



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte
del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

JHON HENRY PRADO VIVANCO (ORCID 0000-0002-6944-6145)

ASESORES:

MG. CHÁVEZ RABANAL MARIO GONZALO (ORCID 0000-0002-7675-9705)

DR. DÍAZ PAZ JULIO CESAR (ORCID 0000-0003-3100-7965)

DR. LAOS JARAMILLO ENRIQUE JORDÁN (ORCID 0000-0002-2061-1293)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación
público privado

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA:

A toda mi familia quienes siempre confiaron en mí, por todos los consejos que me dieron, por ayudarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos que la vida me ponía, por todo ello les dedico este trabajo que representa años de esfuerzo y perseverancia.

AGRADECIMIENTO:

A cada uno de los docentes que inculcaron en mí la vocación de ser abogado, por los consejos y apoyo brindado a lo largo de mis años en la Universidad Cesar Vallejo.

ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO	47
2.1 Tipo y diseño de investigación	48
2.2 Escenario de estudio	48
2.3 Participantes.....	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5 Procedimiento	53
2.6 Método de análisis de información.....	54
2.7 Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN.....	83
V. CONCLUSIONES.....	98
VI. RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS	102
ANEXOS	107

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de determinar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, para esto se ejecutó la investigación a través del enfoque cualitativo y diseño de teoría fundamentada, para lo cual se aplicaron diferentes técnicas que me permitieron analizar la problemática planteada entre ellas está la técnica de la entrevista, la técnica del cuestionario y la técnica de análisis documental y análisis normativo, aplicando para su ejecución sus respectivos instrumentos, los cuales fueron: (i) la guía de preguntas de entrevista, esta fue ejecutada a diez abogados especialistas en la materia de Derecho del Consumidor, Derecho Corporativo y docentes universitarios, (ii) la guía de preguntas de cuestionarios fue aplicada a veinte personas mayores de 18 años pues ellos son consumidores, (iii) la guía de análisis documental y (iv) la guía de análisis normativo. Asimismo, se procesaron los datos obtenidos a través de las técnicas de análisis de datos antes mencionada aplicando para ello la interpretación jurídica logrando de esta manera realizar los resultados, la discusión y finalmente se concluyó que los contratos de consumo son fiscalizados de manera insuficiente por parte del INDECOPI al realizar solo un control posterior, en lugar de un control preventivo.

Palabras Claves: Cláusulas abusivas, Control Previo, Aprobación administrativa.

ABSTRACT

The present research work was accomplished with the purpose of establishing how the abusive clauses in consumer contracts are controlled by INDECOPI, for this, the research was carried out through the qualitative approach and design of based theory, for which it was applied different techniques that allowed me to analyze the problems that raised; among them is the interview technique, the technique of the questionnaire and the technique of documentary analysis and normative analysis, for their execution it was applied their respective instruments, which were: (i) the interview question guide, this was executed to ten lawyers specialized in the field of Consumer Law, Corporate Law and University Professors, (ii) The questionnaire was applied to twenty people over 18 years of age since they are consumers, (iii) The document analysis guide and (iv) The normative analysis guide. In the same way, the data obtained was processed through the aforementioned data analysis techniques applying legal interpretation, comparison and integration, thus achieving the results, the discussion and finally conclusion. It was concluded that the consumer contracts are insufficiently audited by INDECOPI when performing only a subsequent control, instead of a preventive control.

Keywords: abusive clauses, prior control, administrative approval.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación de carácter universitaria tuvo como finalidad identificar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizados por la autoridad máxima en temas de derecho de consumidor, estamos hablando del INDECOPI, es en esta institución de estado donde tuvo lugar mi investigación a fin de determinar si la función fiscalizadora de dicha entidad del estado, es suficiente para la protección de los consumidores o requiere modificaciones o reformar el nivel y formas de protección, en aras de proteger a los consumidores.

Para poder hacer todo lo antes mencionado es importante iniciar haciéndonos una pregunta de gran importancia para la investigación y es ¿Por qué el estado debe proteger al consumidor?, esta pregunta parece tan sencilla pero sin embargo abarca muchos puntos transversales en temas de derecho del consumidor, pero en el que nos concentraremos para responder esta pregunta a efectos de guardar relación con el tema de investigación es la asimetría de la información, el estado tiene el deber de proteger a los consumidores frente a los proveedores, debido a que el proveedor es quien posee mucha mayor información respecto del producto a servicio que el consumidor, por ser este el rubro o área donde desempeña su labor comercial.

Esta situación según los juristas es la que crea una situación de desventaja injusta, es allí donde el estado a través de sus órganos especializados como el INDECOPI, equilibran la balanza al ponerse del lado del consumidor, estableciendo normas o criterios que le permitan al consumidor tener mejor y mayor acceso a dicha información a fin de adquirir o contratar los servicios que observa en el mercado de la forma más eficaz y correcta de acuerdo a sus necesidades. Sin embargo, en nuestra sociedad actual no es suficiente la búsqueda de la asimetría informativa como mecanismo de protección de los consumidores.

Encontramos también la Buena Fe contractual, que no es otra cosa más que el comportamiento del proveedor en el mercado respecto al trato igualitario que busca frente a la otra parte que es el consumidor y que no intenta hacer abuso de su posición favorable para aprovecharse del consumidor, atendiendo los diferentes tipos de niveles de consumidores, el cual representa el otro motivo o factor de la necesidad de proteger a los consumidores.

Encontramos así que en nuestra sociedad actual el número de consumidores han venido aumentando cada año, y la cifra seguirá en aumento, ello debido al incremento económico que nuestro país ha venido atravesando hasta la fecha. Dentro de este grupo de consumidores podemos diferenciarlos en 3 tipos de niveles; teniendo así a un consumidor diligente o razonable, un consumidor moderado o medio y un consumidor voluble o influenciable.

El primero de estos consumidores calificado como consumidor diligente o razonable, es aquel que antes de adquirir un bien o contratar un servicio, se informa sobre los términos y condiciones o contrato que firmara de manera previa, así como las obligaciones y derechos que adquiere a través del contrato a celebrar, dicho de otro modo este consumidor se prepara y analiza si lo ofrecido por una empresa en el mercado cumple o satisface sus necesidades antes de contratar con alguna empresa o elegir entre todas las que existen en el mercado que puedan satisfacer sus necesidades y que por sobre todo no vulnero sus derechos.

El segundo consumidor, el moderado o medio es aquel que en menor medida que el consumidor diligente o razonable ha evaluado lo ofrecido por las empresas, pero que no ha leído los términos y condiciones del servicio o producto a contratar y desconoce ciertos aspectos contractuales que las empresas de mercado le ofrecen para satisfacer su necesidad. Y por último tenemos al consumidor voluble o influenciable, que es aquel que no busca informarse antes de contratar un servicio o adquirir un producto, para este consumidor solo le basta satisfacer su necesidad, obviando la parte de leer el contrato o los términos y condiciones a los que se sujetara al contratar con la empresa, volviéndose más propenso a ser engañado o que sus derechos sean vulnerados.

De todas las categorías de consumidor antes mencionada es el estado quien se hace responsable de protegerlos, a pesar de que algunos no colaboren en su protección como ya lo hemos visto líneas arriba, y es justamente por eso que el deber del estado a través del INDECOPI es el de procurar su protección a través de diferentes mecanismos o facultades, siendo quizás el más importante y efectivo la fiscalización, supervisión o control.

Es por ello que esta investigación se centra en el nivel de protección del INDECOPI de manera preventiva a través de su función fiscalizadora en los contratos de consumo a fin de

evitar la incorporación de cláusulas abusivas que puedan perjudicar a los diferentes niveles de consumidor en nuestra sociedad.

APROXIMACIÓN TEMÁTICA

Planteamiento del problema

Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es un tema bastante antiguo en nuestra legislación peruana pero que sin embargo a la fecha no se ha logrado brindar una total protección a los consumidores frente a esta problemática, la cual los consumidores deben afrontar día a día, debido a diversos factores que a lo largo de esta investigación he desarrollado y esto debido a que el derecho del consumidor no ha sido desarrollado aun a profundidad, esto debido a la existencia de nuevas formas de contratar o adquirir bienes y servicios, lo que hace indispensable estar constantemente regulando dichas actividades que puedan poner en riesgo al consumidor, no solo en nuestra legislación nacional actual, sino también en la legislación internacional donde observamos persiste el mismo problema sobre el nivel de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo en sus diferentes modalidades y el nivel de fiscalización que mantienen a la fecha.

Es así que vemos a nivel internacional el mismo problema, prueba de ello es la legislación ecuatoriana, país en donde a pesar de contar con una LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR desde el año 2000, que regula entre otros temas los contratos de adhesión y las cláusulas que se consideran nulas por ser abusivas, dicha ley no ofrece la suficiente protección a los consumidores ecuatorianos que realizan la adquisición de bienes o servicios a través de dichas relaciones contractuales, he incluso gran parte de su población desconoce el nivel de protección que la menciona norma les concede, viéndose en una clara desventaja frente a los proveedores quienes realizan los contratos, lo que genera un gran número de procesos y reclamos frente a la autoridad administrativa o judicial debido a este tipo de contratos, lo que demuestra la poca protección que supuestamente debería emanar la ley antes mencionada.

Tanto en el contexto nacional como el internacional los contratos de consumos adquieren la característica de ser masivos, esto debido a la necesidad de una realidad socio económica donde la mayoría de contratos de consumo se realizan en masa a través de los famosos términos y condiciones generales, las cuales ya se encuentran preestablecidas o predispuestas por una las

partes, siendo el proveedor del bien o servicio quien las elabora para la simple adhesión de los consumidores.

Nuestra legislación peruana actualmente contempla a las cláusulas abusivas en el CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, a través del cual busca establecer criterios de protección para los consumidores, pero que sin embargo a la fecha no son suficientes, siendo que el mismo legislador peruano solo ha establecido en el código antes mencionado aspectos básicos de protección mínima para los contratos de consumo, eso sumado a la falta de diligencia que tienen los consumidores en la actualidad a la hora de adquirir o contratar bienes o servicios a través de los contratos de consumo, evidencia la necesidad de mejorar y perfeccionar las medidas de protección del consumidor peruano.

Los consumidores sienten que el nivel de protección que otorga el ente máximo de la protección del consumidor, el INDECOPI, no es suficiente toda vez que aún subsisten cláusulas abusivas en los contratos de consumo y que aun generan un problema a dicha población consumidora. Esto se puede evidenciar en el último gran caso sobre cláusulas abusivas en nuestro país, cláusulas que fueron aceptadas por un largo periodo pero que luego de ser analizada por los diferentes grupos de defensa del consumidor, encontraron que estas eran abusivas y suponían una afectación al consumidor al momento de elegir con quien contratar, me refiero al caso Cine Planet, Cinemark, otros.

Dicha cláusula por años supuso una afectación a los consumidores y su destape confirmo que el INDECOPI no posee una función preventiva a efectos de detectar de oficio posibles cláusulas abusivas en los contratos de consumo no sujetos a aprobación administrativa, siendo su actuación posterior a las denuncias.

El incremento de las denuncias ante el INDECOPI respecto de los contratos de consumo a la fecha, refleja que aquellos sectores económicos no regulados o cuyos contratos de consumo no suponen de aprobación administrativa previa, existen cláusulas que pueden considerarse abusivas y que de no ser denunciados por los consumidores o las asociaciones de defensa del consumidor estas seguirían siendo fuentes pasibles de daño para los consumidores.

Pero, ¿Porque existe sectores económicos no supervisados o regulados por le INDECOPI respecto de los contratos de consumo?, la respuesta a esta pregunta es simplemente que el

INDECOPI carece de capacidad para ejecutar su facultad preventiva a la hora de hablar de cláusulas abusivas en los contratos de consumo, esta es la causa principal de la aun existencia de cláusulas abusivas en el mercado nacional peruano.

Si esta situación continua así la gama de posibilidades de afectación de los consumidores podrá seguir en aumento, pues no sabemos que otras cláusulas abusivas se encuentran en circulación y que aún no nos damos cuenta del daño que nos puede hacer, sin embargo si la autoridad administrativa, realizara actividades de supervisión, control y fiscalización previa no existiría la necesidad de esperar a que el consumidor sufra una afectación para que el INDECOPI actúe ante esta problemática, sino que se podría evitarlo cortándolo de raíz.

Por eso es evidente que aun en la actualidad existe una necesidad de mejorar el sistema de protección de los consumidores, de modo tal que los consumidores no requieran acudir a la autoridad administrativa para elevar su denuncia al respecto, sino que por el contrario la autoridad administrativa de manera preventiva, realice actividades de control y fiscalización a aquellas empresas prestadoras de servicios públicos, sujetos o no a regulación económica que no requieran de la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación.

ANTECEDENTES INVESTIGADOS

En esta parte de la investigación nos hemos servido de los estudios realizados por otros investigadores que al igual que yo consideraron importante realizar un estudio sobre esta materia, pues consideran que es esta es aún una problemática latente en nuestra sociedad y que requiere de una atención inmediata por parte de nuestras autoridades.

Antecedentes Internacionales

Morales (2014), en su tesis titulada “Las condiciones generales de los contratos y el control del contenido frente a las cláusulas abusivas”, en la escuela de posgrado de derecho de la universidad de Salamanca, España. La problemática que aborda este autor reside en el nivel de control de contenido de los contratos de consumo en España y la poca protección que estos otorgan a los consumidores, dejándolos a merced de los proveedores, demostrando la necesidad de un control de contenido en las condiciones generales de contratación. Llegando a la conclusión que es necesaria la intervención del legislador a fin de garantizar un real equilibrio

entre los adherentes y los proveedores, siendo que los primeros se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Tal y como se aprecia en la tesis del autor antes mencionada la necesidad de crear nuevas herramientas que le permitan al legislador tener un control mucho más amplio de protección hacia los consumidores, ya que ante la ineffectividad de las actuales herramientas en la legislación española, es necesaria y urgente la intervención del estado, obteniéndose así un control de contenido que refleje la necesidad de control de los consumidores, a través de un examen de abusividad, el cual según el autor sería el remedio más adecuado para solucionar la ineffectividad de las herramientas de regulación española durante el año 2014.

