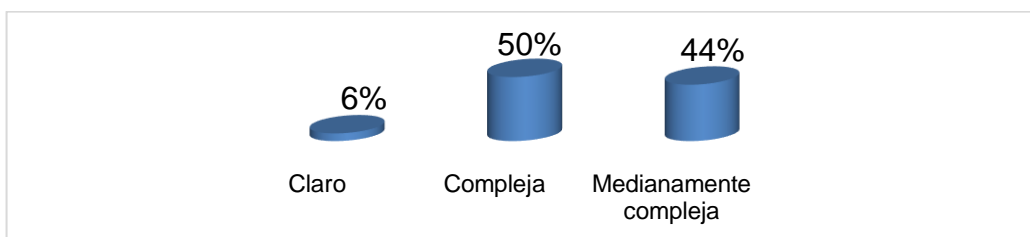
contienen y por lo tanto no pueden percatarse o advertir que contengan algún tipo de arbitrariedad o abuso en su contra, por otro lado el 44% de encuestados señalo que la redaccion era medianamente compleja pues existian terminos dificiles de entender lo que no permitia entender el contenido del contrato a cabalidad, mientras que solo un 6% de encuestados señalo que los contratos estaban redactados de manera clara y que pudieron comprenderlos con facilidad.

Tabla N° 05: Complejidad del contrato suscrito

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Claro	3	6%
Compleja	25	50%
Medianamente compleja	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 05: Complejidad en el contrato suscrito



Fuente: Encuesta. Elaboración: Sharon Mercedes Colonna Ramírez

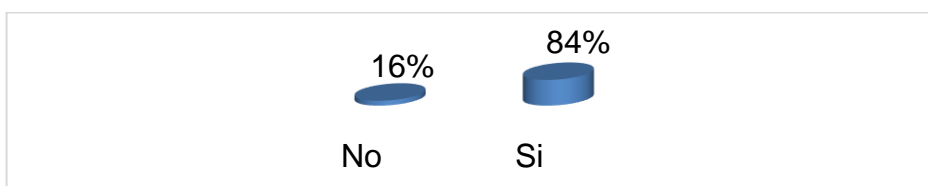
Por otro lado, con la finalidad de conocer si los consumidores de productos y servicios financieros conocían sobre el tema de cláusulas abusivas se les formulo la siguiente interrogante: ¿conoce usted que es una cláusula abusiva? Un gran número de encuestados represando por el 84% señalaron conocer lo que era una cláusula abusiva y que implicaba una desventaja en su contra, mientras que el 16% de encuestados señalaron que no sabían lo que era una cláusula abusiva.

Tabla N° 06: Conocimiento de lo que es una clausula abusiva

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	8	16%
Si	42	84%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 06: Conocimiento de lo que es una clausula abusiva



Fuente: Elaboración propia

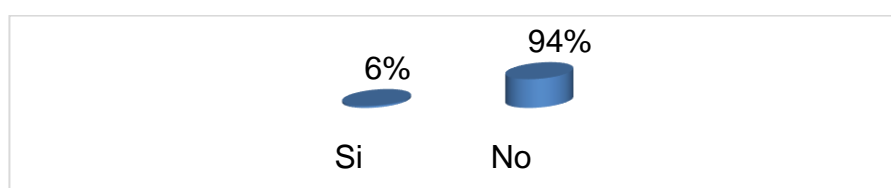
Teniendo en cuenta la interrogante anterior, se les pregunto si podían distinguir cuando se encontraban frente a una cláusula abusiva, de la cual se obtuvo que a pesar de que los resultados de la pregunta anterior arrojaron que la mayoría de encuestados sabían qué era una cláusula abusiva, los resultados a esta interrogante arrojan que el 94% de encuestados señalan no tener capacidad de distinguir cuando se encuentran frente a algún supuesto de cláusula abusiva en los contratos que celebran con las entidades financieras pues estas cláusulas muchas veces suelen insertarse bajo la apariencia de legalidad y que a simple vista no se puede advertir transgresión a los derechos de los consumidores y, por otro lado; un porcentaje muy escaso de encuestados (6%) señalaron que si podían distinguir cuando en sus contratos existe alguna cláusula abusiva que afecte sus derechos e intereses.

