



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado  
Wong en el distrito de surco, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Abogada

**AUTOR:**

Canchanya Inocente, Jasly del Rosario

**ASESOR:**

Mg. Gonzales Palomino, Lutgarda

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

**LIMA –PERÚ**

**2017**

## Página del Jurado

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a DIOS ante todo, A mis padres Quienes me dieron vida, educación su Consejos. A mis maestros, amigos y mi novio, Quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer Esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde El fondo de mi alma. Para todos ellos Hago esta dedicatoria.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a las personas que, de una manera u otra, han sido claves en mi vida profesional, y a todas las personas de la Universidad Cesar Vallejo, por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Han hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE** con DNI N° 75243210, 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 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 presenta 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.

Lima, 08 de noviembre del 2017



---

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017”, con la finalidad de Establecer las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Derecho. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE**

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Trabajos Previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	4
1.4. Formulación del problema.....	6
1.5. Justificación del estudio .....	6
1.6. Hipótesis .....	7
1.7. Objetivos.....	7
II. MARCO METODOLÓGICO .....	
2.1. Operacionalización de Variables.....	9
2.2. Población y muestra .....	13
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.4. Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	14
2.5. Método de análisis de datos .....	19
2.6. Consideraciones éticas.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSION.....	29
V. CONCLUSIONES.....	31

VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	37
Anexo 1: Cuestionario.....	38
Anexo 2: Base de Datos .....	44
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	48
Anexo 4: Validación de Instrumentos .....	50
Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	70
Anexo 6: Pantallazo de Turnitin .....	71
Anexo 7: Autorización de publicación de tesis .....	72
Anexo 8: Autorización Final del Trabajo de Investigación.....	73

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.ª 1: Operacionalización de las variables .....	9
Tabla N.ª 2: Población .....	13
Tabla N.º 3: Validación de Instrumentos.....	14
Tabla N.º 4: Juicio de Expertos.....	14
Tabla N.º 5: Alfa de Cronbach primera variable.....	14
Tabla N.º 6: Alfa de Cronbach segunda variable .....	15
Tabla N.º 7: Resumen de Modelo .....	16
Tabla N.º 8: Coeficientes.....	17

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dispersión de las variables .....	23
Figura 2 Dispersión de la 1 dimensión .....	25
Figura 3 Dispersión de la 2 dimensión .....	26
Figura 4 Dispersión de la 2 dimensión .....	28



## RESUMEN

Esta investigación contiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo básica, de nivel transaccional y de alcance correlacional – causal, el objetivo del informe de mi tesis es establecer las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong para esto se realizó una encuesta a los clientes de dicho supermercado de Surco, siendo un total de 80 clientes, la validez de mi encuesta fue sometida a los criterios de 5 metodólogos, la confiabilidad de la misma fue medida bajo el programa de Alfa de Cron Bach, arrojando una confiabilidad de la misma fue 0,832, siendo un valor altamente confiable. De los datos obtenidos en la encuesta, estos fueron dirigidos al programa estadístico IBM SPSS, se hizo uso del método de la Regresión lineal y la T de student, con ello se obtuvo resultados llamativamente sorprendentes. En este sentido, pudimos evidenciar una cifra ascendente de 77.8%, concluyendo que ante una mayor incrementación de Contratos por adhesión se presentaran un incremento en las cláusulas abusivas y se dará una mayor vulneración de los derechos de los consumidores en el Supermercado Wong de Surco – 2017; asimismo el valor arrojado por la T de Student fue 0.05% aceptando con esto la hipótesis planteada.

Palabras clave: Cláusulas abusivas, Contrato por adhesión, Derecho de los consumidores, Principio de transparencia, Sistema de fidelización.

## ABSTRACT

The present investigation has a focus quantitative, with a non-experimental design, basic type, transactional level and correlational scope - causal, the report's thesis aims to establish unfair terms in contracts for membership in the supermarket Wong therefore held a survey to customers of the supermarket's Groove, being a total of 80 customers, the validity of my survey was subjected to criteria 5 methodologists, the same reliability was measured under the Cronb alpha program ACH, throwing a reliability of it was 0,832, being a highly reliable value. Data obtained in the survey, these were emptied to IBM SPSS statistical program, you are made using the method of linear regression and student T, thus obtained results surprising Ilamativamentes. In this sense, we could demonstrate a rising figure of 77.8%, concluding that a higher contracts increased by accession presented an increase in abusive clauses and will give a greater infringement of the rights of consumers in the Wong supermarket of Groove - 2017; the value produced by Student's T was also 0.05% agreeing with this the hypothesis.

**Keywords:** abusive clauses, contract for accession, right of consumers, precautionary principle, principle of transparency, loyalty system.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

Los contratos como convenio independiente de voluntades tiene una persecución a lo largo en nuestra historia, sin embargo, en la actualidad se ha ido transformando de manera trascendente, hablamos de un modelo mucho más práctico que ha dado valor a los temas de la contratación, pero que a la vez ha llevado una serie de problemas en su desarrollo.

La persecución que ha tenido en los últimos años el derecho del consumidor y las consecuencias que ello ha caído sobre la normativa peruana, nos vemos en la obligación de dar cuenta sobre la doctrina nacional en ese ámbito, ello con el deber de ver la capacidad con la cual el Estado intenta tutelar los derechos de ese conjunto social. La protección del consumidor y en frecuente la doctrina de tutela de sus derechos, es un fenómeno jurídico comparativamente nuevo, no así el marco socio-histórico en que nace, el cual podemos dirigirnos a un pasado más lejano, si se desea. La sociedad de consumo, como la conocemos hoy propiamente, surge durante la segunda revolución industrial. (Santos, 2013)

En cuanto al tema de la gran demanda en nuestro país por el beneficio de obtener ciertos beneficios para los consumidores estos obtienen tarjetas propias de dicho establecimiento, siendo las tarjetas CENCOSUD propias del supermercado Wong en todas las cadenas a nivel nacional.

En estos establecimientos se ve el incremento diario, estas tarjetas no solo tienen como fin obtener algún tipo de descuentos en algún producto de interés sino también tienen una línea de crédito donde el consumidor va a poder deleitarse de la forma que mejor le ajuste. Decayendo en una inestabilidad en la información proporcionada que te brindan estos proveedores de tiendas RETAIL.

En consecuencia, la normatividad actual refiere sobre este tema calificándolos aquellas cláusulas que autorizan al proveedor cambiar unilateralmente los contextos o requisitos anticipadamente estipulados en un contrato de permanencia perpetuada, consiguen calificar como cláusulas abusivas.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS

Según Ruidiaz (2012), Tesis Maestría optar Magister : contratos por adhesión. Universidad Diego Portales- Santiago – Chile. trabajo con una muestra de 4 cadenas a nivel nacional, La investigación usada corresponde a una manera descriptiva diseño no experimental de subdivisión transversal, concluyendo que: En contextos a dichas cláusulas que se establecen en los contratos estudiados, poseemos una inseguridad al contenido a lo que se someten en este contrato, esto en consecuencia muestran un desbalance entre ambas partes beneficiando a solo una.

En la misma manera en la tesis de Según Jadue (2012), Estudio de cláusulas en el contexto RETAIL. Universidad Diego Portales-Santiago- Chile. Trabajo con una muestra de 2 cadenas de supermercados, fue una investigación usada corresponde de manera descriptiva de diseño no experimental de subdivisión transversal, concluyendo que: Las cláusulas abusivas es un acontecimiento que se ve diariamente en el comercio retail.

Según Pérez (2010), Formas de regulación de cláusulas abusivas. Lima – Perú. Concluyo que en respecto a su experiencia se deduce que se encuentra una gran cantidad de maneras de controlar lo antes mencionado, exponiendo las múltiples formas de manifestarse. Frente a esto la manera de contar tanto con un control que prevé de manera obligatoria el apoyo de los sectores para ser luego analizadas y sustentadas con el fin de buscar beneficiar nuestro sistema.