Blanco (2017) en su tesis titulada “La ley 7/1998 de 13 de abril de condiciones generales de la contratación: control jurisdiccional y especialidades procesales” postgrado de la universidad Complutense de Madrid. Para el desarrollo de esta tesis el autor ha buscado identificar cual es el tratamiento jurídico del así llamado fenómeno de la contratación en masa para la adquisición de bienes o servicios, llegando a la conclusión que es positivo que el legislador español allí regulado esta nueva figura contractual, generando un cambio total en los principios aplicables a esta materia respecto de la protección de los consumidores españoles, a partir de ello también se hace evidencia que es necesario que el legislador plantee o establezca controles respecto de la manifestación de voluntad de los contratantes.

En relación a lo planteado por el autor se hace evidente que la tutela efectiva hacia los consumidores por parte del estado es un rol importante toda vez que es el consumidor quien se encuentra en desventaja frente al proveedor, quien por asimetría de la información está mucho mejor posicionada en el mercado, respecto del producto o servicio ofrecido que un consumidor que únicamente conocer aspectos básicos de mismo.

Mancilla (2013), en su tesis “Las facultades del juez en el control de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión” Pregrado de la escuela de derecho de la universidad Austral de Chile, a través de la cual advierte de la proliferación de las cláusulas abusivas en el país de Chile y la necesidad de establecer cuáles son las facultades que tienen los jueces chiles respecto del control de cláusulas abusivas y si dichas facultades son suficientes para un correcto control. Llegando a la conclusión que los contratos en masa han cambiado por

completo el escenario de los contratos clásicos, siendo el modelo de control judicial insuficiente para proteger a los consumidores.

Se advierte también que su ley de protección al consumidor no delimita los alcances del control judicial respecto de las cláusulas abusivas, en consecuencia, para poder mejorar esta situación de deficiencia en la protección de los consumidores respecto de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo o de masa, es generar una regulación mucho más completa que disipe toda duda e introduzca los elementos necesarios para su correcto funcionamiento en la sociedad chilena.

Antecedentes Nacionales

Herrera, (2015) en su tesis “Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo” examina cual es el tratamiento que la autoridad administrativa hace sobre los casos donde se advierten cláusulas abusivas, para ello ha usado como instrumento de investigación únicamente el análisis documental de las resoluciones que emitido el INDECOPI sobre cláusulas abusivas en los contratos de consumo, para lo cual ha tomado como población de estudio los casos que se han presentado en el Perú durante el año 2014, llegando a una serie de conclusiones que analizaremos con la finalidad de rescatar las más importantes.

Tenemos así que el autor advierte que, del análisis realizado a las diferentes resoluciones sobre cláusulas abusivas, se observa una deficiente regulación en el código de protección y consumidor, pues esta norma apenas y posea algunos remedios jurídicos pero que son insuficientes para la problemática planteada, por otra parte, los criterios, jurisprudencia y principios que usa el INDECOPI para resolver los casos, no garantizan que la protección que se venía ejecutando durante el año 2014 protegiera a los consumidores de forma eficiente.

De los casos analizados por el autor, este pudo determinar que los pronunciamientos que realiza la autoridad competente son bastantes inestables generando una discrepancia resolutive, a tal grado que en los procesos donde fueron declarados fundadas las denuncias por cláusulas abusivas, el INDECOPI no habría asegurado o por lo menos procurado que los actos homogéneos ya no vulneren los derechos de otros consumidores, dicho de otra forma las resoluciones y sus sanciones no han servido de desincentivo para que los proveedores de

productos o servicios, dejen de actuar de mala fe y eliminen de sus contratos dichas cláusulas abusivas en todos los contratos que tengan con sus clientes.

Por último, el autor logro determinar que en los sectores económicos donde más denuncias sobre cláusulas abusivas existen en el Perú son: el sector inmobiliario, hotelero y financiero, este último que a pesar de estar regulado igual se siguen observando cláusulas abusivas en sus contratos de consumo.

Otiniano y Saavedra, (2017) en su tesis titulada como “La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014” tienen como objetivo el identificar las causas que generan la falta de idoneidad en los servicios de telecomunicaciones, para ello los autores se han servido de un cuestionario como instrumento de recolección de información, para ser aplicado a 20 miembros entre el INDECOPI y el OSIPTEL y alrededor de 129 abogados especializados en derecho del consumidor, a través de los cuales llego a la siguientes conclusiones.

Los autores establecen que la falta de idoneidad en los servicios de telecomunicaciones se ve reflejada en el alto número de reclamos presentados ante el OSIPTEL, siendo la principal causa los empirismos aplicativos relacionada a las funciones del OSIPTEL, pues su actuación no otorga las debidas garantías de protección al consumidor, siendo los beneficiados de este hecho las empresas, al respecto los juristas consideran que las normativas existentes son insuficientes para una correcta defensa de los consumidores.

Roldan, (2016) en su tesis “Protección del consumidor en el código civil y código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija” busca analizar el nivel de protección del consumidor a través del código civil y código de protección del consumidor, para ello este autor se ha valido únicamente de técnicas de análisis documental, para ello se ha tomado como población la doctrina, legislación y los contratos de adhesión celebrados en el Perú. Finalmente se llega la conclusión que los reclamos presentados por los consumidores respecto a la facturación, aun son atendidos deficientemente debido a la existencia de una demora significativa a la hora de tramitar los reclamos.

TEORÍAS Y ENFOQUES CONCEPTUALES

Protección del consumidor en la Constitución

Para poder desarrollar más a profundidad el presente tema de investigación fue necesario desarrollar y esclarecer algunos conocimientos y su relación con el tema en cuestión y como primer aspecto a desarrollar tenemos a la Constitución Política del Perú del año de 1993, a través de la cual muchos de nuestros derechos han quedado plasmados en ella, así mismo en ella podemos observar una serie de mecanismos y garantías que el estado ha establecido para una correcta defensa de los consumidores. “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.” Art. 65 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ (1993)

Es evidente que la idea de protección de los consumidores ha estado en la mente del legislador desde mucho tiempo atrás, y es que efectivamente el consumidor como parte importante de la actividad económica del país requería cierto grado de protección, ya que son los consumidores quienes permiten en movimiento económico satisfactorio de la sociedad a tres de un sin fin de productos y servicios, ello debido a sus necesidades que van desde la más básica como el pago del servicio de transporte público hasta las más complejas como la compra de una casa o incluso el préstamo de un monto dinerario por parte de un banco. Es por eso que el estado tiene como deber el proteger la defensa de sus intereses.

Sin embargo, el termino consumidor es bastante amplio, la constitución no la limita por lo que el consumidor podría ser desde una persona natural o jurídica algún que ha adquirido un producto o servicio, pudiendo en este sentido una empresa grande ser considerada como un consumidor, tomando como un simple ejemplo la empresa Coca-Cola, quien para poder poner a la venta sus tan conocidas bebidas gaseosas requiere adquirir las botellas de vidrio para poder embazar su producto, pues ellos no la fabrican, contratando con otra empresa para la adquisición de dicho producto a quienes llamaremos Cristales Dorados SAC. Del ejemplo planteado vemos que en efecto se podría determinar a la empresa Coca – Cola como un consumidor de la empresa Cristales Dorados SAC, si no fuera por un pronunciamiento del Tribunal Constitucional el cual en una sentencia estableció que “se deberá considerar como consumidor o usuario quien cierra

el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de la adquisición de productos o servicios.” Exp. 0008-2003-AI/TC

Definitivamente el pronunciamiento del tribunal constitucional nos ha permitido entender un poco más los límites y alcances de a quien se le denomina consumidor o usuario, ya que en el ejemplo anterior la empresa Coca – Cola no puede ser considerada como un consumidor, por no ser quien le pone fin al círculo económico del producto adquirido, sino que lo usara para completar su proceso de producción y ofrecer al mercado su producto donde finalmente una persona comprara el producto para consumirlo, sin lugar a duda el aporte que nos da el tribunal constitucional es muy importante y que no haberlo hecho podría haber creado o dejado ciertos vacíos o lagunas en nuestra legislación peruana.

Protección del consumidor en el Código Civil

Nuestra legislación peruana contempla a las cláusulas abusivas en diferentes cuerpos normativos, siendo el más básico y donde se empieza a hablar de las cláusulas abusivas en los contratos es en nuestro Código Civil Peruano, sin embargo, este cuerpo normativo no las trata como tal si no que solo las hace referencia, es así que tenemos un primer avistamiento denominada como estipulaciones invalidas, el cual establece que “se consideran como invalidas en los contratos de adhesión y en cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente las estipulaciones que constituyan en favor de quien lo haya redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; otorgue facultades para suspender, rescindir o resolver el contrato y prohibir a la otra parte su derecho de poder oponer excepciones, prorrogar o renovar tácitamente el contrato.” Art. 1398 CÓDIGO CIVIL PERUANO (1984)

Vemos entonces como el legislador peruano va desarrollando la idea de que aquellas cláusulas que favorezcan desproporcionadamente a una de las partes frente a la otra se tendrán por invalidas en los contratos suscritos ya sean por adhesión o por cláusulas generales de contratación, ello debido a que quien las realiza de manera previa es el proveedor, quien se encuentra en mayor ventaja que el consumidor, con esto se busca que el proveedor a la hora de redactar sus contratos de adhesión o cláusulas generales de contratación no haga un uso abusivo de su posición frente al consumidor, a quien solo le queda adherirse o aceptar lo ya preestablecido por el proveedor.

Sin embargo, Carranza, Cesar (2009) cuestiona un aspecto conceptual del artículo 1398 del código civil al considerar que; si no son válidas ciertas estipulaciones que generen perjuicio en los contratos de adhesión y cláusulas de contratación, se estaría asumiendo que fuera del contrato dichas cláusulas tienen existencia propia, lo cual es incorrecto (p. 425). Efectivamente lo dicho por el autor reviste de un aspecto bastante conceptual si lo queremos entender así, y es que de la interpretación literal de dicho artículo en efecto se infiere lo dicho por el autor, sin embargo, si vamos más allá hacia la intención del legislador, lo que pretende con ello es delimitar la existencia de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y cláusulas generales de contratación, dejando de lado a otros tipos de contratos en donde se entendería no existe la posibilidad de la existencia de cláusulas abusivas.

Otra gran eminencia en cuanto a interpretación y aplicación de la norma es sin duda el maestro Taboada, Lizardo (1998) a quien en su opinión considera que hubiera sido mejor que el artículo 1398 fuera de aplicación a todo tipo de cláusulas sean estas aprobadas o no, pues su aprobación administrativa no garantiza a cabalidad un posible abuso por parte del proveedor (p. 138). Este análisis del artículo al igual que el anterior antes mencionado confirma que el legislador al momento de establecer los escenarios de las posibles cláusulas abusivas no considero la posibilidad de que a pesar de que las cláusulas hubieran sido aprobadas por la autoridad administrativa competente, esta pueda estar equivocada o efectivamente vulnerar derechos de los consumidores, debiendo estos recurrir a una instancia judicial para cuestionar dicha aprobación gracias a la facultad que el Código de protección y defensa del consumidor les atribuye a fin de subsanar este vacío que deja el código civil peruano.

Regulación de las cláusulas abusivas según el Código de Protección y Defensa del consumidor

Nuestra legislación peruana en materia de protección y defensa del consumidor ve su nacimiento desde la creación del INDECOPI, entidad a quien se le asigna como responsabilidad velar por la defensa y protección de los consumidores a través del Decreto Legislativo 716 del 7 de noviembre de 1991, también conocido como la Ley de Protección del Consumidor, siendo este el primer verdadero instrumento de protección del consumidor, muchos años después se aprobaría la Ley 27311 del 17 de julio de 2000, también conocida como Ley de Fortalecimiento

del Sistema de Protección al Consumidor, con posterioridad se promulga el Decreto Legislativo 1045, también conocida como la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor del 26 de junio de 2008.

En la actualidad contamos con la Ley 29571 promulgada el 01 de setiembre de 2010, conocido como Código de Protección y Defensa del Consumidor y que a la fecha ha sido objeto de varias modificaciones parciales, siendo la más reciente a través del Decreto Legislativo 1308 del 29 de diciembre de 2016. Como podemos apreciar nuestro ordenamiento jurídico se ha visto en la necesidad a través de los años de ir mejorando y subsanando ciertos vacíos legales que ha ido descubriendo a lo largo de los años a fin de brindar la mejor protección posible a los consumidores, es por ello que esta investigación ayudara al legislador peruano a detectar estos vacíos y poder subsanarlos o reforzarlos en aras de la protección del consumidor.

Este pensamiento es compartido por la abogada Arana, María del Carmen (2010) quien dice que la modernización de la legislación sobre los contratos consumo debe ser de modo gradual, siempre tomando en consideración el desarrollo de los órganos del estado e instituciones defensoras de los consumidores (p. 61). De lo dicho por Arana es cierto afirmar que nuestra legislación como todas en el mundo requieren de constantes cambios y actualizaciones, no solo por lo cambiante de la sociedad, sino también por la evolución que sufren los diferentes órganos del estado en el afán de regular las conductas de las personas dentro de la sociedad.

Los Derechos de los consumidores

Como hemos ido viendo líneas arriba, nuestra legislación nos ha dotado de muchos y diversos derechos con el afán de protegernos frente a posibles desbalances en los actos que realizan los consumidores frente a los proveedores, según Villota, Marco (s.f.) el consumidor que interviene en la relación de consumo se encuentra en una situación de desequilibrio frente al proveedor, ello pudiendo basarse en la asimetría informativa, contractual o de cualquier tipo, lo cual genera la necesidad de un régimen especial de protección para el consumidor (p. 01), esto lo podemos evidenciar en el artículo n° 1 del código de protección y defensa del consumidor en donde encontraremos fácilmente numerados una serie de derechos en materia de consumidor, para

efectos de la presente investigación, abordaremos solo los más resaltantes concernientes a las cláusulas abusivas.