Tabla N° 07: Capacidad para distinguir una clausula abusiva

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	6%
No	47	94%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 07: Capacidad para distinguir una cláusula abusiva



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se les pregunto si ¿Considera que deberían ser incluidos nuevos supuestos de cláusulas abusivas para una mayor protección de sus derechos?, obteniendo como resultado que la totalidad de encuestados (100%) señalo que consideran importante que se incluyan nuevos supuestos de cláusulas abusivas para una mayor protección de sus derechos e intereses, y para que las empresas del sistema financiero actúen de manera adecuada y sean transparentes en la contratación, sin obtener ventajas a costas del perjuicio de los clientes.

Tabla N° 08: Inclusion de nuevos supuestos de cláusulas abusivas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	100%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros.

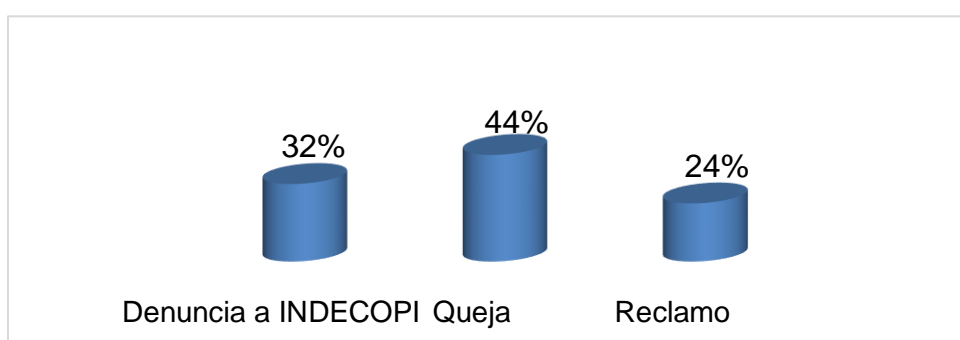
Para conocer el tipo de conflicto que los consumidores de productos y servicios financieros habían tenido con la entidad bancaria, los encuestados represando por un 44% señalaron que habían presentado su queja en alguna oportunidad ante la entidad financiera por irregularidades en el cumplimiento y aplicación del contrato, otro 32% señalo que había registrado su reclamo en el libro de reclamaciones de la entidad financiera, por haberse cometido abusos en su contra o no haber respetado los términos del contrato, y por ultimo un 24% señalo haber presentado su denuncia ante INDECOPI.

Tabla N° 09: Conflictos con la entidad financiera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Denuncia a INDECOPI	16	32%
Queja	22	44%
Reclamo	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 08: Conflictos con la entidad financiera



Fuente: Elaboración propia

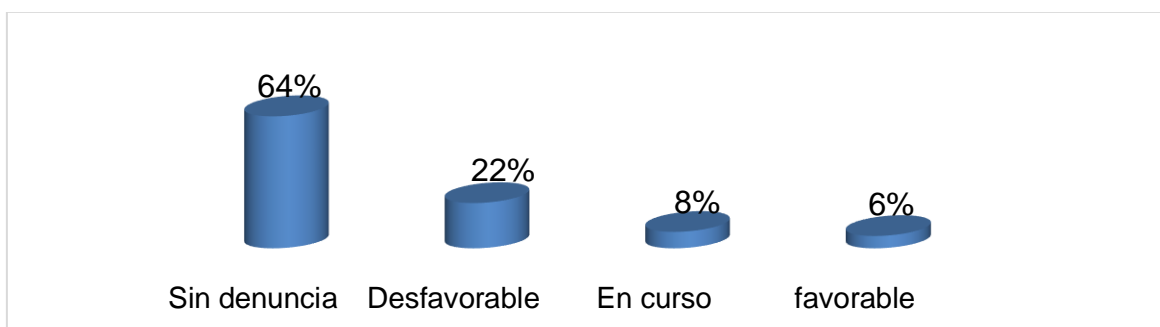
Teniendo de referencia la pregunta anterior y con la finalidad de conocer el resultado de la denuncia o el estado en el que se encontraba, para aquellos que han denunciado en alguna oportunidad a la entidad financiera ante INDECOPI se les preguntó ¿Cómo se encuentra el trámite de su denuncia o de ser el caso cual fue el resultado de la misma?, se obtuvo que el 16% de encuestados señaló que fue desfavorable, pues si bien presentaron su denuncia argumentando la existencia de alguna cláusula abusiva en el contrato que suscribieron con la entidad financiera, en sede de Indecopi resolvieron que la cláusula había sido legalmente incluida en los formularios contractuales y que además habían sido aprobadas por la SBS y que por tanto no se les podría atribuir el carácter de abusivo a pesar de haberles ocasionado algún perjuicio, por otro lado un porcentaje mínimo de encuestados (6%) señaló que el resultado de su denuncia fue favorable y que se declaró el carácter abusivo de la cláusula, finalmente el 10% de encuestados señaló que su denuncia aún se encontraba en curso.