Por tanto, Rengifo (2005), El control con respectos a las partes y a donde va dirigido como sistema, tesis Maestría Derecho al consumidor, Buenos Aires – Argentina; concluyendo que: Un desequilibrio e inestabilidad significativo e injustificado de las obligaciones de la parte respecto al tema contractual.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

Según tomando como historia la de la Revolución Francesa aparece Como primer dato de la hipóstasis como primera aparición de esta cláusula, gracias a esto se registró la independencia de voluntades, Así se viene para interactuar las personas ver sus beneficios propios y comodidades, estableciendo que se verán en la obligación de cumplir y regir su conducta hacia el deleite de sus haberes. Estas normal son sometidas con fuerza en base a la ley en virtud del principio pacta sunt servanda.

**Cláusulas abusivas.-** En cuanto a lo que dificulta al contrato por adhesión es la presencia de cláusulas abusivas. En otras palabras, este tipo de cláusula puede ser definida como la que es muy perjudicial para el consumidor. Ya que vamos a decir que estas cláusulas que, sin tener interacción, estos perjudican en parte con una inestabilidad transcendental. (Jiménez, 2014)

Este párrafo hace énfasis a su distribución y al poder de interacción de las partes, en su contexto, Es veras darnos cuenta que muestra constitución distorsiona la forma de nombrar este suceso.

Santos (2004) señala, dentro de la normativa de obligaciones se ve desde un comienzo la visualización de la ley como unificada con una comparación de lo que se les ofrece, por tanto, esta acción funciona como apoyo al ser humano.

Por otro lado nuestra constitución instituye que “lo define implantando que se encuentra apta para la decisión de admitir y/o refutar íntegramente lo establecido. (Art. 1390 del C.C)

Según falcón (2013) derecho de los usuarios del Sistema financiero: el artículo 56° numeral 1 literal del código establece que los proveedores no obtienen cambiar sin la aceptación de forma concreta de los consumidores que algún objeto por más que creyera el cambio de esta va resultar beneficiosa para el consumidor.

**FUNDAMENTO DE LA PROTECCIÓN.** - El cambio radical en el contrato para la protección del consumidor en contra de la publicidad engañosa se tendrá que dar mediante la Teoría de los actos propios en el que el Mecanismo de tutela es decisión del consumidor. Este es un elemento veraz para resguardar, ya que de lo contrario se habría que cambiar las reglas para la destitución del acto jurídico y a las contadas correctoras.

De forma de progreso, se logra decir que la doctrina de una cláusula abusiva se manifiesta de dos maneras, por un punto, cuando se procura amortiguar o radicar el compromiso del proveedor o conllevar al consumidor ante cualquier falta del contrato,

Con respecto al primer punto de una caracterización en una cláusula abusiva, se conoce del campo de ejercicio conveniente de las instituciones defensoras de los consumidores o usuarios, en el que la participación nos lleva a manifestar las injusticias convenidas en las partes y de experiencia empresarial de las sociedades. Por otro lado, en el segundo supuesto halla un aumento de forma indirecta para que se reconozca como una acción competencial de indicadas instituciones, por manifestar respecto a la libertad empresarial en el cual el Estado tiene un límite de manifestarse respecto al tema interponerse. Por ello este suceso en donde la mayor regla en el que el diseño de oferta y demanda económica radica en la participación del precio del bien, producto o servicio

Junto en esto, la definición Núñez (2005) iguala esta manera financiera con un título de legitimación propio, dispuesto para que su titular resulte reconocido a la hora de ejercer el derecho a obtener a lo largo del tiempo los desembolsos por las deudas de dinero que contraiga (...), o el derecho a encargar al proveedor de dichos establecimientos a la ejecución de los pagos de las deudas de dinero que contraiga.

En el sentido de desigualdad los beneficios del consumidor y el proveedor. En esta manera, se ha referido que se identificaría a las cláusulas abusivas en lo menoscabo de igualdad entre los consumidores y proveedores, una de las cuales se halla en un contexto perjudicial ante una de las partes en respecto a la otra.

Dentro del sistema de tarjeta de crédito, viven numerosas enunciaciones de tarjeta de crédito, en tanto es un tema a nivel mundial que ha venido a trascender el manejo del dinero en su sentido convencional. Estas definiciones examinan marcar la diferencia entre esta manera de actuar con otras de características iguales, que también forman medios de pago y beneficios de compra, en este caso las tiendas Wong.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se forma el contexto de cláusulas abusivas en contratos por adhesión en supermercado Wong distrito de Surco, 2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

1.- ¿cuáles son las condiciones que determinan la abusividad de una cláusula en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?

2.- ¿Cuáles son las cláusulas abusivas de tarjetas de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?

3.- ¿cuáles son los métodos de control para regular las tarjetas de créditos en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

Este estudio nos mostrara los hechos en nuestra realidad de dichos contratos que tiene como contexto al supermercado Wong en el distrito de Surco, desde la percepción de los clientes, también se examinará como la ley rige frente a la aparición de esta problemática. La investigación plasmada ayudará a encontrar cuales son dichas cláusulas de acuerdo a nuestra ley

Se tiene como expectativa ayudar con dicha propagación para que las personas tengan conocimiento y sobre todo puedan elegir libremente y a voluntad propia según su conveniencia.



## **1.6 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe vulneración en las cláusulas abusivas presentadas en los contratos en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017.

### **1.6.1 Hipótesis específicas**

- 1.- Las condiciones que determinan la abusividad de una cláusulas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017
- 2.- las cláusulas abusivas de tarjetas de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco ,2017
- 3.- los métodos de control de las clausulas presentadas en el contrato en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017

## **1.7 Objetivo General**

Establecer cláusulas que vulneran los derechos de las partes de forma abusivas en contratos el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017.

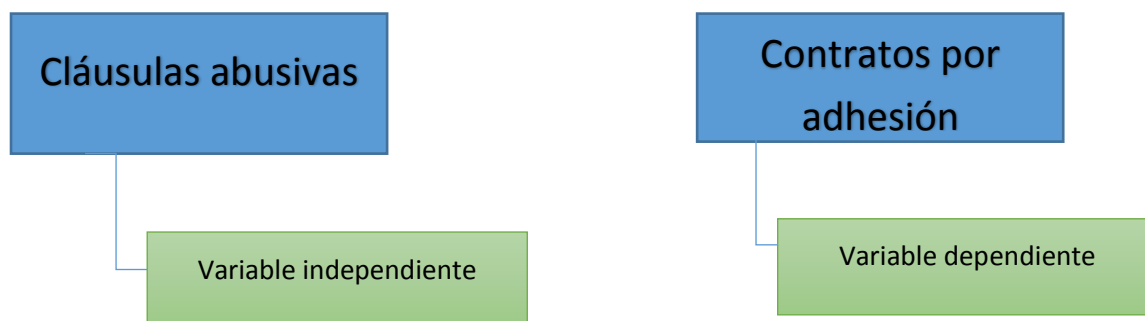
### **1.7.1 Objetivos Específicos**

1. Encontrar esas condiciones en la abusividad en una clausula en contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?
2. Analizar las cláusulas abusivas de tarjetas de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017?
3. Evaluar los métodos de control en los contratos en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017?

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La investigadora define sus variables en dos; siendo estos:



Este consiste en definir un concepto semántico de la variable que se va a medir en este proyecto de tesis desarrollado por la investigadora, ya que se buscara definir como deberán entender las variables que se medirán en el estudio.

**Operacionalización de variable:** contiene:

**Identificación de las variables:** Cláusulas abusivas contratos por adhesión

**Definición conceptual:** Incluye las siguientes variables:

**Cláusulas abusivas.** - “(...)”. Qué se manifieste una cláusula abusiva en un contrato es algo que se discute. En otras palabras, este tipo de cláusula puede ser relatada como la que es dañina para el consumidor. Ya que por regla general implicarán marcadamente dañinos aquellas cláusulas que, sin tener negociado, estos ocasionan en deterioro y desbalance entre los contractuales ” (Jiménez, 2014).

**Contratos por adhesión.-** “El contrato es la manera en que ambas partes concretan disposiciones para establecer un acuerdo entre ellos ”. (Santos, 2004).