Como primer derecho relevante para nuestro tema de investigación tenemos el literal B del artículo n° 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual se establece que:

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (Ley 29571, 2010, art. 1)

De este literal podemos inferir que los proveedores deben facilitar a los consumidores toda la información necesaria o requerida para la toma de una decisión de consumo acorde a sus necesidades, la cual debe cumplir con ciertas características como la veracidad de la información, entiéndase por esta que la información que reciba el consumidor no sea falsa o que lleve a malas interpretaciones; deberá ser oportuna en el estricto que dicha información es requerida antes de solicitar el servicio o adquirir el producto; que la información que reciba como consumidor este completa al grado de comprender la magnitud del servicio o producto a adquirir; todo lo antes dicho se complementa con la última característica y es que la información sea de fácil acceso para los consumidores, lo que implica que el proveedor deberá usar diferentes canales y medio de comunicación para dar a conocer la información que el consumidor necesita, como plataformas de televisión, radio, web y las ya tan famosas redes sociales.

Como segundo derecho relevante para nuestro tema de investigación tenemos el literal C del artículo n° 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establece que:

Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (Ley 29571, 2010, art. 1)

Este derecho en particular busca resguardar no solo los intereses económicos de las personas como consumidores, sino también como sujetos importantes dentro del sistema financiero nacional, ello lo podemos inferir cuando el legislador provee la protección del consumidor frente a los métodos comerciales coercitivos, en el que existiendo o no una relación contractual con el proveedor, este asuma obligaciones no pactadas o autorizadas, ello debido a la falta de manifestación de voluntad por parte del consumidor. Así mismo este literal protege

a los consumidores de las cláusulas abusivas que pudieran perjudicarlo durante el desarrollo del servicio o producto adquirido.

Como tercer derecho resulta pertinente revisar el literal H del artículo n° 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establece que:

Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita. (Ley 29571, 2010, art. 1)

Este derecho faculta a los consumidores a manifestar su malestar por los contratos de consumo suscritos con sus proveedores de manera individual o colectiva, antes las entidades estatales como el INDECOPI, Poder Judicial o privados como el Tribunal Arbitral, Centro de conciliación u otras que se hubiesen pactado en los contratos, por su puesto respetando para ello el uso correcto de las normas y leyes de derecho de consumidor.

Como podemos ver el estado protege los derechos de los consumidores, al respecto el jurista De la Puente y Lavalle, Manuel (1995) nos explica que dicha protección no necesariamente responde a los actos del proveedor, sino que está orientada a que los bienes y servicios que se adquieran sean los más idóneos para el consumidor (p.17).

Los Principios que protegen al consumidor de las cláusulas abusivas

En esta oportunidad analizaremos los principios que recoge nuestro ordenamiento jurídico respecto al derecho de los consumidores y su importancia para la correcta protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo. En total podemos encontrar tipificados ocho (08) principios sobre los cuales se estableció la defensa de los consumidores.

El primer principio es el de “Soberanía del Consumidor”, este principio consiste en que todas las normas de protección al consumidor, están destinadas a promover un consumo más libre e informado, para que las decisiones que tomen generen una mejora en las condiciones de los servicios o productos ofrecidos a los consumidores, esto permite el paso al segundo principio que es el “Pro Consumidor”, este principio establece que es el estado quien ejerce la tutela de los derechos de los consumidores, en ese sentido si hubiera dudas en cuanto al entendimiento de las normas o alcances de los contratos de adhesión y los celebrados a través

de cláusulas generales de contratación, se debe interpretar de manera favorable al consumidor por sobre el proveedor.

El tercer principio es el de “Transparencia”, este principio confirma que los proveedores tienen la obligación de brindar información veraz, oportuna y accesible a los consumidores para la correcta toma de decisiones; el siguiente principio “Corrección de la Asimetría” es el fundamento del porque la legislación es pro consumidor y esta se funda en la búsqueda de corregir el desequilibrio que existe entre los proveedores y los consumidores al momento de actuar en el mercado, ya sea por la asimetría de la información, las malas prácticas de algunas empresas o cualquier otra que pudiera poner en desventaja al consumidor.

El siguiente principio “Buena Fe” está enfocado en correcto actuar de las partes intervinientes en el mercado de consumo, quienes deberán guiar sus conductas que generen confianza y lealtad entre las partes. El sexto principio es el de “Protección Mínima” a través del cual advierte que el código de protección y defensa del consumidor, requiere del aporte de normas sectoriales que les permitan generar una mayor protección a los consumidores. Como penúltimo principio encontramos el “Pro Asociativo” a través del cual facilita la participación de las asociaciones de consumidores en aras de mejorar el nivel de protección de los mismos.

Por último, el Principio de “Primacía de la Realidad” en él se determina que los actos jurídicos no solo se analizaran como tales, sino que también se tomara en consideración los motivos o voluntades que los impulsan.

La Libertad para contratar

Como hemos visto hasta ahora el estado nos protege como consumidores en la relación de consumo frente a los proveedores, cuando estos de forma intencional intentan tomar ventaja por sobre los consumidores a través de diferentes métodos que la norma ha ido incorporando en su legislación, sin embargo, un elemento que no podemos pasar por alto es hecho de que todos somos libres de contratar con quien mejor nos parezca, siempre que lo hagamos dentro de los márgenes de la ley, esto queda perfectamente demostrado en nuestra constitución que establece que, “La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato” (Constitución Política del Perú, 1993, art. 62).

Al respecto Taboada, Lizardo (1998) manifiesta que debemos entender a la libertad de contratar como una facultad que poseen los sujetos para elegir libremente si desean suscribir o un contrato o no, a través de la manifestación de la voluntad; mientras que la libertad contractual se traduce en la facultad que poseen las partes de un contrato para decidir de forma libre la trascendencia del contenido que celebren y que los obligara a ambos a cumplir hasta el término del mismo (p.127). Debo decir que esta afirmación que realiza este ilustre jurista es correcta, puesto que poseemos una primera facultad sin la necesidad de participar en un contrato y que durante el proceso de contratación adquirimos una segunda.

Por su lado Cárdenas, Carlos (1996) manifiesta que cada persona procura crear su propio destino personal en base a su libertad, pero que dicha libertad no solo le faculta derechos, sino también que adquiere deberes siendo ambas partes integrales de las relaciones jurídicas (p. 25); en efecto cuando entablamos una relación contractual no solo adquirimos derechos, sino que también adquirimos deberes, lo más clásicos en los contratos de consumo son el derecho a recibir correctamente el servicio o producto deseado y como deber el pagar por el mismo.

Por supuesto a la fecha existes muchas modalidades de contratos, divido al enorme movimiento comercial que se genera día a día, desde los contratos verbales que entablamos con el panadero de la esquina, hasta los contratos escritos que realizamos por la compra de un celular, incluso hoy tenemos los contratos efectuados a través de la línea telefónica, no siendo necesario estar presente en la oficina de venta para la suscripción de un contrato de consumo. Sobre esto Taboada, Lizardo (1998) nos dice “La característica de los sistemas de contratación modernos es pues la imposición por una de las partes contratantes de la totalidad del contenido contractual a la más débil” (p.128).

En efecto hoy en día por la velocidad de nuestras actividades y gran masa de consumidores es casi imposible que los proveedores se sienten a elaborar un contrato por cada consumidor, siendo necesario contar con un contrato fijo para todos sus clientes al cual simplemente los consumidores se adhieran para la adquisición del bien o servicio. Taboada, Lizardo (1998) una vez más nos ilustra que en los sistemas jurídicos ya se observan que la mayoría de contratos modernos no son negociados por las partes, en ninguno punto del contrato,

ni en los términos y condiciones, ni en las cláusulas contractuales, siendo que solo una de ellas impone la totalidad del contenido del contrato (p.128)

Contratos Generales

Para poder entender aún más sobre las cláusulas abusivas debemos analizar el lugar donde las encontramos y esto es en los contratos de consumo, pero, ¿qué es un contrato?, la doctrina general lo define como el acuerdo de voluntades de dos o más personas con la finalidad de transferir o crear derechos y obligaciones, dicho acto aunque simple guarda una gran complejidad respecto de lo que se desea pactar o contratar, desde la antigüedad los contratos han sido parte importante de la sociedad así lo vemos desde el nacimiento del derecho romano donde los contratos se celebraban de manera verbal, pero que sin embargo debido a diversos conflictos entre las partes era complicado determinar cuales habían sido los términos sobre los cuales las partes habían pactado, es así que de esa necesidad los contratos se empiezan a realizar de forma escrita, obteniendo de esta forma certeza de los pactado, o al menos eso servía para la época, hoy en día no solo basta con que sea escrito, si no que reviste de ciertas peculiaridades según su naturaleza como veremos más adelante.

Según Wayar, Ernesto (1986) los contratos son instrumentos para la cooperación social y que por consiguiente este no puede servir como un instrumento para la satisfacción de intereses egoístas o que como producto de él se vulnere el interés de la sociedad (p. 514). En este sentido el autor es enfático al manifestar que los contratos no son simples instrumentos para beneficio de algunos valiéndose de ellos para afectar a la otra parte, sino que por el contrario cumple un papel importante en la sociedad.

Años más adelante el concepto no ha cambiado tal como nos lo plantea Cárdenas, Carlos (1996) al decir que un contrato se humaniza cuando este se convierte en un medio de cooperación social (p.20). Esta interpretación nos pone en evidencia que los contratos no solo son un instrumento jurídico para la manifestación de voluntades, sino que también son parte importante en la vida de las personas y su repercusión permite el crecimiento y desarrollo de la sociedad.

Es así que en nuestra sociedad peruana existen muchos tipos de contratos entre los cuales podemos identificar a los contratos nominados o típicos, que son aquellos que se encuentran

regulado bajo el código civil peruano; por otra parte están los contratos innominados o atípicos, que son aquellos que no se encuentran regulados por el código civil, ni en ninguna otra norma, pero que su existencia no supone un problema siempre que se cumpla con los lineamientos que la norma base establece para los contratos en general.

Los Contratos de Consumo

Las cláusulas abusivas las podemos encontrar dentro de los contratos de consumo, debido a su naturaleza y la forma en la que nacen, partiendo desde una perspectiva de que, a diferencia de otros tipos de contratos, los contratos de consumo tienen como únicos intervinientes al consumidor y el proveedor. Al respecto Villota, Marco (s.f) nos dice que la diferencia que existe entre los contratos generales y los de consumo son tres, siendo como primer factor determinante las partes que intervienen en el contrato, que en este caso son el consumidor y el proveedor, como segundo factor se advierte que es el objeto del contrato, en el que según el autor estos son la adquisición de productos y servicios los cuales evidentemente tienen como contraparte el pago por el monto pactado entre las partes y como tercer y último elemento diferenciador encontramos que es el régimen jurídico de protección, el cual para los contratos de consumo es la búsqueda de la protección al consumidor por un tema de asimetría de la información (p.2)

Entender estos tres elementos diferenciadores es clave a la hora de tratar de identificar y entender por qué nacen cláusulas abusivas, y de los tres elementos planteados por el autor uno salta a relucir en los contratos de consumo y este es el régimen jurídico de protección, un contrato de compra y venta, un contrato de alquiler se caracteriza por estar regulado bajo los preceptos del código civil donde se busca proteger a las dos partes del contrato, pero un contrato de consumo requiere la protección y regulación por una norma especial en este caso el código de protección y defensa del consumidor, donde la protección está centrada en una sola, que es la del consumidor y la pregunta que nace es ¿por qué el consumidor?

La respuesta a esta pregunta es definitivamente la asimetría de la información que tienen las partes a la hora de realizar el contrato, al respecto Rodríguez, Reyley (2013) nos manifiesta que la información que manejan las partes respecto del producto o servicio ofrecido o a adquirir es desigual, debido a que es el proveedor es quien posee mucha mayor información sobre el producto o servicio ofrecido, que el consumidor sobre el mismo (p.247). Esto justificaría el

porqué de la necesidad de proteger a los consumidores frente a los proveedores, ya que el proveedor al poseer mucha mayor información, este podría determinar ciertos aspectos o elementos que puedan pudieran ponerlo en ventaja frente al consumidor a la hora de firma un contrato de consumo.

Y la razón de esto es que solo una de las partes elabora el contrato a la hora de firmarlo, siendo el creador y responsable de este el proveedor, quien elabora un mismo contrato para todos sus consumidores, adquiriendo este la propiedad de masivo, Rodríguez, Reyler (2013) concuerda al decir que los contratos de consumo se caracterizan por la falta de negociación respecto de la elaboración del contrato (p. 248). Esto es completamente cierto debido a que en la práctica resultaría muy difícil y hasta casi imposible negociar la elaboración de los contratos de consumo entre el proveedor y cada uno de sus consumidores. Limitando de esta forma la velocidad en la transferencia de productos o servicios.

Los Contratos de Adhesión

Tal y como vimos líneas arriba la falta de negociación en la elaboración de los contratos de consumo pueden suponer un grave riesgo para el consumidor quien únicamente tiene como opción el aceptar lo que el proveedor establece en su contrato o rechazarlo de plano, a este acto se le denomina adhesión, ya que es el consumidor quien se adhiere al contrato elaborado por el proveedor únicamente estampando sus datos personales y su firma para dar la conformidad del acto celebrado. Fue Villota, Marco (s.f) que dijo que el contrato de adhesión es meramente una expresión de lo que la contratación masiva significa, ello debido a la gran cantidad de transacciones que existen, siendo imperativo que para ello una de las partes se limite a aceptar el contenido, dejando de lado para ello la negociación (p. 21)

Para Ballugera, Carlos (2018) el motivo del por qué el adherente no ayuda en la redacción del contrato no es porque el consumidor no sepa redactar contratos o porque confié en que el proveedor o profesional lo ara de mejor manera, sino porque el proveedor o profesional se lo impide taxativamente (p. 1). Esto debido a que al empresario no le conviene o le supone un problema el tiempo que toma el negociar individualmente los contratos que celebra con los consumidores, por lo que para evitar gastos excesivos y pérdida de tiempo crea un único formato o modelo de contrato.