Tabla N°10: Resultados de las denuncias ante INDECOPI

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin denuncia	34	68%
Desfavorable	8	16%
En curso	5	10%
Favorable	3	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a consumidores de productos y servicios financieros

Figura N° 09: Resultados de las denuncias ante INDECOPI



Fuente: Elaboración propia

III. DISCUSIÓN

En el presente apartado se procederá a realizar la discusión de los resultados en base a los objetivos específicos planteados en el estudio, y es como sigue:

Objetivo específico 1. Analizar si el consumidor de productos y servicios financieros posee información completa y oportuna sobre cláusulas abusivas que le permita distinguir cuando se encuentra frente a ellas.

Del trabajo de campo realizado se puede apreciar que los consumidores no poseen información adecuada y/o necesaria respecto de cláusulas abusivas que le permitan identificarlas dentro de los contratos que celebran con las diferentes entidades del sistema financiero, Viguria (2012) en su investigación “El consumidor financiero: necesidad de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor”, se relaciona con el objetivo específico de la presente investigación en tanto hace mención a la desigualdad que existe entre la información que posee la entidad financiera y aquella que posee el consumidor

Los resultados obtenidos de la investigación arrojan que el 94% de consumidores señala que no se encuentra en capacidad para distinguir en la práctica cuando se encuentra frente a una cláusula abusiva, y solo el 6% indica poder reconocerla dentro de los contratos que suscribe, ello debido a que los clientes no son informados de manera correcta o al menos respecto de puntos específicos y claves para poder desarrollarse en la relación contractual al mismo nivel que lo hace la entidad financiera, pues si bien esta última tendrá siempre una mayor ventaja por ser quien presta el servicio u ofrece el producto en el mercado, el consumidor a través de la información que pueda recibir tendrá mejores elementos para defenderse frente a cualquier situación que pueda presentarse y a través de su conocimiento pueda detectar desde los inicios de las tratativas y al momento de la celebración del contrato cuando esta frente a una cláusula que pueda declararse abusiva, lo cual se relaciona con la investigación realizada por (Viguria, 2012) donde señala que muchas veces debido a la escasez o complejidad origina que no sea comprendida por los clientes y genera en ellos desconfianza lo que los lleva a formular reclamos antes las entidades financieras muchas veces sin sustento alguno

y por no saber distinguir cuando están frente a condiciones contractuales que les ocasionen un verdadero desequilibrio o desventaja.

En base a los resultados obtenidos y de acuerdo al objetivo planteado, se logró confirmar la hipótesis planteada en la presente investigación en el extremo que los consumidores no poseen información adecuada que les permita distinguir cuando se encuentran frente a cláusulas abusivas en los contratos que celebran con las entidades del sistema financiero.

Objetivo específico 2. Analizar si el sistema bancario brinda educación financiera al consumidor mediante información adecuada sobre cláusulas abusivas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede destacar que los consumidores de productos y servicios financieros no se encuentran educados a nivel financiero, pues estos desconocen muchos de los aspectos importantes al momento de contratar con las entidades financieras desconociendo aspectos básicos tales como sus derechos y obligaciones al momento de contratar. La investigación de Salinas (2012) titulada “Protección al consumidor financiero: educación financiera y aportes desde la economía conductual como complementos al modelo clásico de regulación” se relaciona con el objetivo específico pues señala que la importancia de impulsar políticas de educación financiera, así como también la investigación desarrollada por Morales (s.f) denominada “Las condiciones generales de los contratos y el control del contenido frente a las cláusulas abusivas” en la cual señala los fines que cumplen los deberes de educación moderados.

Los resultados obtenidos evidencian que los consumidores de productos y servicios financieros desconocen aspectos básicos de la relación contractual que entablan con las entidades del sistema financiero y más aún esta escasa educación financiera les impide identificar cláusulas abusivas en los contratos, ello tiene relación con la investigación desarrollada por Salinas (2012) quien afirma que los bajos niveles que arrojan los estudios acerca del manejo de conceptos básicos tanto numéricos como financieros hacen necesario un impulso de políticas de educación financiera, así los niveles de conocimiento aumentarían y el desempeño de los consumidores en los mercados financieros tendría un impacto positivo, el resultado obtenido también

se asemeja a la investigación de Morales (s.f) pues el señala que la educación moderada permite al cliente leer las condiciones generales antes de contratar, permite que puedan consultar sus derechos y obligaciones en la etapa de ejecución del contrato pues habilita a los clientes a saber a tener en claro que hacer ante incumplimientos por alguna de las partes o por aparición de acontecimientos no previstos.