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Jadue (2012) aquellas que causan una inestabilidad significativa entre las prestaciones procedidas del contrato, de modo que uno de los contratante	Los antecedentes se lograrán de lo recopilado a través de nuestro instrumento.	Condiciones	Redacción	1	ENCUESTA	
			Identificación	1		
			Registro	1		
			Análisis	1		
		suscripción de tarjetas de crédito	Antecedente	1	Encuesta	
			Etapas	1		
			Contratación	1		
			Requisito	1		
			Contenido	1		
			Características	1		
			Obligaciones	1		
		Métodos de control	Cencosud	1		
			Protección autónoma	1		

Cláusulas Abusivas	s consigue una visión de ventaja a costa o en quebranto del otro, en cuanto a las exigencias de la buena fe			Control administrativo	1	
				Control legislativo	1	
				Control judicial	1	

Contrato por adhesión	Buidiaz (2012) Son una particularidad de la alineación de la aprobación, en que una de las partes brinda e asigna los requisitos del contrato a la otra, de tal forma que esta última se restringe a admitir o impugnar cumplidamente sin potestad trastornar su contenido, exceptuar de, esta forma, su			Estipulación	1	Encuesta	
				Condiciones generales	Generalidad		1
					Uniformidad		1
					Características		1
					Ventajas e inconvenientes		1
				Requisitos	Medidas de protección		1
					Forma		1
					Fondo		1

			Retail	Análisis	1	
				Sub sector	1	
				Supermercado	1	
				Sistema de fidelización	1	

## 2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- se llama al conjunto de personas que tenemos que enfocarnos, son los integrantes de este contexto los que determinaran la situación de la problemática en nuestra realidad, para lo cual deberá cuantificarse en una investigación que nos lleve a una conclusión veraz.

La población actual trabajo de tesis será:

80 clientes suscritos en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco.

**Muestra:** Considerando que obtengo como población 80, la investigadora señala en base a la fórmula que la muestra es igual a la población.

N= Población      N=N

n= Muestra

Tabla N° 2

*Estratos de la población de los consumidores del Supermercado de Wong- Surco*

<b>Estratos</b>	<b>Edades</b>	<b>N</b>
Joven	(18-29) años	2635
Adulto	(30-58) años	3452
Total		5087

## **2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.**

**Modalidad** .- esta compuesto por normas que dirige las acciones que realiza el investigador en cada secuencia de dicho proyecto científico.

Valdés (2015) nos muestra que esta forma es una manera metodológica en la cual la persona encargada de la investigación utiliza para su beneficio haciendola mas fácil y sencillo.

**La encuesta.**- Es la forma que estamos llevando a cabo este proyecto, ya que en consecuencia de esta manera lograremos los resultados soñados por el estudiante.

**Instrumento.**- Es el Instrumento que utiliza el estudiante para obtener los datos que le permitirá desenvolver dicho proyecto.

**Cuestionario.**- Es el medio el cual se utiliza para esta investigación para ello ha sido elaborado de acuerdo a los indicadores e índices derivados de cada variable.

**ANÁLISIS DOCUMENTAL.**- Forma que nos ilustra a tener el trasfondo gracias a libros u otras maneras.

**INSTRUMENTO.**- El Cuestionario

## **2.4 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **2.4.1 Validación**

Tener eficacia este trabajo se utilizará la Aplicación piloto y será determinada a través de una muestra en establecida cantidad de personas como lo señala Cordero (1990).



**Tabla N° 3***Listón de Correlación de técnicos*

<b>Expertos</b>	<b>Aplicable</b>
Dr. Miguel Angel Garcia Lan	90%
Dr. Jose Carlos Romero Rodriguez	85%
Dr. Eduardo Salvador Ramos	90%
Mg. Emiliano Vargas Florecin	80%
Mg. Charli Carrasco Salazar	89%

*Nota: elaboración propia***Valoración del instrumento para la variable: Las Cláusulas abusivas****Tabla N° 4**

<b>N</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD</b>
1	Metodólogo	Universidad Cesar Vallejo	89 %
2	Metodólogo	Universidad Cesar Vallejo	80 %
3	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	90%
4	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	85 %
5	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	90%
<b>PROMEDIO</b>			<b>86.8%</b>

**TABLA N° 5**

<b>N</b>	<b>VALIDADO RES</b>	<b>Charlie Carrasco Salazar</b>	<b>Emiliano Vargas Florecin</b>	<b>Miguel Angel Garcia Lan</b>	<b>Jose Carlos Romero Rodriguez</b>	<b>Eduardo Salvador Ramos</b>	<b>PRO MEDIO</b>
<b>CRITERIO</b>	Claridad	89%	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Objetividad	90%	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Actualidad	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%

	Suficiencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Intencionalidad	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Consistencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Coherencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Metodología	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Pertinencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	<b>PROMEDIO</b>	<b>89%</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>85 %</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>

**Valoración del instrumento para la variable: Los contratos por adhesión**

<b>N</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD</b>
1	Metodólogo	Universidad Cesar Vallejo	89 %
2	Metodólogo	Universidad Cesar Vallejo	80 %
3	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	90 %
4	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	85 %
5	Abogado	Universidad Cesar Vallejo	90 %
<b>PROMEDIO</b>			<b>86.8 %</b>

**TABLA Nº 6**

<b>N</b>	<b>VALIDADORES</b>	<b>Charlie Carrasco Salazar</b>	<b>Emiliano Vargas Florecin</b>	<b>Miguel Angel Garcia Lan</b>	<b>Jose Carlos Romero Rodriguez</b>	<b>Eduardo Salvador Ramos</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>CRITERIO</b>	Claridad	89%	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Objetividad	90%	80 %	90%	85 %	90 %	87%
	Actualidad	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%

Suficiencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
Intencionalidad	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
Consistencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
Coherencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
Metodología	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
Pertinencia	89 %	80 %	90%	85 %	90 %	87%
<b>PROMEDIO</b>	<b>89%</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>85 %</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>

**Confiabilidad.-** Esta en base al estudio de fiabilidad (alfa de Cronbach), por medio del cuestionario aplicado a 80 personas, dentro de los clientes del Supermercado de Wong en Surco.

Para Baptista (2014) nos relata es certeza que nos refiere el instrumento la cual nos brinda los resultados firmes y /oadecuados (p.200).

Así que muestra de la sistematización de seguridad se ejecutará el reconocimiento siguiente:

$$\left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Tabla N° 5**

*Concluimos :*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	30

*Nota: IBM SPSS*

Mediante el método Alfa de Cronbach obtuvimos un porcentaje alto de veracidad.

**Tabla N° 6:**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	30

Mediante el método Alfa de Cronbach obtuvimos un porcentaje alto de veracidad.

**Tabla N° 7**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

a. La anulación radica en aquellas variables del desarrollo.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	30

*Nota: SPSS*

El porcentaje promedio es 0.832, con lo cual es veraz .

**Tabla N° 8**

*Porcentaje de confiabilidad: Alfa de Cronbach*

<b>COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	
<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Al hablar dicha investigación cuantitativos, nos dirigimos a los datos que obtenemos consecuencia del instrumento desarrollado, es el suceso del cuestionario, en la cual este será dirigido al programa que nos arrojará como resultado de nuestro proyecto.

Fórmula:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

## **2.6. Consideraciones éticas**

La actual tesis se elabora bajo la supervisión y los datos confidenciales recogidos para elaborar este proyecto. Asimismo de forma estricta y legal. Se ha tenido en cuenta lo citados en pasados y relacionadas del tema. También se ha tratado con amabilidad y respeto a las personas encuestadas, garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos.

### **III. RESULTADOS**

**Matriz de correlación de ambas variables:**

**TABLA N° 01**

**Correlaciones**

		Cláusulas abusivas	Contratos por adhesión
Cláusulas abusivas	Correlación de Pearson	1	,106
	Sig. (bilateral)		,350
	N	80	80
Contratos por adhesión	Correlación de Pearson	,106	1
	Sig. (bilateral)	,350	
	N	80	80

**TABLA N° 02**

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo		17	21,3	21,3	21,3
	En desacuerdo		1	1,3	1,3	22,5
	Ni en acuerdo/ Ni desacuerdo		60	75,0	75,0	97,5
	De acuerdo		1	1,3	1,3	98,8
	Totalmente de Acuerdo		1	1,3	1,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0	

### Interpretación:

El este Grafico expuesto se encontró que el 21,3 % está en totalmente en desacuerdo, el otro 1,3% en desacuerdo, por otro lado el 75,0% Ni en acuerdo/ Ni desacuerdo, que el 1,3% de acuerdo, y por último el 31,3% totalmente de acuerdo. En general se llega a concluir que la generalidad de persona narran y intervienen una misma resolución, la cual nos expresa como resultado único que los encuestados afirman que se encuentran en Ni en acuerdo/ Ni desacuerdo en cuanto a los contratos y su buena redacción.