Un aspecto a tomar en consideración según Villota, Marco (s.f) es la ley modelo de Consumer International para la protección de los derechos del consumidor de América Latina y el Caribe, el cual en su artículo número 23 establece que se deberá entender por contrato de adhesión, a todo aquel contrato donde las cláusulas o condiciones hayan sido aprobadas administrativamente o unilateralmente por el proveedor de un bien o servicio, sin que la otra parte ósea los consumidores puedan discutir o negociar modificaciones a dicho contrato (p.22). Como podemos apreciar, no solo para el mercado nacional la figura del contrato de adhesión supone la no intervención en la creación del contrato por parte de los consumidores, sino que la misma figura aplica para todo latino américa.

Las Cláusulas Generales de Contratación - CGC

Al igual que en los contratos por adhesión, en nuestra legislación peruana tenemos a las cláusulas generales de contratación, el cual según el maestro Taboada, Lizardo (1998) debe entenderse como aquel reglamento establecido por una empresa que ofrece productos o servicios, con la finalidad de contar con un contenido uniforme que será usado para futuros contratos en base a dicho reglamento. Lo que significa que es el proveedor quien establece una serie de medidas o prerrogativas que servirán de base para la suscripción de los contratos de consumo (p. 129).

Por otra parte, Cárdenas, Carlos (1996) considero que las cláusulas generales de contratación son meras disposiciones abstractas, que forman parte del contrato, los cuales adquirirán carácter de obligatorio o fuerza vinculante una vez celebrado los contratos correspondientes (p.20). Esta versión es cierta, pero a la vez preocupante toda vez que nuestros consumidores no son diligentes a la hora de firmar contratos, o aceptar las cláusulas generales de contratación, esta situación será analizada más adelante, pues es un factor determinante en la aparición de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Ya Taboada, Lizardo (1998) nos decía que las cláusulas generales de contratación es un simple mecanismo que ayuda a los proveedores a uniformizar los contratos que serán usados de forma masiva ante los innumerables clientes o consumidores que acuden a ellos (p. 129). Esto fue debido a que la necesidad de contar con un instrumento rápido de contratación era necesario

debido al crecimiento exponencial de clientes o consumidores de la época, de no haber adoptado estos instrumentos, el comercio habría avanzado de forma lenta lo que afectaría el mercado.

Consciente de esto De la Puente y Lavalle, Manuel (1995) determinó que las cláusulas generales de contratación cumple una finalidad importante, y esta es la de hacer mucho más rápido el comercio e intercambio de bienes y servicios y que como parte secundaria o anexa el proteger a la parte débil (los consumidores) en la llamada negociación contractual (p.20). Como vemos el ilustre maestro De la Puente y Lavalle era consciente de que la existencia de este mecanismo conocido como cláusulas generales de contratación solo suponía la solución al problema del tiempo de ejecución de los contratos de consumo, mas no la protección de las partes a la hora de suscribirlos, de hecho, advierte que existe una parte débil, que era los consumidores, quienes quedaban indefensos frente a los proveedores quienes elaboraban las cláusulas generales de contratación.

Por otro lado, Taboada, Lizardo (1998) advierte que las llamadas “Cláusulas generales” para ser realmente efectivas y adquirir una fuerza vinculante, requieren de un paso previo y este es el de ser incorporadas a las ofertas que como proveedor establece para sus productos o servicios, de lo contrario no podrían ser incluidas en los contratos masivos futuros a celebrarse con los consumidores (p.129). Desde el punto de vista de la información obtenida, lo planteado por Taboada es correcto, debido a que, si el consumidor desconoce de estas cláusulas, estas no podrían ser exigidas, toda vez que estas han sido omitidas a la hora de toma de decisiones por parte del consumidor.

Para poder determinar si el proveedor ha cumplido con poner en conocimiento al consumidor es necesario la intervención de una autoridad especializada en el tema, De la Puente y Lavalle, Manuel (1995) así también lo creía; siendo para este el INDECOPI el más apto para este trabajo debido a la probada eficiencia en su época, pudiendo llevar a cabo funciones de organización y aprobación de las cláusulas generales de contratación (p.22). Siendo el INDECOPI el ente rector en temas de protección del consumidor no era descabellado pensar que él debía ser quien aprobara las cláusulas generales de contratación.

Carranza, Cesar (2009) así también lo creía, llegando al punto de considerar que las cláusulas generales de contratación, debían pasar por un proceso de control previo, lo que

permitiría evitar el nacimiento o incorporación de contenido que pueda resultar perjudicial para los consumidores, siendo la herramienta apropiada la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación (p.426). Este aspecto planteado por Carranza representa el concepto base de protección hacia los consumidores de forma preventiva, y así determinar si lo incorporado por los proveedores pudiera ser perjudicial para los consumidores o si por el contrario cumple con los aspectos básicos establecidos por la norma general.

La Aprobación Administrativa de las Cláusulas Generales de Contratación

Tal como hemos visto a lo largo de esta investigación la necesidad de un mecanismo para la protección de los consumidores frente a los proveedores es imperativo, debido a la naturaleza de los contratos de consumo y la nula participación de los consumidores a la hora de redactar el contrato a firmar, es así que nace la premisa de crear una figura jurídica que proteja a los consumidores de posibles abusos por parte de los proveedores a la hora de redactar los contratos y esta es la aprobación administrativa.

Para Rodríguez, Reyler (2013) dicha aprobación administrativa es tan solo una conformidad para que las cláusulas generales de contratación se añadan en los contratos futuros y sean puestos de conocimiento de los consumidores quienes contrataran con estos, solo así el consumidor podrá determinar si estas nuevas cláusulas generales de contratación le son de su agrado o no, y así elegir entre contratar con el proveedor o declinar la oferta presentada (p.263). Sin embargo, lo antes dicho supone un elemento importante de protección, pues no solo se está dando la conformidad, si no que una autoridad administrativa las ha analizado y determinado que estas cláusulas no vulneran ningún derecho de los consumidores y que por lo tanto pueden incorporarse a nuevos contratos de consumo masivos.

Sobre este punto Cárdenas, Carlos (1996) nos dice que debe ser la autoridad administrativa quien conoce las actividades reguladas por cláusulas generales de contratación y que por lo tanto son los que se encuentran en mejor posición para velar por dos aspectos fundamentales en esta figura jurídica, siendo obviamente la primera la protección de los consumidores frente a posibles abusos en la redacción de estas cláusulas generales de contratación y como segundo objetivo lograr la fluidez en el tráfico comercial al autorizar la incorporación de las cláusulas generales de contratación que han sido previamente aprobadas

administrativamente (p.21). Con esto vemos que se estaría logrando alcanzar los objetivos de la creación de las cláusulas generales de contratación sin dejar de lado la protección necesaria para los consumidores.

En nuestra legislación nacional esta figura se encuentra establecida en el código de protección y defensa del consumidor, específicamente dentro del capítulo III, a través del artículo n° 54.1 que establece que:

[...] la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación está a cargo del organismo regulador competente, conforme a la ley de la materia y a las disposiciones que emita para dicho efecto. (Ley 29571, 2010, art. 54.1)

Con este artículo se establece quienes serán los encargados de aprobar dichas cláusulas generales de contratación, ya que como hemos podido ver diversos autores concuerdan que debe ser una entidad que conozca del área donde desarrollan su actividad comercial las empresas o proveedores, como elemento fundamental para una adecuada aprobación, sin embargo, no todos los sectores económicos se encuentran regulados o como mínimo supervisados, lo que significa que hay sectores donde sus cláusulas generales de contratación no son aprobadas administrativamente, mucho menos fiscalizadas por el órgano encargado, lo que supone una desprotección de los consumidores en esos sectores económicos.

Las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Consumo

Habiendo hecho un análisis detallado de todos los elementos que componen o comprometen el nacimiento de las cláusulas abusivas, es imperativo determinar qué son o en qué consisten. Para Rodríguez, Reyley (2013) las cláusulas abusivas es la materialización de la desigualdad que existe entre los consumidores y los proveedores, debido a que existe una situación de superioridad por parte de los proveedores, lo que les permite auto otorgarse mayores facultades o derechos por sobre el consumidor, así como también reducir sus niveles de responsabilidad u obligaciones contractuales (p. 251). Sin duda alguna este análisis que hace el autor es el más certero, pues vemos ya materializado la desigualdad que existe en los contratos de consumo donde los consumidores únicamente se adhieren o aceptan las cláusulas generales del contrato. Es esa desigualdad la que permite el nacimiento de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Carranza, Cesar (2009) manifiesta que las cláusulas abusivas son añadidas a los contratos de consumo de forma arbitraria transgrediendo un principio básico como lo es el de buena fe, con ello buscan fortalecer su lado de la posición contractual, ganando así ventajas o beneficios injustos y que de otro modo jamás hubieran logrado obtener (p.418). Y es que es muy cierto, el redactar el contrato de forma unilateral, puede en ocasiones permitir el paso de excesos en favor del proveedor, no es descabellado pensar que la ambición de algunos para obtener beneficios extras en los contratos de consumo, los orillen a incluir en sus contratos de consumo algunas cláusulas abusivas.

Ya hemos visto en qué consisten las cláusulas abusivas, pero ¿por qué decirles abusivas?, este término abusivo según Arana, María (2010) implica el daño que recae sobre el consumidor a la hora de firmar los contratos de consumo, ya que dicho daño nace producto de la extralimitación de los proveedores a la hora de otorgarse facultades que si bien es cierto le son propias lo hacen en perjuicio del otro (p.63). Decir que una cláusula es abusiva por el daño que ocasiona al consumidor es quizás la respuesta más acertada del por qué le decimos abusivas y no de otra forma, ya que incluso en nuestro vocablo local al referirnos a que algo es excesivo o que pone a una persona en una situación de desventaja decimos que es un abuso, por lo tanto, al decir que una cláusula es abusiva automáticamente determinamos que quien redactó el contrato y la incluyó ha hecho abuso de poder.

Y es justamente sobre ese poder que, Rodríguez, Reyler (2013) nos advierte que el poder que tienen los proveedores sobre el contrato, permite, facilita o induce muchas veces a cometer excesos en menoscabo de los consumidores (p. 250). Esto confirma que el redactar contratos de consumo supone una gran responsabilidad por parte de los proveedores, toda vez que dichos contratos no deben suponer una ventaja para el mismo, sino que este mantenga un equilibrio entre el consumidor y el proveedor, ya que lo que se busca tampoco es poner en auto desventaja al proveedor, si no que ambas partes mantenga un equilibrio en la relación de consumo (proveedor y consumidor).

Ahora bien, suponiendo el correcto accionar del proveedor en la redacción de los contratos y que los mismos no suponen una situación de desventaja para el consumidor, este último está consciente de ello o lo ignora por completo, para Carranza, Cesar (2009) la rapidez

del acto entiéndase la firma del contrato de consumo tiene como resultado que los consumidores que se adhieren no lean detenidamente cada cláusula del contrato, o que a pesar de leer no comprendan si esas cláusulas suponen un efecto gravoso que los perjudicada durante el desarrollo del contrato de consumo (p.419). Este aspecto es el más preocupante actualmente, ya que nuestra clase de consumidores que nuestra sociedad peruana tiene es la más despreocupada en este sentido, limitándose únicamente a firmar el contrato, sin medir en lo que le pueda suponer más adelante, este es un factor que analizaremos más adelante en el desarrollo de esta tesis ya que ello también es responsable de la aun existencia de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Ahora bien, nuestra legislación nacional adopta el término cláusulas abusivas dentro del código de protección y defensa del consumidor en su capítulo II, exactamente en el artículo 49.1 estableciendo que:

[...] se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles 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. (Ley 29571, 2010, art. 49.1)

Nuestra legislación nos advierte que para que una clausula se admita o reconozca como abusiva, esta no debe haber sido negociada por el consumidor individualmente, esta formulación que hace el legislador peruano tiene una razón de ser sumamente importante y es que si una clausula es negociada esta automáticamente pierde la característica básica de los contratos de consumo que es la cero participaciones por parte del consumidor en el contrato, es por eso que esta definición de cláusulas abusivas es de uso exclusivo al menos de momento para los contratos de consumo, que según el legislador son los contratos por adhesión y las clausulas generales de contratación no aprobadas administrativamente.

Ahora que comprendemos mejor sobre en qué consisten las cláusulas abusivas, nos resta preguntarnos ¿qué sucede si se identifica o detecta la existencia de una cláusula abusiva en un contrato de consumo?, según nuestra legislación aplicable se le puede determinar cómo cláusula abusiva de ineficacia absoluta o cláusula abusiva de ineficacia relativa.

Las Cláusulas Abusivas de Ineficacia Absoluta

Según Villota, Marco (s.f) las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta son todas aquellas que transgreden normas de carácter público, imperativo o derechos de los consumidores, por lo que sus incorporaciones en los contratos de consumo son declarados nulos o ilegales, para ello es necesario que la autoridad administrativa confirme la presencia de la cláusula abusiva y la declare inexigible por ser de nulidad absoluta (p.31). Esto sin lugar a duda es importante pues permite ser identificadas rápidamente incluso por el mismo consumidor, sin embargo, aún requieren que la autoridad administrativa confirme su existencia, para ello el consumidor afectado deberá hacer la denuncia ante el órgano correspondiente que para nuestra legislación peruana es el INDECOPI.