Con los resultados que se han obtenido se puede afirmar que los consumidores no poseen educación financiera adecuada que les facilite identificar de manera correcta cuando se encuentran frente a supuestos de cláusulas abusivas con lo cual se logra el objetivo planteado pues se pudo analizar si su nivel de educación financiera era correcto y/o adecuado. En base a los resultados y habiendo logrado el objetivo planteado, se puede probar la hipótesis planteada en la presente investigación pues la escasez de educación financiera contribuye a que los consumidores no distingan cuando están frente a cláusulas abusivas dentro de los contratos por adhesión.

Objetivo específico 3. Analizar mediante resoluciones de INDECOPI los fundamentos para calificar una cláusula como abusiva o desestimarla.

Dentro de los fundamentos utilizados por INDECOPI al momento de calificar una cláusula como abusiva o desestimarla, toma en cuenta que la cláusula genere un desequilibrio significativo y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, así también que esté inserta dentro de un contrato que al ser interpretado en su totalidad no justifique la desventaja impuesta al consumidor y que genere una desventaja significativa que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la del consumidor, otro de los aspectos tomados en cuenta por INDECOPI es verificar si la cláusula a la cual se le atribuye el carácter abusivo fue aprobada previamente por la SBS, pues eso indicaba que la cláusula habría sido válidamente incorporada en los contratos, entonces se procedía a realizar el análisis en cuanto a la desventaja en el caso en particular generaba al consumidor.

Los criterios utilizados por INDECOPI al momento de resolver los diferentes casos se relaciona con lo que señala Carbonell (2015), quien sostiene que para calificar una clausula como abusiva se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos y servicios que han sido objeto del contrato, las circunstancias que han estado

presentes al momento que se ha celebrado el contrato incluida la evaluación de la información que se le brinda al consumidor, así como todas las demás cláusulas que conforman el contrato. De las resoluciones que fueron objeto de análisis se puede resaltar que el INDECOPI hace hincapié al daño que la cláusula en discusión haya sido previamente aprobada por la SBS, pues el hecho que el contrato haya seguido todos los parámetros establecidos para su aplicación hace presumir su legalidad, y lo que quedara es determinar si la cláusula le ocasiona un daño significativo al consumidor y lo coloque en una situación de desventaja considerable frente a la entidad financiera, que desequilibre la relación contractual, lo cual tiene como consecuencia que la mayoría de los casos sean declarados infundados, pues el daño no queda acreditado, o simplemente la cláusula que se tilda de abusiva es totalmente legal y los consumidores en su falsa creencia que la cláusula es abusiva denuncian ante INDECOPI sin obtener resultados favorables, lo cual queda demostrado con los resultados que arroja la investigación, donde el 22% de informantes señaló que el resultado de su denuncia fue desfavorable, mientras que solo el 3% indicó que su denuncia fue fundada.

Objetivo específico 4. Analizar la implicancia de incorporar nuevas causales en base a la legislación comparada.

En merito a los resultados obtenidos y de acuerdo a las cláusulas que son consideradas abusivas según la Legislación Nacional (Resolución SBS N° 3274-2017), donde contempla un total de trece cláusulas que se encuentran impedidas de ser incluidas dentro de los formularios contractuales, se puede advertir que en la legislación comparada, si bien es cierto abarcan cláusulas muy parecidas a las que se regulan a nivel nacional, existen otras tantas que bien podrían ser tomadas en cuenta para que puedan ser incorporadas y de esa manera brindar una protección más amplia al consumidor de productos y servicios financieros. En el caso de Brasil en su Código de Defensa del Consumidor Ley N° 8078 en su capítulo VI, sección II artículo 51^a se contemplan dieciséis cláusulas que serán nulas de pleno derecho si son incorporadas a los contratos, dentro de ellas el inciso N° 02 sanciona aquella cláusula que sustrae al consumidor la opción de reembolso de los montos ya pagados, pues ello ocasionaría un perjuicio económico al consumidor, que tal vez de manera errada pudo haber efectuado pagos adicionales, o un monto superior al que correspondía pagar, en estos casos la entidad financiera debería hacer el

reembolso correspondiente o al menos brindarle la opción de que en caso queden cuotas pendientes por cancelar, amortiguar el pago con la suma excedente, por lo tanto restringirle la opción al consumidor de recuperar el dinero por pagos realizados le generaría un aprovechamiento no justificado a la entidad financiera en perjuicio del cliente.