### **REGRESIÓN LINEAL**

#### **Hipótesis General:**

#### **TABLA N° 06**

#### **Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,106 <sup>a</sup>	,011	-,001	3,62319

a. Predictores: (Constante), Cláusulas abusivas

b. Variable dependiente: Contratos por adhesión

### Interpretación:

R = 0,106 ; Las cláusulas abusivas aplicada al contratos por adhesión.



## TABLA N° 07

### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,607	1	11,607	,884	,350 <sup>b</sup>
	Residuo	1023,943	78	13,127		
	Total	1035,550	79			

a. Variable dependiente: Contratos por adhesión

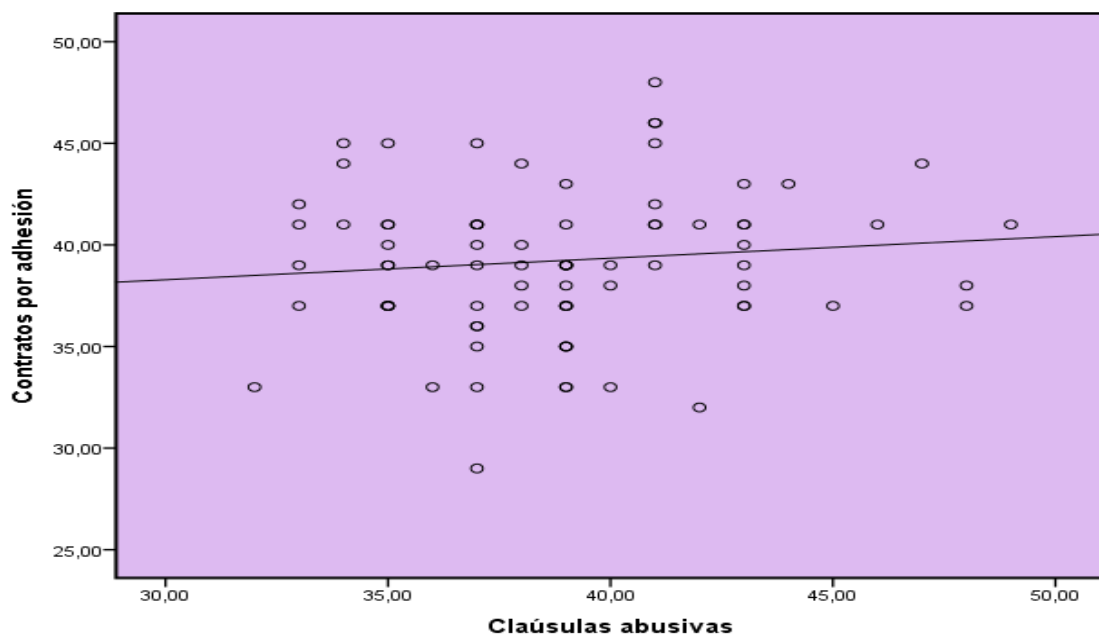
b. Predictores: (Constante), Cláusulas abusivas

### Interpretación:

El porcentaje es  $=000 < 0.05$  que nos refiere que lo expuesto es aceptable.

Hi: Existe relación entre estas cláusulas en el supermercado Wong del distrito Surco, 2017.

### Gráfico 1:



### Hipótesis Específicas 1:

**TABLA N° 08**

#### Modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,077 <sup>a</sup>	,006	-,007	2,01304

a. Predictores: (Constante), Condiciones de las cláusulas abusivas

b. Variable dependiente: Condiciones de los contratos por adhesión

**TABLA N° 09**

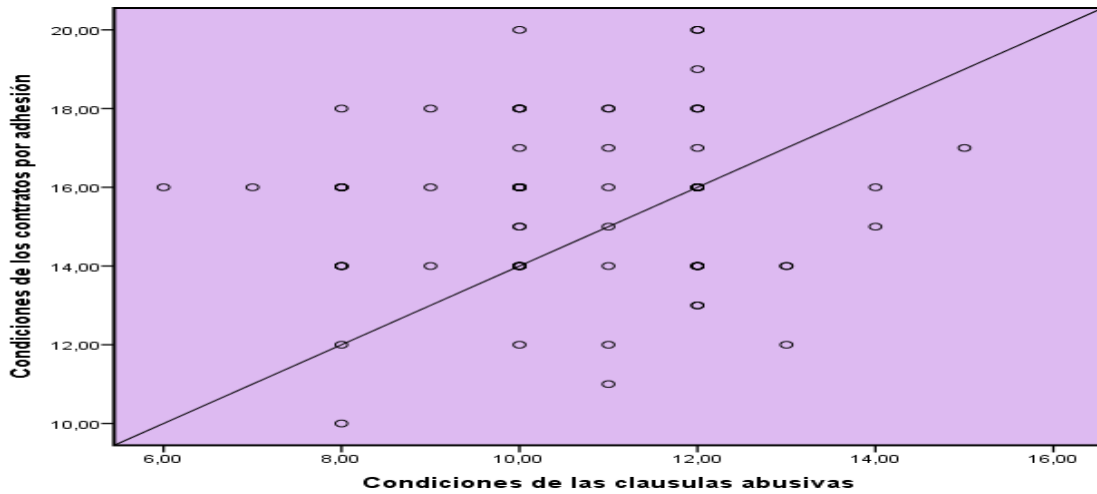
#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,869	1	1,869	,461	,499 <sup>b</sup>
	Residuo	316,081	78	4,052		
	Total	317,950	79			

a. Condiciones de los contratos por adhesión

b. Condiciones de las cláusulas abusivas

**Gráfico 2:**



**Interpretación:**

Hi: Condiciones de estas cláusulas en los contratos en el supermercado Wong del distrito Surco, 2017.

**Hipótesis Específicas 2:**

**TABLA N° 10**

**Modelo:**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,125 <sup>a</sup>	,016	,003	2,67428

a. Predictores: (Constante), Los métodos de control

b. Variable dependiente: Las tarjetas de crédito en los contratos por adhesión

**TABLA N° 11**

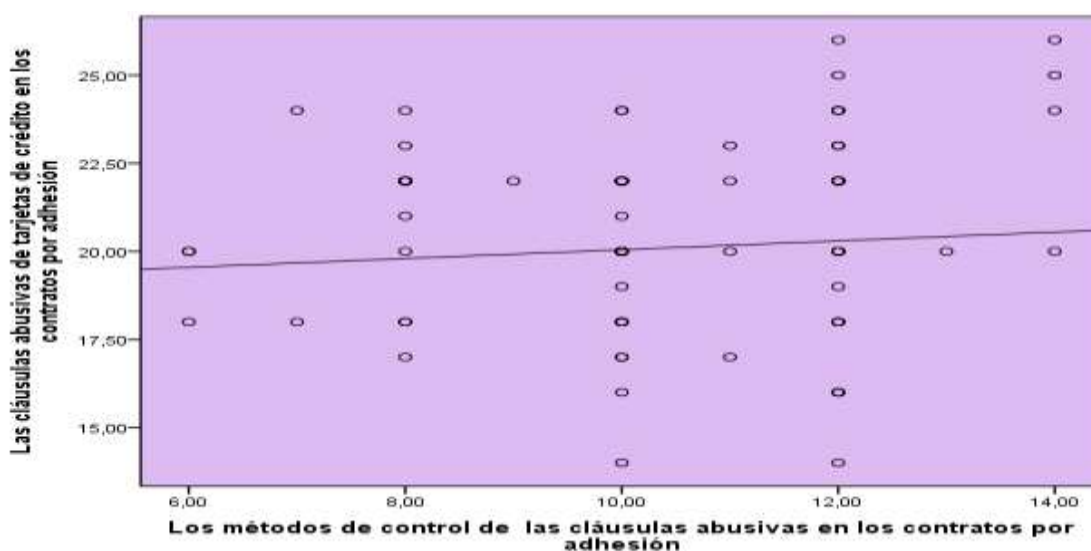
**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8,911	1	8,911	1,246	,268 <sup>b</sup>
	Residuo	557,839	78	7,152		
	Total	566,750	79			

a. Variable dependiente: Las cláusulas abusivas de tarjetas de crédito en los contratos por adhesión

b. Predictores: (Constante), Los métodos de control

**Gráfico 3:**



**Interpretación:**

El porcentaje es = 000 < 0.05 nos refiere que concuerda con el resultado final.