Ahora bien, nuestra legislación lo ha establecido en el capítulo II en su artículo 50, para ello ha establecido una lista de lo que en su consideración deben declararse como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. Como primer supuesto de esta lista tenemos a todas aquellas que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor ya sea que este lo haya hecho sin intención o de forma premeditada, también toma en consideración que dicha cláusula nos traslade la responsabilidad al consumidor por aquellas acciones, negligencias u omisiones que tuviera el proveedor durante la duración del contrato.

Como segundo supuesto tenemos a aquellas cláusulas que otorguen al proveedor facultades para terminar o suspender de forma unilateral el contrato de consumo, a menos que exista alguna disposición legal que así la permita. El tercer supuesto, aunque similar al segundo establece que el proveedor no podrá dar por terminado un contrato sin previamente haber comunicado al consumidor o en caso este sea a plazo indeterminado con un plazo de antelación razonable

Estos supuestos, aunque simples tiene una importancia bastante considerable, imaginemos tenemos un contrato de consumo con la empresa de telefonía “X” adquiriendo de esta forma un servicio post pago y que de la noche a la mañana la empresa decidiera disolver de forma unilateral el contrato aduciendo que se encuentra en el contrato firmado, causándonos un daño pues ya no nos podemos comunicar con familiares, amigos e incluso con compañeros de trabajo. Con el supuesto antes mencionado esta cláusula abusiva sería de plano declarada de ineficacia absoluta.

Como cuarto supuesto están aquellas cláusulas que le otorguen al proveedor la facultad de renovar o prorrogar de forma unilateral un contrato. Este supuesto es un tanto diferente al anterior toda vez que en lugar de que el proveedor de por terminado el contrato, este lo alargue sin el consentimiento del consumidor, ocasionando que este siga respondiendo a las cláusulas establecidas en el contrato por el plazo que haya renovado el proveedor el contrato emitiendo de esta forma un posible deseo del consumidor de poner fin al contrato antes suscrito.

El quinto supuesto, está destinada a las cláusulas que limiten o exceptúen derechos de los consumidores reconocidos por ley, con esto se busca que el proveedor no atente contra el consumidor a la hora de reconocer sus derechos adquiridos por normas emitidas por las autoridades pertinentes como la SBS entre otras según su sector económico regulado. El sexto supuesto está referido a aquellas cláusulas que suponga una limitación o restricción a los consumidores de oponer excepciones procesales, presentar pruebas o inviertan la carga de la prueba al consumidor cuando es el proveedor el encargado de presentarlas u cualquier otro supuesto que vulneren el debido proceso.

Como séptimo supuesto están aquellas que supongan la renuncia del consumidor a presentar denuncias contra el proveedor por violaciones a las normas de protección y defensa del consumidor, y como último supuesto establecido por la norma están todas aquellas cláusulas que sean contrarias o violen las reglas de orden público o de carácter imperativo tal y como lo aviamos mencionado antes.

Las Cláusulas Abusivas de Ineficacia Relativa

Ya habiendo visto las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, ahora solo resta ver aquellas que son consideradas de ineficacia relativa, según Villota, Marco (s.f) debemos entender como cláusulas abusivas de ineficacia relativa a todas aquellas que requieran de un análisis más profundo para determinar su posible calificación como abusiva según cada caso que se presente ante la autoridad pertinente, a fin de poder determinar si dicha cláusula pone en una situación de desventaja al consumidor (p. 35). Como vemos a diferencia de las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, las relativas requieren de un mayor análisis por parte de la autoridad administrativa, lo que supone su difícil identificación, esto nos hace preguntar que si para la

autoridad administrativa es dificultoso identificarlas es lógico pensar que para los consumidores lo sean aún más.

Sin embargo y con el afán de poder identificarlas más rápido el legislador ha establecido una serie de supuesto que deberán ser analizados en cada caso en concreto para ver si se ajustan al caso en particular presentado por el consumidor ante la autoridad administrativa, siendo el primer supuesto, aquellas que generen obstáculos onerosos para el ejercicio de los derechos de los consumidores que le fueran reconocidos por la autoridad, a través de las diferentes normas y sectores económicos.

Como segundo supuesto tenemos a aquellas cláusulas que permitan al proveedor a cambiar de forma unilateral los términos y condiciones de un contrato firmado y que tenga una duración continua, por supuesto dichas modificaciones solo se consideraran como abusivas si son en perjuicio del consumidor, excepcionalmente no será reconocida como abusiva si el consumidor posea la facultad de admitir la incorporación de dichas modificaciones o desvincularse del contrato, aun que como lo dijimos líneas arriba dependerá de cada caso en concreto su determinación.

Como tercer supuesto están aquellas cláusulas que implanten la prórroga automática otorgando un plazo muy breve para manifestar la decisión de no prorrogarlo. Este, así como todos los supuestos antes dichos deberá ser analizado por la autoridad administrativa, pues no establecen en este supuesto cuanto es un tiempo prudencial o breve. El cuarto supuesto es muy parecido al primero, pues se considerarán como cláusulas abusivas de ineficacia relativa aquellas que establezcan cargas económicas al consumidor para poder efectuar quejas o cualquier otro instrumento que le asegure la real protección de sus derechos como consumidor.

El quinto supuesto está destinado a aquellas cláusulas que delegan la ejecución de la prestación del contrato a un tercero, pese a haber sido con quien se contrató en primera instancia, siendo la elección del consumidor vulnerada. Y como último supuesto tenemos uno bastante sencillo donde el proveedor se otorga la facultad de cambiar el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato de consumo. Siendo que si al proveedor se le ocurre cambiar un contrato donde le consumidor paga por el servicio o producto en soles no podrá decidir luego de firmado el contrato que se pague en dólares, euros, reales u otra moneda no pactada en el contrato.

La Tutela del Consumidor

Ahora que ya conocemos más sobre las cláusulas abusivas, debemos determinar qué papel tiene el estado y cuál es su contribución a la fecha para la eliminación total de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, y lo primero que se nos viene a la mente es el papel protector y defensor de los derechos de las personas que posee el estado, a través del cual crea y establece normas y leyes de carácter proteccionista, que permiten llegar a desarrollar una convivencia pacífica y en equilibrio.

Para Rodríguez, Reyler (2013) lo que ha motivado al Estado a crear mecanismos de tutela del consumidor es la gran necesidad de evitar el uso indiscriminado de la facultad de desarrollar los contratos de consumo de forma unilateral, causando graves daños a los consumidores (p. 252). Esta sin duda es la principal razón del desarrollo e implementación de mecanismos de protección hacia los consumidores, ya que el nivel de desventaja de los consumidores frente a los proveedores, requerían de la intervención del estado para tratar de equilibrar esa balanza que a todas luces era desigual.

Sin lugar a duda el rol proteccionista del estado es importante en la lucha contra las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, sin embargo, también es importante el papel que desempeña los consumidores a la hora de contratar la adquisición de bienes o servicios. Rodríguez, Reyler (2013) manifiesta que en esta llamada auto tutela es el consumidor quien, de forma individual o colectiva, busca su protección realizando la denuncia ante la autoridad correspondiente, sin embargo, este no tiene un carácter preventivo (p. 254). Esto es muy cierto debido a que es cuando ya se ha firmado el contrato cuando el consumidor suele darse cuenta de la existencia de cláusulas que vulneran su derecho como consumidor.

Es por ello que como parte de la tutela de los consumidores nacen las asociaciones de consumidores o colectivos, que buscan de forma grupal velar por la protección de los derechos de los consumidores, ya sea un determinado grupo o para todos los consumidores, estos principalmente están conformado por un gran número de consumidores quienes unen fuerza para nivelar la balanza frente a los proveedores, con el fin de restablecer los posibles derechos afectados en la redacción de los contratos de consumo o cualquier otro daño en favor de todos los consumidores.

El Control por Parte del Estado

Ya hemos visto que el estado busca garantizar la defensa de los derechos de los consumidores a través de normas y reglamentos, pero que herramienta usa para evitar la aparición de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo. En la actualidad existen tres tipos de control para las cláusulas abusivas, las cuales son el Control Administrativo, el Control Legislativo y el Control Judicial; es a partir de estos tres tipos de control que analizaremos el nivel de desempeño y resultado que mantienen en la actualidad.

Iniciamos con el control administrativo, el cual, según Rodríguez, Reyler (2013) se enmarca en dos aspectos el control previo y el control preventivo, el cual es ejecutado por la administración estatal o a su vez a quien hubiera delegado dicha facultad, con el objetivo de revisar y aprobar las cláusulas que los proveedores plantean a sus consumidores a través de los contratos de consumo (p. 258). Con este tipo de control se busca evitar que las cláusulas abusivas nazcan y lleguen al mercado nacional donde podrían afectar a un gran número de consumidores, pero como ya hemos analizado este tema la realidad supone que existen ciertos sectores económicos que no están dentro de este control previo por parte del estado. Lo que significa un determinado grupo de consumidores que no está protegido frente a estos posibles abusos de derechos por parte de los proveedores.

Para Villota, Marco (2013) este tipo de control es abstracto toda vez que las cláusulas generales de contratación requieren ser analizadas de forma detallada para cada tipo de caso, actividad y otros, para finalmente es añadidas a los contratos, pudiendo ser el encargado la SBS para temas financieros (p. 31). En efecto la realidad supone que sean los supervisores de cada sector económico quienes evalúen las cláusulas generales de contratación, por ser ellos quienes conocen mucho más afondo la actividad que realiza la empresa que ha elaborado dichas cláusulas.

Ahora analizaremos el control legislativo de las cláusulas abusivas, para Rodríguez, Reyler (2013) este mecanismo de control no es otro que el conjunto de normas jurídicas destinadas a regular los contratos de consumo, estableciendo criterios, procedimientos y condiciones para declarar su validez, a su vez conceptualiza el termino cláusulas abusivas para identificarlas y poder ser pasibles de sanciones para quien las incluya en sus contratos de

consumo (p.268). Este concepto, aunque sencillo determina que será el estado quien establezca los mecanismos de protección idóneas para la defensa de los derechos de los consumidores, pues tipifica situaciones, procedimientos, sanciones y todas aquellas que considere necesarios para la lucha contra las cláusulas abusivas.

Sin embargo, Villota, Marco (sf) considera que la tipificación cumple más que un fin protector de los derechos del consumidor respecto de las cláusulas abusivas, sino que su finalidad es la de que los proveedores conozcan cuales son aquellas clausulas se están prohibidas, con lo cual estos podrán evitar incluirlas en sus contratos y de esa forma no recibir sanción alguna (p.30). Esto significa que con esta herramienta el proveedor será consiente de que clausulas expresamente por norma no debería incluir jamás en sus contratos, de lo contrario estaría siendo negligente y hasta rebelde y como consecuencia recibiría una sanción.

Como último elemento de control tenemos al control judicial y según Rodríguez, Reyler (2013) este mecanismo es el que se efectuado ante la precia de un juez quien determinara y resolverá la controversia que haya nacido de la celebración del contrato de consumo entre el consumidor y el proveedor, esto siempre a petición de la parte que se considere como afectada con la finalidad de que el juez determine si dichas clausulas suponen una afectación real a los derechos o no y de esa forma declararlas como nulas o ineficaces (p. 276).

El Consumidor Diligente

Ahora hablemos del consumidor quien es pieza clave en la relación de consumo y quien determinara con que proveedor contratar, para nuestra legislación nacional se deberá considera como consumidor a todo aquel que sea el destinatario final de un producto o servicio, pudiendo ser en este sentido una persona natural o jurídica, siempre que se respete lo antes dicho, para tener un concepto mucho más claro de esta figura debemos acudir al artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual establece que:

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. [...] (Ley 29571, 2010, art. IV)

Esto simboliza que solamente adquirirían la categoría de consumidores, si el producto o servicio adquirido no será usado como insumo para sus propios productos o servicios y fungir como proveedor frente a otros consumidores. Según Durand, Julio (2007) los consumidores son aquellas personas buscan satisfacer una necesidad adquiriendo un servicio o producto, a través de un contrato de consumo (p.69). Esto supone algo evidente, pues para ser un consumidor como tal no basta tener la intención de adquirir un bien o servicio, sino adquirir un compromiso a través de la firma del contrato de consumo.

Ahora que sabemos esto es necesario determinar qué tipo de consumidores tenemos en el Perú, al respecto Rodríguez, Reyler (2013) nos dice que el consumidor peruano lo que busca es maximizar los productos o servicios adquiridos a través de tres “B”, que sea el producto o servicio adquirido sea Bueno, que el producto o servicio será Barato y como último que sea Bonito, entiéndase que el producto o servicio sea del agrado del consumidor (p. 247). Este es un claro ejemplo de cómo es el pensamiento de algunos consumidores en el Perú, no debe extrañarnos que muchas veces para lograr ese objetivo dejamos pasar por alto muchos elementos importantes y uno de esos es sin duda el contrato.

La Transparencia de la Información

A la hora de adquirir un producto o servicio siempre es importante la información obtenida, pues de ella dependerá nuestra decisión de contratar con el proveedor de nuestra elección o el que se ajuste a nuestras necesidades, es por eso que, según Villota, Marco (s.f) considera que las cláusulas en los contratos deben tener toda la información necesaria por el consumidor, siendo de fácil comprensión o por lo menos que no generen dudas a sus consumidores (p. 24). Este elemento es importante ya que si las cláusulas que se incorporan al contrato son ambiguas o de difícil entendimiento el consumidor no será capaz de determinar el nivel o grado de responsabilidad en el contrato de consumo firmado con el proveedor.