Por otro lado la legislación Española, en el capítulo II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, hace especial énfasis en las cláusulas abusivas y contiene un amplio listado de ellas, de esa forma en su artículo 85^a contempla aquellas cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario, entre las que se puede mencionar la cláusula que provee la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra y fija una fecha límite que no permite de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo, pues si bien esta cláusula se asemeja a la cláusula contemplada en la legislación peruana, en la legislación Española le adiciona un plazo razonable para que el cliente pueda manifestar su conformidad para que la prórroga se efectúe y al no hacerlo la cláusula se convertiría en abusiva. De los resultados de la investigación se obtuvo que la totalidad de informantes señalan que deberían ser incluidos nuevos supuestos de cláusulas abusivas, ello podría explicarse debido a los casos de abusos cometidos por parte de las entidades financieras y a la desventaja que tienen los consumidores, como consecuencia de la asimetría de la información, donde convierte la entidad financiera en la parte más fuerte de la relación contractual, es por ello que se hace necesario analizar la posibilidad que se puedan incorporar cláusulas como las señaladas en el párrafo anterior con el propósito de ampliar y mejorar la protección a los consumidores de productos y servicios financiero y para que su desarrollo dentro de la relación contractual sea más equilibrada, con lo cual se logra el objetivo específico planteado de analizar la implicancia de incorporar nuevas cláusulas abusivas.

IV. CONCLUSIONES

1. En Piura las entidades financieras brindan información pobre en calidad a los consumidores de productos y servicios financieros, si bien estas entidades cumplen con su obligación de transmitir información a través de los diferentes canales que tengan a su alcance, todo lo que transmiten giran en torno a los mismos términos pero no de información realmente relevante y que enfatizan aspectos que son importantes para que los consumidores logren desenvolverse de manera adecuada dentro de la relación contractual.
2. La información que poseen los consumidores de productos y servicios financieros respecto de aquellos aspectos esenciales que forman parte del contrato, así como de aquellos elementos que en general son parte de la relación contractual que se entabla, es escasa e inadecuada, ello origina que los consumidores no prevean o identifiquen de manera acertada cuando se encuentran frente a cláusulas abusivas en su contrato, las cuales les origina desventajas significativas de índole económico.
3. Las entidades financieras, no educan a los consumidores respecto de aquellos elementos que se deben tener en cuenta al momento de contratar, y dentro de los cuales se encuentra las cláusulas abusivas, pues las entidades en su afán de cerrar contratos y buscar siempre su beneficio, no capacitan y/o educan a los clientes para que estos puedan identificar dentro de los formularios contractuales aquellas cláusulas que les puedan generar desventajas significativas y que atenten en contra de sus intereses, la pequeña información que puedan tener los consumidores es adquirida por otras fuentes que no son las adecuadas y que muchas veces no proporcionan información cierta, sino todo lo contrario, confunden al consumidor, cuando en realidad son las entidades financieras las que deben poner énfasis en la educación del consumidor para llevar una relación adecuada y que esta se desarrolle con normalidad.
4. El INDECOPI al momento de calificar una cláusula como abusiva o de lo contrario desestimarla como tal, toma en cuenta básicamente dos aspectos: que la cláusula en discusión haya sido previamente aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros, y que la cláusula le genere al consumidor una desventaja significativa que no se justifique de la lectura del contrato en su conjunto. Sin embargo, de las resoluciones que fueron objeto de análisis, se pudo observar que,

al momento de resolver, el INDECOPI, pone especial relevancia a la aprobación que pueda tener la cláusula a la cual se le atribuye el carácter abusivo, dejando un tanto de lado el perjuicio que le pueda ocasionar al cliente.

5. La Resolución SBS N° 3274-2017 contempla trece cláusulas que se califican como abusivas, sin embargo, estas han sido incorporadas de manera general para todos los diferentes productos y servicios que son ofrecidos por las entidades financieras, y no se ha tomado en cuenta que cada uno de ellos tiene sus particularidades, lo cual impide que el consumidor obtenga una protección adecuada frente a aquellas situaciones que puedan generarse a lo largo de la relación contractual.