Hi: Los métodos de control en dichos contratos en las cláusulas en el supermercado Wong del distrito Surco, 2017

### Hipótesis Específicas 3:

#### TABLA N° 12

##### Resumen del modelo<sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,106 <sup>a</sup>	,011	-,001	3,62319

a. Cláusulas abusivas

b. Variable dependiente: Contratos por adhesión

#### Interpretación:

R = 0,106 que nos indica que hallamos una alta concordancia entre variables interpretando que el 77.8% es aplicable.

#### TABLA N° 13

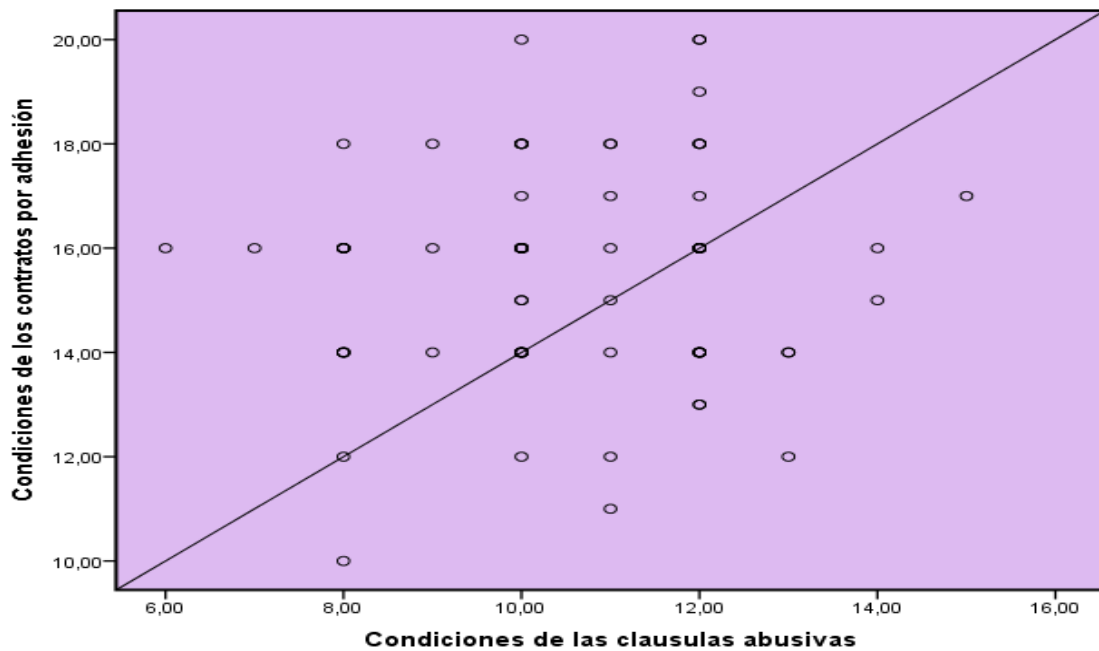
##### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,869	1	1,869	,461	,499 <sup>b</sup>
	Residuo	316,081	78	4,052		
	Total	317,950	79			

a). Condiciones en contratos por adhesión

b. Condiciones de cláusulas abusivas

**Gráfico 4:**



**Interpretación:**

El grado de significancia es igual 000 es menor a 0.05 que concluye que se acepta la hipótesis general propuesta.

Hi: Las condiciones de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado de Wong del distrito de Surco, 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación tiene por finalidad determinar cómo índice que han venido cometiendo a lo largo de nuestras historias haciendo énfasis de nuestro país en el ámbito del derecho al consumidor y la tutela quiere brindar a este frente a estos abusos. Puesto que es desarrollarse de manera remota opcional al consumidor vulnerando la libertad contractual de los contratos.

La investigación tuvo como escenario de estudio el Supermercado Wong del distrito de Surco, pues como se tiene por conocimiento esta tienda representada por Cencosud, con la finalidad de obtener más facilidades al consumidor para sus compras, ofrecen una tarjeta de crédito para sus compras o darle la disposición que deseen, pero es ahí frente a la necesidad de los clientes en obtener facilidades de compras adquieren esta tarjeta asumiendo la responsabilidad que les aporta esta.

Durante la interpretación de los datos recogidos de nuestras encuestas presentadas en el presente trabajo encontramos que:

Los clientes afiliados a la tarjeta Cencosud pertenecen a un grupo considerado como vulnerable, afirmo un 92,3% que los clientes pertenecen a un grupo considerado afiliados, con altas probabilidades de ser vulnerados. En general se puede deducir que los clientes y la mayoría de personas afiliadas a esta tarjeta comparten y refieren una misma opinión.

Según nuestros resultados, encontramos un numero amplio de clientes que están afiliados a esta tarjetas con por su mayoría sufren de incomodidades frente a esta en el cual se ve reflejado en nuestra investigación, por ellos el presente estudio a través de encuestas y cuestionario respaldan esta problemática descrita anteriormente afirmando los encuestados una gran población sin tener la opción de decidir su puesto en el contrato sino más bien abstenerse a las condiciones de la otra parte, por lo tanto los resultados de la recolección y análisis obtenidos arriban que si existen en el supermercado Wong respecto a este tema principal que se comete, los encuestados sostienen que un 12.2 % refiere que sí, un 85.6% la mayoría de veces y un 2.2 que no existen .



## **V. CONCLUSIONES**

✓ Analizar y estudiar los resultados obtenidos a través de la recolección de datos y realizar una investigación propia respecto a este tema cometidas, podemos concluir que no se viene protegiendo al consumidor como es debido y necesario frente a estas situaciones de vulneración en los contratos por retail, se deja de lado la característica principal de forma contractual, dando paso a cometerse hechos vulnerables perjudicando al consumidor y sus derechos.

✓ El presente estudio de investigación me permitió corroborar la problemática existente en INDECOPI, institución que desempeña la función de el impulso y seguridad de los derechos de las personas en cualquiera de sus facetas . Asimismo a través este proceso donde se evidencia las omisiones y defectos cometidas por las entidades financieras u otro ante el consumidor frente a cualquier hecho, ahí radica la necesaria intervención de un organismo evaluador que rijan dichos procedimientos de manera adecuada e idóneo a fin de poder mejorar y regalar los derechos del consumidor

✓ Uno de los propósitos más importantes de mi proyecto de investigación es remarcar y subrayar la existencia de las cláusulas abusivas y brindarle otras opciones al consumidor donde este decida y no solo eso; sino que se cumpla como en otros contratos la participación del consumidor también a su favor y no verse en desventaja. Por otro lado, brindarle toda la información necesaria y veraz sin ocultamiento para poder llevar un contrato limpio y correcto

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda con el fin de erradicar y finalizar la problemática que hace referencia a la desaparición de Cláusulas Abusivas y al mejor control de parte de INDECOPI, hacia la protección del consumidor de manera de realizar un mejor control a beneficio de los derechos de los usuarios.
  
- ✓ En este sentido, con el fin de concluir con esta problemática propongo que se lleve a cabo un procedimiento idóneo y correcto, a través del cual se a controlado este tipo de contratos dando más facilidades al consumidor y no solo eso, sino que también la información correcta sin vacíos, para que no se preste a encontrarnos con cláusulas que se han perjudicial para el usuario, así como también un mejor trabajo por parte de la entidad financiera para sus servicios.

## **REFERENCIAS**

Falcón, M (2013) derecho de los usuarios del Sistema financiero, Derecho al consumidor, Gaceta Jurídica- Medellín – Colombia.

Núñez, D (2005), Derecho civil español común o foral. Instituto de Editorial Reus, Madrid – España.

Sandoval, A (2013), Derecho mercantil. Ed. Herrero, S.A., México - México.