Y como segundo elemento según Villota, Marco (s.f) es que la información que posee el proveedor debe ser entregada de forma oportuna al consumidor a fin de que este pueda hacer una valoración de su contenido y asumir las obligaciones que voluntariamente luego de tener acceso a la información a aceptado (p.24). Sin lugar a duda estos aspectos son importantes, pues

sin los conocimientos previos a la firma de un contrato, no podría ser negligente y comprar otras ofertar similares en el mercado, que supongan un riesgo menor.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

¿De qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Problema específico 1

¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Problema específico 2

¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018?

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación ha sido elegida tomando en cuenta el estado de evolución de nuestra sociedad en temas comerciales y como estos requieren una mejor supervisión y protección hacia los consumidores, tomando en consideración la figura del consumidor razonable, figura mucho temo decir es escaza en nuestra sociedad peruana, ello hace mucho más difícil la tarea del INDECOPI de ser el ente que permita encontrar un balance entre el consumidor y proveedor, pero que no debería ser un factor crítico para seguir buscando nuevas formas de protección hacia los consumidores por más que estos no sean diligentes o razonables, tal y como veremos a la largo de esta investigación. El aporte que se realizara con la presente investigación está enfocado en la protección que puede y debe brindar el estado a través del INDECOPI, respecto a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo a través de su función fiscalizadora. En este sentido los beneficios que brindara la presente investigación es el determinar una forma mucho más eficiente de protección a los consumidores frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Justificación teórica

La presente investigación no modificara ninguna teoría existente, muy por el contrario, para el desarrollo de esta investigación usaremos las teorías existentes a nivel nacional e internacional para comprender como estas se relacionan con los nuevos métodos de contratación de servicios o adquisición de bienes. Los contratos verbales vía telefónica y contratos digitales vía internet suponen un nuevo desafío a la hora de regular dichos actos, hoy ya tan cotidianos en nuestra sociedad.

Justificación metodológica

Para el desarrollo de esta investigación usaremos un método de investigación tipo básica o pura, lo que no supone un desarrollo en el marco científico. Por lo tanto, lo que se busca en esta investigación es comprender el nivel de protección que actualmente realiza el INDECOPI, desarrollando para ello un mejor entendimiento del fenómeno estudiado y proyectado como la realidad problemática.

Justificación práctica

Del producto obtenido del desarrollo de esta investigación no generara un cambio en la situación de la población a estudiarse, a menos que las conclusiones que se logren obtener generen un impacto positivo en el legislador nacional y la usen para mejorar nuestra jurisprudencia, por ello esta investigación nace de la necesidad de evaluar el nivel de protección de los consumidores actual del INDECOPI frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Relevancia

La presente investigación tiene una relevancia educativa, cultural, social y sobre todo una relevancia jurídica, ello debido a que el producto final de esta investigación es plantear una solución a la problemática planteada respecto al nivel de protección de los consumidores por parte del INDECOPI frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Permitiendo de esta forma que el legislador advierta de la necesidad de mejorar el sistema de protección de los consumidores respecto del problema planteado, fortaleciendo para ello la fiscalización por parte del INDECOPI de manera preventiva y de esta forma evitar la necesidad de que los consumidores denuncien la existencia de dicha cláusula, obteniendo así un control y actuación mucha más rápida en materia de protección del consumidor.

Contribución

Esta investigación proporcionara un aporte a la solución de la problemática planteada y que genera la vulneración de los derechos de los consumidores en nuestra sociedad a casusa de una insuficiente protección por parte del INDECOPI tomando en cuenta que un gran grupo de consumidores en nuestro país no encaja dentro de la descripción de consumidor razonable o negligente y en un mundo donde todos los días se realizan contratos comerciales y el número de consumidores activos aumenta es necesario crear, mejorar o fortalecer nuestras técnicas de protección a los consumidores.

SUPUESTOS JURÍDICOS

Supuesto General

Los contratos de consumo son fiscalizados de manera insuficiente por INDECOPI, ya que mayormente ejerce el control posterior y no el control preventivo, no permitiendo identificar a las cláusulas abusivas antes de que estas entren en ejecución en el mercado nacional, generando desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato.

Supuesto Especifico 1

La asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizados por INDECOPI de manera posterior siendo la mayoría de casos debido a denuncias presentadas por los consumidores, debido a la poca información a la que tienen acceso antes de firmar el contrato con su proveedor.

Supuesto Especifico 2

El control posterior que realiza el INDECOPI es insuficiente por lo que es recomendable incorporar a otras instituciones públicas que realicen un control preventivo a los contratos de consumo no aprobados administrativamente a fin de evitar que generen una afectación a los consumidores, de esta forma el mercado nacional se consolidaría y se fortalecería la función protectora del INDECOPI.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Objetivo Específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Objetivo Específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se ha usado un tipo de estudio Básico, debido a que esta investigación está orientada a mejorar el conocimiento actual sobre las cláusulas abusivas y la necesidad de mejorar el sistema de control por parte del INDECOPI, Al respecto en ese mismo orden Tam, Vera, Oliveros (2008) sostiene que las investigaciones de tipo básica tienen como finalidad el crear un beneficio social y económico a largo plazo.(p. 2) Es por ello que la aplicación de esta investigación no tendrá un efecto inmediato en la sociedad.

En cuanto al diseño de investigación debemos entenderla como la estrategia o lineamiento que fue usada para el desarrollo de la investigación, el cual nos permitió abordar de forma correcta los cuestionamientos que nos planteamos desarrollar o resolver. Valderrama (2014) al respecto nos dice que en el diseño de investigación se deberá señalar lo que es necesario realizar para poder alcanzar las metas del estudio a realizarse, con el fin de absolver aquellos cuestionamientos que el autor se plantea responder. (p.120)

Es por ello que nos hemos servido de la Teoría Fundamentada, al respecto Hernández, Fernández, Baptista (2014) nos dicen que tiene como finalidad desarrollar una teoría usando datos empíricos, para luego utilizarlas en áreas específicas y que estas permitan generar un mayor entendimiento donde otras teorías no lo hacen (p. 472). En resumen, esta investigación ha logrado responder las interrogantes planteadas respecto de la problemática estudiada mejorando el entendimiento de las teorías ya existentes.

2.2 Escenario de estudio

El escenario de estudio de esta investigación fue el INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL también conocido como el INDECOPI, es a través de esta institución que se logró comprender la magnitud de la capacidad de fiscalización en materia de cláusulas abusivas y su impacto en la sociedad y el mercado nacional, lográndose obtener los datos y aportes necesarios que respaldan mi postura a lo largo de esta investigación.

Sin embargo, el escenario de estudio también comprende otros campos que permitieron generar un aporte a esta investigación, para poder comprenderlos y reconocerlos en necesario describirlos a través de la población y muestra elegida como parte del escenario de estudio.

Debemos entender a la población como el conjunto de personas u objetos que forman parte de los elementos de estudio, de los cuales tratamos de obtener conclusiones o resultados respecto de la problemática a estudiar. Al respecto Carrasco (2007) nos dice que la población pertenece a un ámbito espacial en el cual encontraremos los elementos necesarios para el desarrollo de la investigación (p.236). Como vemos el autor confirma que será de la población donde obtendremos los elementos que conforman nuestra investigación fue por ello importante definir cuál era nuestra población de estudio.

Según Valderrama (2014) la población está conformada por sujetos o elementos idóneos de investigación, que servirán para obtener una muestra para la investigación (p. 96). Como vemos este segundo autor confirma la necesidad de establecer la población a estudiar, pues esto servirá para obtener de ella una muestra que finalmente usaremos para nuestra investigación. Es por ello que para este trabajo de investigación emplearemos los casos en los que se han evidenciado la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo en el distrito de San Borja, siendo que parte de esta población también contiene tanto a los expertos como conocedores del tema.

Además de la población fue importante tomar en consideración la muestra a usar para el desarrollo de esta investigación, en este sentido Carrasco (2007) considera que esta es una fracción representativa de la población y que se caracteriza por ser objetivas (p. 237). Valderrama (2014) concuerda que la muestra es un sub conjunto de la población que representaran al grupo de estudio descrito en la población (p. 96). Es en este sentido que la presente investigación se ha determinado que la muestra está conformada por docentes universitarios, autoridades administrativas del INDECOPI, expertos en materia de derecho del consumidor. Por eso al ser esta tesis una investigación de tipo cualitativa, la muestra es pequeña constando de un total de 10 entrevistados.

2.3 Participantes

Es importante identificar a los participantes que formaran parte importante de esta investigación, pues es a través de ellos que lograre obtener la información necearía para consolidar mi posición respecto de la función fiscalizadora del INDECOPI, siendo que a través de su experiencia laboral y conocimiento en temas de derecho del consumidor, me permitieron tener una mejor visión del campo de estudio.

Tabla N°1: Perfil de los sujetos participantes

PERFIL ACADÉMICO		
Puesto laboral que desempeña	Años de experiencia en la materia	Nivel Educativo
Para un adecuado desarrollo de las entrevistas que he realizado en la presente investigación, se consideró el puesto de trabajo en el que se desempeña actualmente los sujetos participantes, ya sea que labore en el INDECOPI, sea docente en alguna universidad, pertenezca a alguna asociación de defensa del consumidor o estudio jurídico.	Se tomó en consideración para un correcto desarrollo de la entrevista, los años de experiencia que tienen los sujetos participantes en la materia de Derecho de Consumidor, a efectos que la información que me dieran fuera la más acertada.	Para un correcto desarrollo de las entrevistas, se consideró que los entrevistados tengan un nivel alto de estudios, pudiendo ser Magister o Doctor en Derecho.

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2018.

Habiendo logrado definir el perfil de los sujetos participantes fue importante determinar a qué personas acudiría para la recolección de datos. Es por eso que para el correcto desarrollo de esta investigación los sujetos a consultar fueron los expertos relacionados al ámbito del derecho del consumidor y derecho corporativo, autoridades administrativas del INDECOPI

debido a su calidad de autoridad reguladora y sancionadora, lo que nos permitirá hallar las respuestas a nuestra problemática planteada en esta investigación, también se tomó en consideración a miembros de las asociación de defensa de los consumidores y docentes en materia de Derecho del Consumidor. A continuación, se ha elaborado un cuadro el cual nos presenta de forma detallada a los participantes de esta investigación.

Tabla N° 2: Lista de participantes

N°	Nombre y Apellido	Profesión	Experiencia	Cargo
1	Dr. Gerald Stawer Gamonal Roman	ABOGADO	23 años de experiencia	Abogado y Docente de Protección del Consumidor
2	Mg. Marlo Yurivilca Marticorena	ABOGADO	23 años de experiencia	Gerente Legal en la empresa Aldesa Construcciones SA
3	Lic. Marisol Estrada Villarroel	ABOGADA	11 años de experiencia	Abogada de Derecho Corporativo
4	Lic. Kely Nayeli Miranda Villa	ABOGADO	5 años de experiencia	Abogada
5	Mg. Paola Lizeth Vásquez Vera	ABOGADO	10 años de experiencia	Abogada
6	Dr. Arturo Rafael Vásquez torres	ABOGADA	15 años de experiencia	Abogado y Docente
7	Mg. Rolando Nilton Collachagua Zacarías	ABOGADO	19 años de experiencia	Abogado y Docente

8	Lic. Susán Denisse Caballero Arboleda	ABOGADO	11 años de experiencia	Docente de la Universidad Católica
9	Mg. Jean Marco Víctor Oviedo Grados	ABOGADO	16 años de experiencia	Abogado y Docente
10	Dr. Enrique Jordán Laos Jaramillo	ABOGADO	15 años de experiencia	Abogado y Docente de Protección del Consumidor

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el campo de la investigación existen un gran número de técnicas e instrumentos que sirven a los investigadores para la obtención de datos e información que son relevantes para el desarrollo de sus investigaciones, por ello es importante definir e identificar cuáles son las adecuadas para cada proyecto de investigación. Según Carrasco (2007) los instrumentos o técnicas son métodos a través de los cuales se recopilan información relevante para el investigador (p.282). En este orden de ideas para nuestra investigación es importante la recolección de información, para ello he identificado las herramientas más idóneas a través de las cuales obtendré dicha información con la finalidad de que los resultados obtenidos sean acordes a lo que requiero investigar, entre las principales técnicas que use se encuentran las siguientes:

Análisis de Fuente Documental

Se ha realizado un profundo análisis documental de la doctrina nacional e internacional, legislaciones, estudios referentes a defensa del consumidor, resoluciones y expedientes relacionados con denuncias de cláusulas abusivas en los contratos de consumo. También se consideró importante incluir en la investigación tesis nacionales, como también tesis internacionales que también consideraran como objeto de estudio a las cláusulas abusivas y es que esta problemática se ha observado tanto a nivel nacional como internacional.

Entrevista

Según Aranzamendi (2010) la entrevista es una conferencia personal que se realiza entre el entrevistador y el entrevistado, con la finalidad de ganar información (p. 199). Esta técnica fue de vital importancia para el desarrollo de nuestra investigación, pues fue la que aplicamos a nuestros expertos en la materia a través de preguntas abiertas, siendo que se ha considerado para las entrevistas a las autoridades administrativas del INDECOPI, docentes universitarios, expertos en materia de derecho del consumidor y derecho corporativo.

Validez de instrumento

Los instrumentos utilizados son evaluados por un grupo de expertos, quienes han valorado y analizado cada uno de los Ítems presentados en el presente estudio realizado, a fin de desarrollar de forma correcta el cuestionario a utilizar para el recojo de información.

Confiabilidad

Los instrumentos empleados se encuentran respaldados por la originalidad en su elaboración y luego de haber sido evaluado por los expertos y otorgado la respectiva aprobados según la ficha de validación de instrumentos.

Tabla N° 3: Asesores Metodológicos

Validador	Especialidad
Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordán	Metodólogo
Mg. Mario Gonzalo Chávez Rabanal	Temático
Dr. Díaz Paz Julio Cesar	Temático

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2019.