V. RECOMENDACIONES

1. Supervisar y controlar la información que es incorporada dentro de los diferentes medios que las entidades financieras utilizan para transmitir información a los consumidores, sean estos folletos informativos, páginas web, boletines, entre otros y que se exija la inclusión de temas importantes y que le servirá de mucho al consumidor para lograr una relación equilibrada con la entidad financiera, se debería incluir información referida a derechos y obligaciones dentro de la relación contractual, alternativas de solución en caso se susciten problemas en el desarrollo del contrato, así como dar a conocer a los clientes la política de trabajo de la entidad financiera, su compromiso con el deber de transparencia, dando a conocer a los clientes aquellas cláusulas complejas a incorporarse dentro de los formularios contractuales, para que los consumidores las conozcan previamente a la contratación y despejen sus dudas de manera exhaustiva y evitar posteriormente situaciones conflictivas, que terminan con denuncias que finalmente son desestimadas.
2. Mejorar la calidad de información que es suministrada a los consumidores de productos y servicios financieros en relación a aquellos aspectos básicos y relevantes de la relación contractual, así como de la información relacionada al tema de las cláusulas abusivas, mejorando no solo su conocimiento en cuanto a conceptos, sino también desarrollar prácticas y estrategias que les ayuden a identificarlas antes de la celebración del contrato, a través del monitoreo directo y constante con los consumidores y de simulacros donde desarrollen habilidades para identificarlas con éxito y de esa manera evitar que sean aplicadas en sus contratos.
3. Reforzar la labor de las entidades bancarias en cuanto a la educación financiera que le es brindada a los consumidores a través de un plan de fiscalización constante y exhaustivo, pues ello va a originar que exista un mejor equilibrio en la relación contractual y se desarrolle con transparencia, se debe exigir mejores planes para la educación de los clientes, pues si bien son obligados a informar a través de folletos informativos o páginas web, muchas veces estos medios no son suficientes para lograr el fin que se desea, se debe poner énfasis en la publicación de los contratos de los diferentes productos y servicios que ofrecen con la explicación de cada una de las cláusulas que lo componen y en un lenguaje que sea comprensible para la colectividad, para que de esa forma el consumidor tome conocimiento desde un

inicio del contenido del contrato y sepa lo que implica cada una de las cláusulas a las que se va a someter.

4. El INDECOPI al momento de calificar una cláusula como abusiva debe uniformizar criterios en función a los efectos que estos puedan tener hacia el consumidor teniendo en cuenta algunos elementos para establecer la razonabilidad, proporcionalidad, habitualidad de las cláusulas en los contratos de productos y servicios, así como la afectación que se podría dar adicionalmente al mercado.
5. Incorporar nuevas cláusulas abusivas en la Resolución SBS N° 3274-2017, que abarquen situaciones reiterativas y que hayan sido objeto de denuncias ante INDECOPI de manera constante, así mismo clasificarlas de acuerdo al tipo de producto o servicio al cual pertenecen, pues cada uno de ellos posee sus propias particularidades y no pueden ser establecidas de manera general, de esta forma existiría una mejor estructura y permitiría una mejor protección hacia los intereses de los consumidores, y a su vez mejoraría su capacidad para poder identificarlas de acuerdo a lo que hayan contratado con determinada entidad financiera.

VI. REFERENCIAS

- Arana, M. (2010). Contrato de consumo: clausula abusiva. Revista de la competencia y propiedad intelectual.
- Barturen Llanos, T. ((s.f)). El control de las clausulas abusivas en el codigo de proteccion y defensa del consumidor . Revista de investigacion juridica.
- Beltran Pacheco , J. (2004).Codigo Civil comentado. Lima: Gaceta Juridica S.A.
- Bernal , C. (2010). Metodologia de la investigacion. Bogota : Pearson.
- Carbonell O' Brien, E. (2015). Analisis al codigo de proteccion y defensa del consumidor . Lima: Jurista Editores .
- Cardenas Quirós, C. ((s.f).). Las clausulas generales de contratacion y el control de las clausulas abusivas . Lima: Ius et veritas .
- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorizacion y triangulacion como procesos de validacion del conocimiento en investigacion cualitativa.
- De la Puente y Lavalle, M. (2004).Codigo civil comentado. Lima: Gaceta juridica S.A.
- Espinoza Espinoza, J. (2012). Derecho de los consumidores . Lima: Rodhas .
- Ferri, L. (2012). Lecciones sobre el contrato. Bologna: Grijley E.I.R.L.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodologia de la investigacion . Mexico: McGraw-Hill Education .
- INDECOPI. (2016). Lineamientos de proteccion al consumidor .
- López Jimenez, J. (2015). Las clausulas abusivas en la contratacion bancaria . Malaga: Universidad de Malaga .
- Machuca Vilchez, J. A. (2015). El rol del regulador bancario en materia de proteccion al consumidor . Lima, Peru: Pontificia universidad catolica del Peru .