CORDERO, G (1990). Diccionario de derecho mercantil. Ed. Pirámide, Madrid - España.

CORGORO, E (2004). Teoría y técnica de los nuevos contratos Mercantiles. Ed. Merui, Buenos aires - Argentina.

ESPÍN, R (1963). Manual de derecho civil español. Ed. Revista de derecho privado de Madrid. Madrid – España.

FARINA, G. (1999) Contratos comerciales modernos. Modalidades de la contratación empresarial. Ed. Astrea, Buenos Aires - Argentina.

GARRIQUES, L (1994). Curso de derecho mercantil. Ed. Imprenta Aguirre, Gral. Álvarez de Castro 38, Madrid - España.

OSSORIO, H (1976). Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Ed. Heliasta, S.R.L .Medellín – Colombia.

RODRÍGUEZ, K (1974). Derecho mercantil obligaciones y contratos, Gaceta Jurídica, Lima – Perú.

SANDOVAL, F (2003). Derecho civil y mercantil sustantivo, aplicado al ejercicio jurisdiccional. Lima – Perú.

✓ **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Buenos días / tardes:

Estamos trabajando en un estudio de investigación titulada “las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco “– periodo 2017. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no se tomaran mucho tiempo. Este cuestionario es confidencial y anónimo por lo que se sugiere dar las respuestas con sinceridad.

### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

LAS CLAUSULAS ABUSIVAS						
1.Condiciones		Escala				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que los contratos tiene una buena redacción, claro y conciso?					
02..	¿Considera usted, que en los contratos Retal, se cometen cláusulas abusivas?					
03.	¿Considera usted que el no brindar información correcta al momento de contratar se presta para cometer una cláusula abusiva?					



04.	¿Considera usted, que se ha analizado adecuadamente la situación del consumidor en caso de vulneración?					
<b>2. Suscripción de tarjetas de créditos</b>		<b>Escala</b>				
05.	¿Considera usted que con el paso del tiempo se ha mejorado el concepto de tarjeta de crédito?					
06.	¿Considera usted que las entidades financieras respetan todas las etapas de afiliación de la tarjeta de crédito?					
07.	¿Considera usted que los requisitos para afiliarte son accesible?					
08.	¿Considera usted que el contenido del contrato es claro y le brindan toda la información que le manifiesta el asesor de ventas?					
09.	¿Considera que la tarjeta de crédito es un buen medio de pago y le brinda beneficios que no encuentra en el efectivo?					
10.	¿Considera usted que las entidades financieras cumplen sus obligaciones?					
11.	¿Considera usted, que la tarjeta Cencosud es una buena entidad financiera y tuvo dificultad con la tarjeta o conoce a alguien que la tenga?					
<b>3. Métodos de control</b>		<b>Escala</b>				
12.	¿Considera usted que el estado protege a los consumidores frente a estos abusos de contrato?					
13.	¿Considera usted que son buenas y justas las membresías e intereses de la tarjeta Cencosud?					

14.	¿Considera usted que le han brindado solución inmediata cuando tuvo algún inconveniente con este tipo de contratos?					
15.	¿Considera usted a salvo de cualquier vulneración de algún derecho al momento contractual?					

## CUESTIONARIO

Buenos días / tardes:

Estamos trabajando en un estudio de investigación titulada “las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco “– periodo 2017. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no se tomaran mucho tiempo. Este cuestionario es confidencial y anónimo por lo que se sugiere dar las respuestas con sinceridad.

### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) –De acuerdo (4) – Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN

1. Condiciones Generales		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	¿Considera usted que la ley al consumidor lo protege en caso se le vulnere un derecho?					
02.	¿Considera que INDECOPI brinda garantías a los consumidores?					
03.	¿Considera Usted. Que se debería brindar información a todos los consumidores por igual?					

04.	¿Considera usted que este tipo de contrato se facilita para que se presente las cláusulas abusivas?					
05.	¿Considera usted ventajoso celebrar un contrato por adhesión?					
06.	¿Considera usted que las medidas de protección al consumidor son seguros y confiables?					
<b>2. Requisitos</b>		<b>Escala</b>				
07.	¿Considera buena el contrato por adhesión, cree que se encuentra en libertad contractual?					
08.	¿Considera usted que debería existir este contrato?					
<b>3. Retail</b>		<b>Escala</b>				
09.	¿Considera Usted que el supermercado se beneficia al asociar la tarjeta Cencosud con las compras de la tienda?					
10	¿Considera buena que este tipo de contrato se celebre en supermercado y tiendas por departamentos?					
11.	¿Considera usted que se encuentra en ventaja al tener la tarjeta Cencosud, a la hora de hacer sus compras en la tienda?					
12.	¿Considera que no le brindan toda la información completa o encuentra incumplimiento por parte del					

13.	<p>contrato que le brinda el personal por el que es atendido?</p> <p>¿Considera buena el trato que les dan en atención al cliente, el personal del banco Cencosud, como los colaboradores de la tienda?</p>					
14.	<p>¿Considera usted que le fue fácil obtener la tarjeta Cencosud?</p>					
15.	<p>¿Considera usted que las ofertas deberían aplicarse con cualquier otra tarjeta y no solo con una?</p>					

✓ Base de datos

CLAUSULAS, CONTRATOS la.ultima.sav (ConjuntoDatos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

1. VAR00001 3 Visible: 34 de 34 variables

	VA R00 001	VA R00 002	VA R00 003	VA R00 004	VA R00 005	VA R00 006	VA R00 007	VA R00 008	VA R00 009	VA R00 010	VA R00 011	VA R00 012	VA R00 013	VA R00 014	VA R00 015	VA R00 016	VA R00 017	VA R00 018	VA R00 019	VA R00 020	VA R00 021	VA R00 022	VA R00 023	VA R00 024	VA R00 025	VA R00 026	VA R00 027	VA R00 028	VA R00 029	VA R00 030	Variable pendiente	Variable dependiente	PRE_1	RES_1
1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	39,00	35,00	39,08776	-4,08776	
2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	39,00	39,00	39,08776	-,08776	
3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	35,00	39,00	38,67959	,32041	
4	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	35,00	37,00	38,67959	-1,67959	
5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	42,00	32,00	39,39388	-7,39388	
6	2	1	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	35,00	40,00	38,67959	1,32041	
7	5	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	37,00	36,00	38,88367	-2,88367	
8	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	35,00	41,00	38,67959	2,32041	
9	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	40,00	33,00	39,18980	-6,18980	
10	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	39,00	37,00	39,08776	-2,08776	
11	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34,00	45,00	38,57755	6,42245	
12	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	36,00	33,00	38,78163	-5,78163	
13	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	5	3	3	3	3	4	1	3	1	3	3	1	3	37,00	40,00	38,88367	1,11633	
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	43,00	43,00	39,49592	3,50408	
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	3	3	3	5	3	2	3	40,00	38,00	39,18980	-1,18980	
16	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	33,00	41,00	38,47551	2,52449	
17	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	1	1	3	1	3	1	3	39,00	33,00	39,08776	-6,08776	
18	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38,00	44,00	38,98571	5,01429	
19	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	37,00	36,00	38,88367	-2,88367	
20	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	42,00	41,00	39,39388	1,60612		
21	3	1	3	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	32,00	33,00	38,37347	-5,37347	
22	5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	43,00	38,00	39,49592	-1,49592		
23	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	5	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	36,00	39,00	38,78163	,21837	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