2.5 Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación hemos usado una variedad de unidades temáticas las cuales han servido de guía para organizar los diferentes resultados obtenidos a través del análisis de las diferentes fuentes documentales, entrevistas y cuestionarios las cuales guardan estrecha relación con los objetivos planteados para el desarrollo de esta tesis.

Para ello es que a través de la categorización se ha logrado simplificar la información obtenida durante la investigación, las cuales fueron realizadas mediante unidades de registro, lo que supone el haber conceptualizado aquellos términos o figuras jurídicas más relevantes del tema de investigación.

Según Monje (2011) la categorización en el desarrollo de una investigación cualitativa no solo es necesaria, sino que se vuelve casi indispensable, debido a que el volumen de la información en este campo de la investigación es muy grande, una vez ya categorizada la información podremos analizarla y responder nuestros objetivos planteados en la tesis, los cuales podrían irse modificando conforme se va adquiriendo nueva información (p. 192).

Tal y como el autor lo establece la categorización es simplemente tomar la basta información que existe en el mundo y extraer aquello que resulte más relevante para el desarrollo de la investigación realizada, tal y como se aprecia a continuación:

Tabla 4: Subcategoría

Categorías	Subcategorías
Cláusulas abusivas	<ol style="list-style-type: none"> 1. La asimetría informativa en los contratos de consumo. 2. Los contratos de consumo no aprobados administrativamente.
Labor fiscalizadora del INDECOPI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control preventivo de los contratos de consumo no aprobados administrativamente. 2. Fortalecimiento de la función fiscalizadora.

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2018.

2.6 Método de análisis de información

Para el correcto desarrollo de esta investigación se ha empleado una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales han sido detallados y descritos anteriormente, identificando para ello su importancia para esta investigación, todos estos fueron usados bajo el enfoque de una investigación cualitativa de tipo básica, con el fin compilar una serie de datos acerca del tema materia de investigación, de igual forma se ha recopilado diferentes posturas

respecto a la problemática planteada y que guardan relación con los objetivos planteados para el desarrollo de esta investigación, donde finalmente se ha contrastado con los supuestos jurídicos obtenidos al haber analizado la información recopilada durante el desarrollo de esta tesis.

Enfoque Cualitativo

El presente trabajo de investigación reviste de un enfoque cualitativo dada la naturaleza de la investigación a desarrollar, en donde desarrollaremos una serie de teorías del derecho que nos permitirán entender el porqué del nacimiento del fenómeno de estudio, siendo que a través del enfoque cualitativo analizaremos acontecimiento de la vida cotidiana.

Trayectoria Metodológica

La trayectoria metodológica de esta tesis inicia con la investigación de la problemática detectada, la cual usando un enfoque cualitativo nos permite desarrollar una investigación jurídica explorativa, bajo el diseño fenomenológico. La posibilidad de usar una metodología de tipo cualitativa nos permite observar el escenario donde ocurre la problemática planteada y que será objeto de estudio, siendo esta metodología la usada para estudiar los fenómenos sociales usando para ello la vivencia cercana o próxima con el fenómeno estudiado.

Para poder estudiar dicho fenómeno fue necesario aplicar un esquema de investigación que permitiera recopilar una serie de datos necesarios para el desarrollo de esta tesis, aplicando para ello determinadas técnicas y herramientas a través de la cual se obtuvieron diversas posturas respecto del tema de investigación y la problemática planteada, tomando en consideración que dichas posturas deben guardar relación con los objetivos planteados para esta tesis

Una vez adquirida la información necesaria se procedió a realizar el respectivo análisis y discusión, a fin de por llegar a la conclusión propia de esta investigación, las cuales permitirán dar mayor conocimiento a las investigaciones futuras que guarden relación con el tema o problemática abordada en esta investigación

2.7 Aspectos éticos

Esta tesis ha sido desarrollada tomando en consideración una gran variedad de teorías en los cuales se han establecido diferentes tipos de vista respecto de la problemática planteada para el

desarrollo de esta tesis, siendo objetivos en todos los aspectos para el desarrollo y análisis del tema evitando así parcializaciones, tomando en consideración que este trabajo tiene validez y rigor científico.

En cuanto al método científico empleado para el desarrollo de esta tesis se ha respectado el esquema cualitativo, el cual me fuera proporcionado por la universidad, el cual fue desarrollado según las indicaciones y guías del asesor temático y metodológico. Para poder abordar el estudio de la problemática planteada fue necesario emplear diferentes técnicas de recolección de datos, entre ellas el análisis de fuente documental y las entrevistas.

Para finalizar también fue importante para el presente trabajo utilizar diferentes citas a lo largo del desarrollo de esta tesis, entre ellas contamos con citas textuales, citas parafraseadas entre otras, las cuales fueron insertadas siguiendo los parámetros que el formato APA 2012 indican, y que me fueran proporcionado por la universidad.

III. RESULTADOS

En el desarrollo de este capítulo se ha realizado la descripción de los resultados obtenidos a lo largo del proceso de desarrollo de investigación, al respecto Hernández, Fernández, Baptista (2014), nos dicen que en la descripción de los resultados debemos tener en consideración tres aspectos fundamentales para una mejor presentación de los resultados obtenidos, siendo el primero la narrativa general que debemos emplear para la correcta descripción de los resultados, como segundo aspecto se debe considerar establecer ejemplos que permitan dar soporte a las categorías de la investigación y como último aspecto a tomar en consideración tenemos los elementos gráficos (p.508). De lo antes dicho por Hernández, Fernández, Baptista para el desarrollo de este capítulo se ha tomado en consideración tanto la narrativa general para describir a groso modo los resultados obtenidos, como los elementos gráficos para un mejor entendimiento de ciertas técnicas empleadas.

Para poder realizar un correcto desarrollo de la investigación se emplearon diferentes técnicas que nos permitieron recolectar información variada a lo largo de la investigación, entre las técnicas empleadas tenemos la entrevista la cual fue ejecutada a través de la guía de preguntas de entrevista, el cuestionario el cual fuera ejecutado a través de la guía de preguntas de cuestionario, el análisis de fuente documental (doctrinario, normativo y jurisprudencial) a través de la guía de análisis documental; todas estas técnicas enfocadas y aplicadas en razón de los objetivos planteados al inicio de la investigación jurídica.

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA TÉCNICA: ENTREVISTA

Durante el desarrollo de la investigación se ejecutó el instrumento de la guía de entrevista, con el cual se logró obtener información sumamente relevante para mi investigación, siendo los entrevistados abogados con amplia trayectoria profesional según se describen a continuación:

Tabla N° 5: Ficha técnica de entrevistados

Entrevistado	Descripción
Dr. Gerald Stawer Gamonal Roman	Abogado y Docente de Protección del Consumidor
Mg. Marlo Yurivilca Marticorena	Abogado de Derecho Corporativo

Lic. Marisol Estrada Villarroel	Abogada de Derecho Corporativo
Lic. Kely Nayeli Miranda Villa	Abogada
Mg. Paola Lizeth Vásquez Vera	Abogada
Dr. Arturo Rafael Vásquez torres	Abogado
Mg. Rolando Nilton Collachagua Zacarías	Abogado
Lic. Susan Denisse Caballero Arboleda	Abogada de Derecho Corporativo
Mg. Jean Marco Víctor Oviedo Grados	Abogado
Dr. Enrique Jordan Laos Jaramillo	Abogado y Docente de Protección del Consumidor
Entrevistas realizadas entre los días 03 al 18 de junio de 2019, en la ciudad de Lima y Callao.	

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2019.

Resultados del objetivo general:

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica de entrevista relacionados al objetivo general de esta investigación se constituyen de la siguiente manera:

Objetivo General
Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Respecto de la primera pregunta de la entrevista: En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), P. Vásquez (2019), A. Vásquez (2019), Collachagua (2019), Caballero (2019), Oviedo (2019)

y Laos (2019) expresaron que el INDECOPI verifica las cláusulas abusivas solo cuando el consumidor posterior a la firma del contrato se ve afectado y le pone en conocimiento, actuando únicamente de manera ex post a través de un procedimiento administrativo determinado a sancionar con multa si fuera el caso, es decir que existe una ausencia de labor preventiva por lo que no son adecuadamente fiscalizadas al menos en lo concerniente a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión dado que la información no es compartida de forma precisa, es decir no hay una tutela efectiva de protección de los derechos del consumidor, por lo que debería tener una función preventiva, mejorando así la situación del consumidor.

Con relación a la segunda pregunta de la entrevista: ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), A. Vásquez (2019), Collachagua (2019), Caballero (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) afirmaron que definitivamente el INDECOPI si debería contar con una labor más proactiva y no cumplir solamente un rol sancionador, ya que al ser una autoridad pública y autónoma debería realizar acciones de prevención y represión, fiscalizando de una manera constante e inopinada para evitar este tipo de cláusulas en los contratos de consumo donde el principal perjudicado es el consumidor o ciudadano de a pie, en conjunto con otras entidades que le brinden soporte para lograr una mayor cobertura y que la fiscalización sea eficaz, y es que al tener un sistema de control preventivo se puede disminuir la proliferación de cláusulas abusivas en los contratos de consumo y minimizar los casos de asimetría informativa que sufren los consumidores, más aun si es que con el desarrollo tecnológico y el avance de las operaciones virtuales se suelen “aceptar” clausulas perjudiciales para los consumidores (por ejemplo, compras de pasajes aéreos). Esto ayudaría a mejorar la situación de los consumidores.

En cambio, la entrevistada A. Vásquez (2019) manifestó que no debe ser constante, pero que si debe de existir una obligación de someter determinadas cláusulas a control de INDECOPI.

Respecto de la tercera pregunta de la entrevista: ¿Considera usted qué existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Miranda (2019), A. Vásquez (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) sostuvieron que si, en cualquier parte todos tienen ese temor, es una realidad todos tenemos desconfianza cuando no se nos otorga toda la información clara de lo que le van a ofrecer y en qué condiciones, por lo que su miedo es razonable, es mas todos somos consumidores y cada vez que celebramos un contrato de consumo, ya sea de telefonía u otro servicio siempre está latente la posible situación de que en ella existan cláusulas que nos perjudiquen y en algunas ocasiones ese temor se vuelve realidad, sin embargo muchas personas desconocen que en la constitución hay una protección para la defensa de los usuarios y consumidores, es ahí donde la intervención de INDECOPI debe ser precisa y suficiente para que no exista un brecha tan distante entre la información que posee la empresa y la que brinda al consumidor, el INDECOPI debe procurar actuar de oficio, donde tenga acceso a documentación que le permita lograr una fiscalización completa.

En cambio, los entrevistados Estrada (2019), P. Vásquez (2019), Collachagua (2019) y Caballero (2019) expresaron que no, ya que el peruano en general (o los consumidores) no son diligentes, pues no leen, ni revisan los contratos que firman ya sea por un tema de ignorancia a la hora de firmar un contrato debido a que desconoce qué tipo de cláusulas pueden ser abusivas o firman por necesidad, porque no existe otra opción, caso contrario no pueden acceder a un servicio o adquirir un producto.

Con relación de la cuarta pregunta de la entrevista: Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), P. Vásquez (2019), Collachagua (2019), Caballero (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) expresaron que si es insuficiente porque no cubre todas las necesidades de los consumidores si solo cuestiona cuando existe un caso denunciado públicamente (medios de comunicación) y la causa puede ser debido a que existen aún vacíos en las funciones del INDECOPI, la falta de infraestructura, apoyo presupuestal, la falta de personal especializado e idóneo para la labor de fiscalizar contratos de consumo, la sobre carga que pudiesen tener o los múltiples temas que abarcan el INDECOPI y al no tener un organismo autónomo que pueda dedicarse totalmente a

las cláusulas abusivas contractuales, su retraso es tomado como ineficiencia, otro factor es que el INDECOPI no ha logrado descentralizarse completamente, pensar que hay lugares donde ellos no llegan a la población y producto de ello desconocen de sus derechos frente a quienes contratan, por eso el INDECOPI debería hacer publicidad asequible a través de gráficos, dibujos, radio, televisión o haciendo ferias en los diferentes distritos a nivel nacional.

En cambio, el entrevistado A. Vásquez (2019) expreso que no considera que sea insuficiente, sino que existe una falta de difusión de los derechos de los usuarios y consumidores y que actualmente nos encontramos en una etapa más de educación que fiscalización.

Resultados del objetivo específico 1:

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica de entrevista relacionados al objetivo específico 1 de esta investigación se constituyen de la siguiente manera:

Objetivo Especifico 1
Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Con relación de la quinta pregunta de la entrevista: En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), Collachagua (2019), Caballero (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) sostuvieron que debe crearse un órgano adjunto al INDECOPI, que se encargue de fiscalizar estos contratos e intervenir de oficio en aquellos proveedores que no estén sometidos a ningún ente regulador, fiscalizando de forma preventiva, a través de la autorización previa por parte del INDECOPI quien debería revisar los contratos y aprobarlos para que puedan ser usados , ya que si dejamos que las empresas confeccionen sus contratos sin ser fiscalizados podrían llegar a cometer abusos.

Por otro lado, Miranda (2019) y P. Vásquez (2019) manifestaron que lo que se debe buscar es que la brecha entre consumidor y la empresa se reduzca, quizás obligando a las empresas a incluir mayor información relevante en su publicidad respecto del servicio que se

ofrece y bajo qué condiciones exactamente y por otro lado fiscalizando a tiempo completo las cláusulas abusivas contractuales.

Y finalmente, A. Vásquez considera que la fiscalización no es práctica para nuestra realidad y que por el contrario INDECOPI debe apostar más por una campaña educativa que logre impactar en el público, no solo leyéndole sus derechos sino también mediante ejemplos o representaciones que impacten en el público de manera positiva a través de los recursos con los que ya cuenta el INDECOPI.