- Morales Quintanilla, C. (s.f). La condiciones generales de los contratos y el control del contenido frente a las clausulas abusivas . Salamanca, España: Universidad de Salamanca .
- Pinto Oliveros, S. (2011). El consumidor en el derecho comparado . Lima: Ara Editores.
- Ranilla Collado, A. (2015). Analisis juridico de las clausulas abusivas en los contratos de consumo . Arequipa, Peru: Universidad nacional de San Agustin .
- Rodriguez Roman, K. (2013). Sistema financiero peruano. Lima: Actualidad Empresarial .
- Salinas Valdivieso, J. M. (2012). Proteccion al consumidor financiero: educacion financiera y aportes desde la economia conductual como complmentos al modelo clasico de regulacion. Chile: Universidad de Chile .
- Viguria Chavez, C. A. (2012). El consumidor financiero: necesidades de su implementacion en el sistema nacinal de proteccion al consumidor. Lima, Peru: Pontificia universidad Catolica del Peru .
- Zegarra Guevara, J. A. (2016). Distorisiones en el credito de consumo en el sistema financiero peruano: el caso de las tasas de interes exorbitantes. Necesidad de reinventar la banca. Lima, Peru: Universidad de Lima .

ANEXOS

Validación de instrumentos

La validación consta dos documentos:

Constancia de validación; el cual inicia con los datos del especialista, después la guía de pautas y cuestionario, los que se dividen en nueve ámbitos, primero la claridad, segundo la objetividad, tercero la actualidad, cuarto la organización, quinto la suficiencia, sexto la intencionalidad, sétimo la consistencia, octavo la coherencia y noveno la metodología; en donde el especialista después de realizar las observaciones pertinentes, formula las apreciaciones divididos en cinco niveles, siendo deficiente, aceptable, bueno, muy bueno y excelente. Finalmente firmar la constancia en señal de culminación del proceso.

Ficha de validación; el presente documento es más detallado puesto que los parámetros antes mencionados de pautas y cuestionarios son los mismos sin embargo existe un despliegue de valoración de cero a cien, en donde deficiente es de 0-20, regular de 21-40, buena de 41-60, excelente 81-100. Finalmente firmar la ficha, en señal de culminación del proceso

Especialista 1: Mgr. Raúl Orlando Castro Quintana, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como buenos y excelentes, siendo su puntuación entre 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación

Especialista 2: Doctor Cristian Jurado Fernández, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como buenos y excelentes, siendo su puntuación entre 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
Descriptiva explicativa Diseño No Experimental	01 entrevistado 65 encuestados	Entrevista Encuesta	Validación por consulta de expertos. Método de Alfa de Crombach

FUENTE: Elaborado por Sharon Mercedes Colonna Ramírez

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>¿La información que posee el consumidor de productos y servicios financieros es adecuada y suficiente para poder distinguir cuando esta frente a la formulación de cláusulas abusivas en términos de contratos por adhesión?</p>	<p>La información que posee el consumidor de los términos de contratación de los productos y servicios financieros es inadecuada e insuficiente no pudiendo distinguir cuando esta frente a la formulación de cláusulas abusivas en términos de los contratos por adhesión.</p>	<p>General Determinar si la información que se brinda la entidad financiera y la SBS al consumidor de productos y servicios financieros es la adecuada y suficiente para que pueda distinguir sobre la formulación de cláusulas abusivas en términos de contratos por adhesión en las entidades financieras de la región Piura.</p> <p>Específicos</p> <p>Analizar si el consumidor de productos y servicios financieros posee información completa y oportuna sobre cláusulas abusivas y cuando se encuentra frente a ellas.</p> <p>Analizar si el sistema bancario brinda educación financiera al consumidor mediante información adecuada sobre cláusulas abusivas.</p> <p>Analizar mediante resoluciones de INDECOPI los fundamentos para calificar una cláusula como abusiva o desestimarla.</p> <p>Analizar la implicancia de incorporar nuevas causales de cláusulas abusivas en base a la legislación comparado.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Información al consumidor de servicios y productos financieros.</p> <p>Variables dependientes:</p> <p>Cláusulas abusivas en Contratos por adhesión.</p>