	VA R00 001	VA R00 002	VA R00 003	VA R00 004	VA R00 005	VA R00 006	VA R00 007	VA R00 008	VA R00 009	VA R00 010	VA R00 011	VA R00 012	VA R00 013	VA R00 014	VA R00 015	VA R00 016	VA R00 017	VA R00 018	VA R00 019	VA R00 020	VA R00 021	VA R00 022	VA R00 023	VA R00 024	VA R00 025	VA R00 026	VA R00 027	VA R00 028	VA R00 029	VA R00 030	Variable pendiente	Variable dependiente	PRE_1	RES_1
24	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	38,00	37,00	38,98571	-1,98571
25	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37,00	41,00	38,88367	2,11633
26	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	37,00	41,00	38,88367	2,11633	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	39,00	35,00	39,08776	-4,08776	
28	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	35,00	37,00	38,67959	-1,67959	
29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	43,00	41,00	39,49592	1,50408	
30	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41,00	41,00	39,29184	1,70816	
31	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	5	1	33,00	39,00	38,47551	,52449	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	40,00	39,00	39,18980	-,18980	
33	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	41,00	41,00	39,29184	1,70816	
34	1	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	43,00	39,00	39,49592	-,49592	
35	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	33,00	37,00	38,47551	-1,47551	
36	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	5	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	34,00	41,00	38,57755	2,42245	
37	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	39,00	39,00	39,08776	-,08776	
38	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4	39,00	38,00	39,08776	-1,08776	
39	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	37,00	37,00	38,88367	-1,88367	
40	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	37,00	39,00	38,88367	,11633	
41	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	39,00	43,00	39,08776	3,91224	
42	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	39,00	33,00	39,08776	-6,08776	
43	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	39,00	37,00	39,08776	-2,08776	
44	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	39,00	39,00	39,08776	-,08776	
45	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	35,00	37,00	38,67959	-1,67959	
46	3	3	5	3	3	4	3	2	1	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	1	47,00	44,00	39,90408	4,09592	

Vista de datos Vista de variables



1. VAR00001 3 Visible: 34 de 34 variables

	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	VA R00	Variable pendiente	Variable dependiente	PRE_1	RES_1	
	001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	013	014	015	016	017	018	019	020	021	022	023	024	025	026	027	028	029	030					
46	3	3	5	3	3	4	3	2	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	1	47,00	44,00	39,90408	4,09592
47	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	1	5	3	3	5	1	3	4	3	3	41,00	48,00	39,29184	8,70816
48	3	1	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	3	45,00	37,00	39,70000	-2,70000	
49	1	3	1	4	1	3	5	1	3	1	3	1	1	4	1	1	5	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	33,00	42,00	38,47551	3,52449	
50	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3	46,00	41,00	39,80204	1,19796	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	48,00	37,00	40,00612	-3,00612	
52	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	4	3	3	4	3	1	1	3	1	3	4	3	3	1	1	38,00	38,00	38,98571	-98571	
53	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	38,00	40,00	38,98571	1,01429	
54	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	35,00	37,00	38,67959	-1,67959	
55	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	44,00	43,00	39,59796	-3,40204	
56	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	3	3	3	41,00	42,00	39,29184	2,70816	
57	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	37,00	33,00	38,88367	-5,88367	
58	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	37,00	29,00	38,88367	-9,88367		
59	3	3	3	1	3	5	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	37,00	45,00	38,88367	6,11633	
60	1	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	41,00	46,00	39,29184	6,70816	
61	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	5	3	41,00	46,00	39,29184	6,70816	
62	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	5	1	5	3	1	39,00	37,00	39,08776	-2,08776	
63	4	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34,00	44,00	38,57755	5,42245	
64	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	43,00	37,00	39,49592	-2,49592		
65	2	5	3	5	1	1	4	5	1	3	5	3	3	4	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	48,00	38,00	40,00612	-2,00612		
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	49,00	41,00	40,10816	89184		
67	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	6	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	39,00	41,00	39,08776	1,91224	
68	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	5	3	5	3	3	6	3	3	1	3	3	1	35,00	45,00	38,67959	6,32041		
69	3	1	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30,00	30,00	30,00370	-0,00370	





1. VAR00001 3 Visible: 34 de 34 variables

	VA R00 001	VA R00 002	VA R00 003	VA R00 004	VA R00 005	VA R00 006	VA R00 007	VA R00 008	VA R00 009	VA R00 010	VA R00 011	VA R00 012	VA R00 013	VA R00 014	VA R00 015	VA R00 016	VA R00 017	VA R00 018	VA R00 019	VA R00 020	VA R00 021	VA R00 022	VA R00 023	VA R00 024	VA R00 025	VA R00 026	VA R00 027	VA R00 028	VA R00 029	VA R00 030	Variable inde pendiente	Variable depend iente	PRE_1	RES_1
58	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	37,00	29,00	38,88367	-9,88367
59	3	3	3	1	3	5	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	37,00	45,00	38,88367	6,11633
60	1	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3	41,00	46,00	39,29184	6,70816	
61	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	5	3	41,00	46,00	39,29184	6,70816
62	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	5	1	5	3	39,00	37,00	39,08776	-2,08776
63	4	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34,00	44,00	38,57755	5,42245
64	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	43,00	37,00	39,49592	-2,49592
65	2	5	3	5	1	1	4	5	1	3	5	3	3	3	4	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	48,00	38,00	40,00612	-2,00612
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	49,00	41,00	40,10816	,89184	
67	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	39,00	41,00	39,08776	1,91224	
68	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	5	3	5	3	3	6	3	3	1	3	3	1	35,00	45,00	38,67959	6,32041	
69	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	39,00	39,00	39,08776	-,08776	
70	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	43,00	40,00	39,49592	,50408	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	43,00	37,00	39,49592	-2,49592	
72	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	37,00	41,00	38,88367	2,11633
73	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	37,00	35,00	38,88367	-3,88367	
74	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	35,00	39,00	38,67959	,32041	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43,00	41,00	39,49592	1,50408	
76	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41,00	45,00	39,29184	5,70816	
77	3	3	4	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	6	3	3	38,00	39,00	38,98571	,01429
78	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	39,00	35,00	39,08776	-4,08776	
79	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	41,00	39,00	39,29184	-,29184	
80	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	35,00	41,00	38,67959	2,32041	

✓ **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO** Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de surco, 2017

**AUTOR:** Jasly del Rosario canchanya inocente

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (O IDEN A DEFENDER)	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema Principal</b>  ¿Cómo influye directamente las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito Surco, 2017?	<b>Objetivo General</b>  Establecer como influye directamente los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	<b>Hipótesis General</b>  Las cláusulas abusivas influye directamente en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	<b>Variable 1: Las cláusulas abusivas</b>				
			<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			<b>CONDICIONES</b>		1	<b>*Condiciones</b>	
			-Redacción				
			-Transparencia				2
			-Registro				3
-Análisis		4					
Suscripción de tarjetas de crédito		5	<b>* Suscripción de tarjetas de crédito</b>				

			-Antecedentes		
			-Etapas	6	
			-Contratación	7	
			-Requisitos	8	
			-Contenido	9	
			-Característica	10	
			-Obligaciones	10	
			-Censosud	10	
			<b>Métodos de control</b>		<b>* Métodos de control</b>
			-Protección Autónoma	11	
			-Control Administrativo	12	
			-Control Legislativo	13	
			-Control Judicial	14	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Variable 2: Los contratos por adhesión</b>		
1) ¿Cómo influye las condiciones en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?	1) Identificar como influye las condiciones en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	1) Las condiciones que determinan la efusividad de una cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	<b>Condiciones</b>		
			-Estipulaciones	1	
			-Generalidad	2,3	
			-Uniformidad	4	
			-Características	5	<b>*Garantías</b>
			-Ventajas e inconvenientes	6,7,8	
			-Medidas de Protección	9	
2) ¿Cómo influye las tarjeta de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco, 2017?	2) Analizar como influye las tarjetas de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	2) Las cláusulas abusivas de tarjetas de crédito en los contratos por adhesión en el supermercado Wong en el distrito de Surco , 2017	<b>Requisitos</b>		<b>*Requisitos</b>
			-Forma	10	
			-Fondo	11,12	
			<b>Retail</b>		
			-Análisis	13	
			-Sub sector	14	
3) ¿Cómo influye los métodos de control de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el supermercado Wong	3) Evaluar como influye los métodos de control de las cláusulas abusivas en los contratos por	3) Los métodos de control de las cláusulas	-Sistema de Fidelizacion	15	<b>*Retail</b>

✓ Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO :

Validación de instrumentos de

recojo de información

Sr. *CARRASCO SAIBAR CHAELI*

YO: JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE identificado con DNI N°75243210 ,  
alumna de la EP de DERECHO , a usted con el debido respeto me presentó y le manifiesto :

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo  
elaborando titulada : " LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESION  
EN EL SUPERMERCADO DE WONG EN EL DISTRITO DE SURCO – 2017", solicito a Ud. Se  
sirva validar este efecto adjunto los siguientes documentos :

- Instrumentos
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por Tanto:

A usted , ruego acceder mi petición

Lima , 24 de septiembre de 2017

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

DNI N° 75243210



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Carrasco Salas Charli
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodólogo
- 1.3 Especialista del validador: Derecho en Derecho.
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5 Título de la investigación: "Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Supermercado de Wans - distrito de Suiza 2019"
- 1.6 Autor del instrumento: José del Robledo Canchanya Jiroante

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					89%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					89%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					89%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					89%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos					89%
7. Coherencia	Entre los índice , indicadores y dimensiones					89%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico .					89%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					89%
PROMEDIO DE VALIDACION						

PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE : CLÁUSULAS ABUSIVAS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

SEGUNDA VARIABLE : CONTRATO POR ADHESIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		


La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACION : 90 % V. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado , tal como esta elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado .

Lugar y fecha : 9/10/13

DNI. N° 94879023  
 Telefono N° 993672655  


SOLICITO :

Validación de instrumentos de  
recojo de información

Sr. *Romero Rodriguez Jose Carlos*

YO: JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE identificado con DNI N°75243210 ,  
alumna de la EP de DERECHO , a usted con el debido respeto me presentó y le manifiesto :

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo  
elaborando titulada : " **LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESION  
EN EL SUPERMERCADO DE WONG EN EL DISTRITO DE SURCO – 2017**" , solicito a Ud. Se  
sirva validar este efecto adjunto los siguientes documentos :

- Instrumentos
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por Tanto:

A usted , ruego acceder mi petición

Lima , 24 de septiembre de 2017

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

DNI N° 75243210





INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: **Romero Rodríguez José Carlos**  
 1.2 Cargo e institución donde labora: **Docente UCV**  
 1.3 Especialista del validador:  
 1.4 Nombre del instrumento: **UCV**  
 1.5 Título de la investigación: **Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión**  
 1.6 Autor del instrumento: **Jasy del Rosario Conchanya Inocente**

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					85%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					85%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos					85%
7. Coherencia	Entre los índice , indicadores y dimensiones					85%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico .					85%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					85%
PROMEDIO DE VALIDACION						

PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE : CLÁUSULAS ABUSIVAS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	✓		
Items 2	✓		
Items 3	✓		
Items 4	✓		
Items 5	✓		
Items 6	✓		
Items 7	✓		
Items 8	✓		
Items 9	✓		
Items 10	✓		
Items 11	✓		
Items 12	✓		
Items 13	✓		
Items 14	✓		
Items 15	✓		
Items 16	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

SEGUNDA VARIABLE : CONTRATO POR ADHESIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	✓		
Items 2	✓		
Items 3	✓		
Items 4	✓		
Items 5	✓		
Items 6	✓		
Items 7	✓		
Items 8	✓		
Items 9	✓		
Items 10	✓		
Items 11	✓		
Items 12	✓		
Items 13	✓		
Items 14	✓		
Items 15	✓		
Items 16	✓		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACION : 85 % V: OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado , tal como esta elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado .

Lugar y fecha :

40603846      966420453  
DNI.N°----- Telefono N°-----



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO :

Validación de instrumentos de  
recojo de información

Sr. **GARCIA LAM, MIGUEL ANGEL**

YO: JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE identificado con DNI N°75243210 ,  
alumna de la EP de DERECHO , a usted con el debido respeto me presenté y le manifiesto :

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo  
elaborando titulada : " LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESION  
EN EL SUPERMERCADO DE WONG EN EL DISTRITO DE SURCO – 2017", solicito a Ud. Se  
sirva validar este efecto adjunto los siguientes documentos :

- Instrumentos
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por Tanto:

A usted , ruego acceder mi petición

Lima , 24 de septiembre de 2017

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

DNI N° 75243210



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I.DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *GARCIA LOM, MIGUEL ANGEL*
- 1.2 Cargo e institución donde labora: *UCV - Docente.*
- 1.3 Especialista del validador: *Derecho Administrativo*
- 1.4 Nombre del instrumento: *Cuestionario.*
- 1.5 Título de la investigación: *"Las cláusulas abusivas en los contratos prestados en el supermercado <sup>mons</sup> en el distrito de Surco - 2019"*
- 1.6 Autor del instrumento: *Josly del Rosario Condoranta Inocente.*

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índice , indicadores y dimensiones					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico .					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					90%
PROMEDIO DE VALIDACION						90%

PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE : CLÁUSULAS ABUSIVAS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	✓		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable.

SEGUNDA VARIABLE : CONTRATO POR ADHESIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE	INSUFICIENTE
		SUFICIENTE	
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACION : 90 % V: OPINION DE APLICABILIDAD:

( ) El instrumento puede ser aplicado , tal como esta elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado .

Lugar y fecha :

DNL.N° 08215010 Telefono N° 975036213

*AG-1*  
**Mg. Miguel Angel Garcia Lan.**  
**ABOGADO**  
**C.A.L. N° 63109**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO :

Validación de instrumentos de  
recojo de información

Sr. *Eduardo Salvador Ramos*

YO: JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE identificado con DNI N°75243210 ,  
alumna de la EP de DERECHO , a usted con el debido respeto me presenté y le manifiesto :

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo  
elaborando titulada : " LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESION  
EN EL SUPERMERCADO DE WONG EN EL DISTRITO DE SURCO – 2017" , solicito a Ud. Se  
sirva validar este efecto adjunto los siguientes documentos :

- Instrumentos
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por Tanto:

A usted , ruego acceder mi petición

Lima , 24 de septiembre de 2017

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

DNI N° 75243210





INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *Eduardo Salvador Ramos*
- 1.2 Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*
- 1.3 Especialista del validador: *Derecho Civil y Comercial*
- 1.4 Nombre del instrumento: *Cuestionario*
- 1.5 Título de la investigación: *"Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Super mercado. Lima - distrito de Surco 2011"*
- 1.6 Autor del instrumento: *Josly del Rosario Canchanya Inocente*

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índice, indicadores y dimensiones					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					90%
PROMEDIO DE VALIDACION						

PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE : CLÁUSULAS ABUSIVAS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

SEGUNDA VARIABLE : CONTRATO POR ADHESIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACION : 90% V: OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado , tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado .

Lugar y fecha : 29 Noviembre 2017, Lima.

DNI.N° 0746121 Telefono N° 993118620





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO :

Validación de instrumentos de  
recojo de información

Sr. **VARGAS FLORENCIN ETILIANO**

YO: JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE identificado con DNI N°75243210 ,  
alumna de la EP de DERECHO , a usted con el debido respeto me presenté y le manifiesto :

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo  
elaborando titulada : " LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESION  
EN EL SUPERMERCADO DE WONG EN EL DISTRITO DE SURCO – 2017", solicito a Ud. Se  
sirva validar este efecto adjunto los siguientes documentos :

- Instrumentos
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por Tanto:

A usted , ruego acceder mi petición

Lima , 24 de septiembre de 2017

JASLY DEL ROSARIO CANCHANYA INOCENTE

DNI N° 75243210



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *VARGAS FLORENCIA ENRIQUE DE NESESIO*
- 1.2 Cargo e institución donde labora: *DOCENTE INVESTIGADOR R.*
- 1.3 Especialista del validador: *psicólogo*
- 1.4 Nombre del instrumento: *Cuestionario*
- 1.5 Título de la investigación: *Las clases pláticas en los contratos por adhesión en el Super-*  
*won's - distrito de San Juan 2017*
- 1.6 Autor del instrumento: *José del Rosario Candonga Incanik.*

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				80%	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				80%	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos				80%	
7. Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones				80%	
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%	
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				80%	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE : CLÁUSULAS ABUSIVAS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

SEGUNDA VARIABLE : CONTRATO POR ADHESIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Items 1	/		
Items 2	/		
Items 3	/		
Items 4	/		
Items 5	/		
Items 6	/		
Items 7	/		
Items 8	/		
Items 9	/		
Items 10	/		
Items 11	/		
Items 12	/		
Items 13	/		
Items 14	/		
Items 15	/		
Items 16	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACION : 80 % V. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado , tal como esta elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado .

Lugar y fecha :

DNI.N° 10190702 Teléfono N° 991674459  