Fuente: Elaborado por Sharon Mercedes Colonna Ramírez

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **RAUL ORLANDO CASTRO QUINTANA** con DNI N° 40629656; docente universitario magister en **DERECHO CIVIL Y COMERCIAL** N° ANR/COP De profesión **ABOGADO** desempeñándome actualmente Docente en la **Universidad Cesar Vallejo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas y Cuestionario Para consumidores de productos y servicios financieros	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					P
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					P

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNÁNDEZ** con DNI N° 17614492; docente universitario doctor en **GESTION UNIVERSITARIA** N° ANR/COP 17614492. De profesión **ABOGADO** desempeñándome actualmente como Docente en la **Universidad Cesar Vallejo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas y Cuestionario Para consumidores de productos y servicios financieros	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X


 Dr. Cristian Jurado Fernández
 CPPe. N° Registro 1017614492

CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONSUMIDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

=====

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por objetivo conocer sobre la problemática existente en cuanto a la educación financiera e información que poseen los consumidores de productos y servicios financieros respecto de lo que implican las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión.

1. Previo a la contratación con la entidad financiera ¿Tuvo usted acceso a información que le ayude a decidir si contrata o no productos y servicios con determinada entidad financiera?
 Si
 No

2. ¿La información que le ha brindado la entidad financiera ha sido idónea y suficiente para conocer el producto o servicio financiero a contratar?
 Si
 No

3. ¿Cuáles son los derechos y obligaciones que tiene usted como consumidor de productos y servicios financieros?
 Recibir publicidad e información sobre las características de los productos y servicios después de haber contratado
 Recibir educación financiera respecto a los productos y servicios ofrecidos por parte del sistema financiero
 Suministrar información incierta cuando lo solicite el banco para poder acceder a algún crédito
 Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito sin incurrir en algún tipo de penalización
 Exigir la debida diligencia en la prestación de los- servicios.
 Revisar los términos y condiciones solo del contrato, los anexos suelen ser innecesarios para el consumidor.

4. ¿A través de qué medios ha obtenido información respecto de sus derechos y obligaciones?
 Páginas web

- Folletos informativos
 - Oficina de entidades financieras
 - Internet
 - A través de familiares y conocidos
5. El contrato que suscribió con la entidad financiera estaba redactado de manera ...
- Clara
 - Medianamente compleja
 - Compleja
6. ¿Conoce usted que es una cláusula abusiva?
- Si
 - No
7. ¿Puede distinguir cuando se encuentra frente a una cláusula abusiva?
- Si
 - No
8. ¿Considera que deberían ser incluidos nuevos supuestos de cláusulas abusivas para una mayor protección de sus derechos?
- Si
 - No
9. Si usted ha denunciado ante INDECOPI, el resultado le fue ...
- Favorable
 - Desfavorable
 - En curso

GRACIAS

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02 02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Pierr Abisai Adrianzén Román, **MAGISTER EN DERECHO PÚBLICO**, identificado con documento de identidad N° **44839542**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo Piura, revisor de la tesis titulada:

“IMPLICANCIAS DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS RESPECTO DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN” de la estudiante COLONNA RAMÍREZ SHARON MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

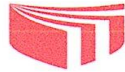
El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

26 de Setiembre 2019




.....
Mg. Pierr Abisai Adrianzén Román
DNI 44839542

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: **COLONNA RAMÍREZ SHARON MERCEDES**
D.N.I. : 71778009
Domicilio : Urb. Isabel Barreto Mz. A Lt. 03 Fonavi II Etapa - Paíta
Teléfono : Fijo: Móvil: 976200747
E-mail : Sharon_virgo96@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : DERECHO.
Escuela : DERECHO
Carrera : DERECHO
Título : ABOGADA

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :
Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor Apellidos y Nombres:

COLONNA RAMÍREZ SHARON MERCEDES

Título Trabajo de suficiencia profesional:

"IMPLICANCIAS DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS RESPECTO DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 26 de Setiembre del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO
DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE DERECHO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SHARON MERCEDES COLONNA RAMIREZ

INFORME TITULADO

**IMPLICANCIAS DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE
SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS RESPECTO DE LAS CLAUSULAS
ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN**


PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

ABOGADA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de setiembre 2019

NOTA O MENCIÓN: **18 – DIECIOCHO**




.....
Mg. Pierr Abisai Adrianzen Román
DNI 44839542