Respecto de la sexta pregunta de la entrevista: En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), P. Vásquez (2019), A. Vásquez (2019), Caballero (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) manifestaron que sí, ya que todo caso donde exista asimetría informativa denota una necesidad de control por parte del estado y dada la ignorancia o falta de comprensión de los consumidores que solo conocen “lo bonito” del contrato que aceptan y firman denota que se requeriría un control previo para evitar abusos, esto responde a esa búsqueda de transparencia y precisión en la contratación de servicios; pudiendo hacer visitas inopinadas a las empresas en pro del consumidor y evaluar los contratos, sin perjuicio que el mismo consumidor pueda acercarse a INDECOPI con su contrato para determinar si en el existen cláusulas abusivas.

En cambio, el entrevistado Collachagua (2019) expreso que la forma más eficaz de detectar cláusulas abusivas, es darle énfasis al control posterior, más que a un control previo del INDECOPI.

Con relación de la séptima pregunta de la entrevista: ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019), Estrada (2019), P. Vásquez (2019), Collachagua (2019) y Laos (2019) manifestaron la forma más efectiva sería brindando al consumidor información oportuna para que tengan un mayor tiempo para poder leer todas las

cláusulas del contrato, que sea clara y eficaz a través de publicidad y difusión masiva tanto en beneficios como en problemas (reclamos). También con mayor accesibilidad a los contratos exhibiéndolos en las empresas y que sea de fácil acceso, que exista personal capacitado para explicar y absolver las dudas sobre sus contratos

Por otro lado, los entrevistados Miranda (2019), Caballero (2019) y Oviedo (2019) expresaron la forma más efectiva sería a través de una debida fiscalización preventiva con personal especializado y capacitado, descentralizando sus oficinas u organismos autónomos para que solo revisen los contratos no aprobados administrativamente y determinen si un contrato es válido, es decir que en el no existen cláusulas abusivas y así se podría reducir un poco más la brecha de la asimetría informativa.

Y finalmente, A. Vásquez (2019) afirmo que la forma más efectiva sería a través de la información y educación de los consumidores, ya que la gente desconoce sus derechos y se dejan llevar o incluso por necesidad establecen una relación contractual sin embargo quedan en la incertidumbre.

Resultados del objetivo específico 2:

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica de entrevista relacionados al objetivo específico 2 de esta investigación se constituyen de la siguiente manera:

Objetivo Especifico 2
Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

Con relación de la octava pregunta de la entrevista: En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Los entrevistados Gamonal (2019), Yurivilca (2019) y P. Vásquez (2019) manifestaron que se podría fortalecer mediante el control previo a través de operativos preventivos periódicamente e inopinados y solicitando a las empresas que envíen sus contratos para revisión.

Por otra parte, los entrevistados Estrada (2019), Miranda (2019) Collachagua (2019), Caballero (2019) y Laos (2019) expresaron que solicitando apoyo de otras entidades delegando la función fiscalizadora del INDECOPI, para que revisen y resuelvan de forma autónoma la identificación de cláusulas abusivas; también se debería incrementar el personal capacitado y especializado en temas de control y estableciendo más oficinas del INDECOPI a nivel nacional.

Y finalmente, A. Vásquez (2019), y Oviedo (2019) opinaron que se puede fortalecer a través de la publicidad y propaganda para que llegue a todos los consumidores no solo el que tiene acceso a internet, sino también personas que son analfabetas o personas que son de lugares alejados y no tienen acceso a internet, ya sea a través de panfletos o ferias locales, para que sepan en caso de detectar cláusulas abusivas sepan a quien acudir. También con la difusión de las empresas sancionadas por este tipo de infracciones ya que eso tendría un doble impacto, ya que por un lado educaría al pueblo sobre cuáles son sus derechos y donde pueden ir, y por otro lado que estas empresas van a tratar de no caer en faltas, pues si se difunden cuáles fueron sus faltas el impacto que sufriría esa empresa sería negativo.

Respecto de la novena pregunta de la entrevista: ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Los entrevistados Gamonal (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), P. Vásquez (2019), Collachagua (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) expresaron que sí, considerando las limitaciones actuales del INDECOPI, facultar a otras instituciones esta labor mejoraría significativamente la protección que otorga el INDECOPI a los consumidores, segmentando por giros de negocio la carga sería más equilibrada y trabajar con entidades especializadas y específicas para cada caso pues serian conocedores de la materia; también se debería integrar a los gobiernos locales y regionales a fin de que estos fiscalicen en nombre de INDECOPI y a su vez estos sean supervisados por INDECOPI, si bien todo esto podría generar demora, es necesario porque las autoridades especializadas de determinados sectores pueden ayudar con la revisión y permitiría al INDECOPI salir y hacer trabajos de campo a nivel nacional siendo menos aburguesados en su función fiscalizadora.

En cambio, los entrevistados Yurivilca (2019), A. Vásquez (2019) y Caballero (2019) manifestaron que no necesariamente ya que podríamos llegar a un conflicto de intereses en el caso de a quien le corresponde fiscalizar y a quien no, bastaría con dotar con más recursos para tener un INDECOPI más eficiente y de esa forma fiscalizar mucho mejor el tema de las cláusulas abusivas.

Con relación de la décima pregunta de la entrevista: En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Los entrevistados Gamonal (2019), Estrada (2019), Miranda (2019), P. Vásquez (2019), Collachagua (2019), Oviedo (2019) y Laos (2019) expresaron que si toda vez que la descentralización de estas facultades hacia otras entidades públicas locales contribuiría a la reducción de las cláusulas abusivas, ya que el mercado peruano es tan grande que solo una institución encargándose de esta función es insuficiente, ello permitiría acortaría más la brecha que existe entre la asimetría informativa y el derecho de información, perfeccionando poco a poco el mercado, ya que si INDECOPI no puede colocar nuevos edificios a su nombre para estar cerca de la población, podría ubicar a 2 o más miembros del INDECOPI capacitados que reciban la quejas o denuncias de los consumidores sobre cláusulas abusivas en un módulo asignado en alguna municipalidad con la que logre obtener algún convenio, ya que esto es un trabajo conjunto y con un plan a largo plazo en la ejecución de sus políticas para educar al consumidor.

En cambio, los entrevistados Yurivilca (2019), P. Vásquez (2019) y A. Vásquez (2019) expresaron que no lo consolidaría, pero si lo haría más transparente, con mayor protección para el consumidor y que más bien se debe fortalecer una sola institución, ya que si es tan importante el INDECOPI para el país y no se da abasto se podría que crear un sistema donde INDECOPI sea la columna vertebral y el cerebro, pero de momento solo se debería fortalecerse más el INDECOPI.

3.2 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA TÉCNICA: ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

A efectos de establecer una mejor comprensión de la problemática investigada se ejecutó el instrumento de la guía de análisis documental con el cual se logró obtener información importante para el desarrollo de mi investigación, es así que a continuación se establecen los datos adquiridos a partir de la técnica de análisis de fuente documental, para lograr esto se ha tomado en consideración los objetivos formulados para esta investigación.

Resultados del objetivo general:

A continuación se describe el documento analizado en función al objetivo general formulado para esta investigación:

Objetivo General
Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Rodríguez (2013) las cláusulas abusivas es la materialización de la desigualdad que existe entre los consumidores y los proveedores, debido a que existe una situación de superioridad por parte de los proveedores, lo que les permite auto otorgarse mayores facultades o derechos por sobre el consumidor, así como también reducir sus niveles de responsabilidad u obligaciones contractuales (p. 251).

Ballugera (2018) el motivo del por qué el adherente no ayuda en la redacción del contrato no es porque el consumidor no sepa redactar contratos o porque confié en que el proveedor o profesional lo ara de mejor manera, sino porque el proveedor o profesional se lo impide taxativamente (p. 1).

De la Puente y Lavalle (1995) determino que para poder determinar si el proveedor ha cumplido con poner en conocimiento al consumidor es necesario la intervención de una autoridad especializada en el tema; siendo para este el INDECOPI el más apto para este trabajo debido a la probada eficiencia en su época, pudiendo llevar a cabo funciones de organización y aprobación de las clausulas generales de contratación (p.22).

Resultados del objetivo específico 1

A continuación se describe el documento analizado en función al objetivo específico 1 formulado para esta investigación:

Objetivo Especifico 1
Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Arana (2010) manifestaba que:

La existencia de dicha asimetría obedece a dos razones; una, es que el proveedor, es quien tiene mayor conocimiento del rubro de su negocio y la otra, es que el proveedor es quien redacta las cláusulas generales de contratación. La práctica de contratación en el mercado, ha mostrado que los bienes y servicios no siempre cumplen con los mejores estándares (p. 60).

Villota (s.f.) considera que las cláusulas en los contratos deben tener toda la información necesaria por el consumidor, siendo de fácil comprensión o por lo menos que no generen dudas a sus consumidores y esta debe ser entregada de forma oportuna al consumidor a fin de que este pueda hacer una valoración de su contenido y asumir las obligaciones que voluntariamente luego de tener acceso a la información a aceptado (p. 24).

Villota (s.f.) expresaba que en el Perú la autoridad administrativa que realiza control posterior es el INDECOPI, toda vez que es quien analiza los contratos de firmado por los consumidores con la finalidad de examinar si en ella se pudiera encontrar alguna cláusula que se encuadre dentro los supuestos de una cláusula abusiva (p.31).

Resultados del objetivo específico 2

A continuación se describe el documento analizado en función al objetivo específico 2 formulado para esta investigación:

Objetivo Especifico 2
Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

Cárdenas (1996) nos dice que debe ser la autoridad administrativa quien conoce las actividades reguladas por cláusulas generales de contratación y que por lo tanto son los que se encuentran en mejor posición para velar por dos aspectos fundamentales en esta figura jurídica, siendo obviamente la primera la protección de los consumidores frente a posibles abusos en la redacción de estas cláusulas generales de contratación y como segundo objetivo lograr la fluidez en el tráfico comercial al autorizar la incorporación de las cláusulas generales de contratación que han sido previamente aprobadas administrativamente (p.21).

Rodríguez (2013) declaraba que la aprobación administrativa es tan solo una conformidad para que las cláusulas generales de contratación se añadan en los contratos futuros y sean puestos de conocimiento de los consumidores quienes contrataran con estos, solo así el consumidor podrá determinar si estas nuevas cláusulas generales de contratación le son de su agrado o no, y así elegir entre contratar con el proveedor o declinar la oferta presentada (p.263).

Rodríguez (2013) expresaba que el control administrativo se enmarca en dos aspectos el control previo y el control preventivo, el cual es ejecutado por la administración estatal o a su vez a quien hubiera delegado dicha facultad, con el objetivo de revisar y aprobar las cláusulas que los proveedores plantean a sus consumidores a través de los contratos de consumo (p. 258).

3.3 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA TÉCNICA: ANÁLISIS NORMATIVO

Para poder desarrollar y establecer el alcance normativo de la problemática investigada se ejecutó el instrumento de la guía de análisis normativo, es así que a continuación se establecen los datos obtenidos tomando en cuenta los objetivos propuestos en la investigación.

Resultados del objetivo general

A continuación se describen las normas analizadas en función al objetivo general formulado para esta investigación:

Objetivo General
Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ (1993)

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.” Art. 65

CÓDIGO CIVIL PERUANO (1984)

“El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.” Art. 1390

Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos. Art. 1392

“Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas, [...]” Art. 1393

Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en conocimiento del público mediante adecuada publicidad. Art. 1397

En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato. Art. 1398

Resultados del objetivo específico 1

A continuación se describen las normas analizadas en función al objetivo específico 1 formulado para esta investigación:

Objetivo Especifico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2010)

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Art. 1 lit. B

“Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.” Art. 1 lit. C

“Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.” Art. 1 lit. H

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2016)

Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten: [...]; c) Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate; d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos; [...]; g) Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y de compensación; [...]; i) Educación de los consumidores y las empresas. (p.10)

Resultados objetivo específico 2

A continuación se describen las normas analizadas en función al objetivo específico 2 formulado para esta investigación:

Objetivo Especifico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI (2008)

Son funciones generales del INDECOPI: a) Vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa [...]. Art. 2 lit. A

Son funciones generales del INDECOPI: [...] Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo [...].”Art. 2 lit. D

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2016)

Los Estados Miembros deben esforzarse por que los organismos de protección de los consumidores dispongan de los recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en los casos pertinentes. (p.10)

3.4. Descripción de resultados de la Técnica: Cuestionario

Tabla N°6: Ficha Técnica de la encuesta

Datos	Descripción
Total de cuestionados	20
Edades	22 a 53 años
Lugar de procedencia	Lima y Callao
Sexo	Varones y mujeres
Grado de estudio	Secundaria completa; Técnica y Superior
El cuestionario se aplicó durante los días 05 y 15 de junio de 2019, en lima y callao.	

Fuente: Elaboración propia. Lima, 2019.

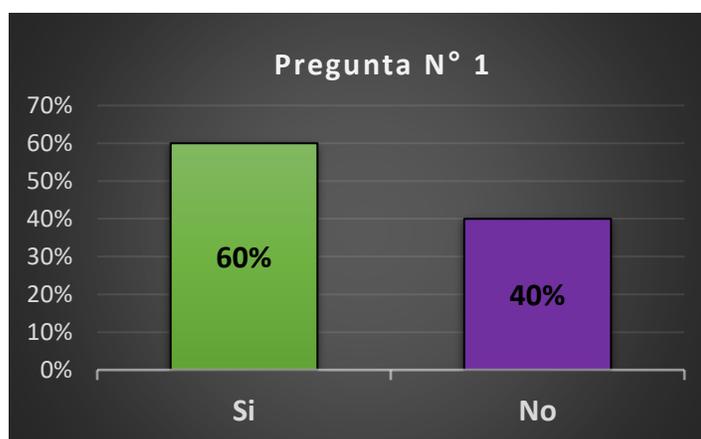
Resultados del objetivo general

A continuación se presentan los resultados de los cuestionarios realizados en función del objetivo general:

Objetivo General
Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Pregunta N° 1

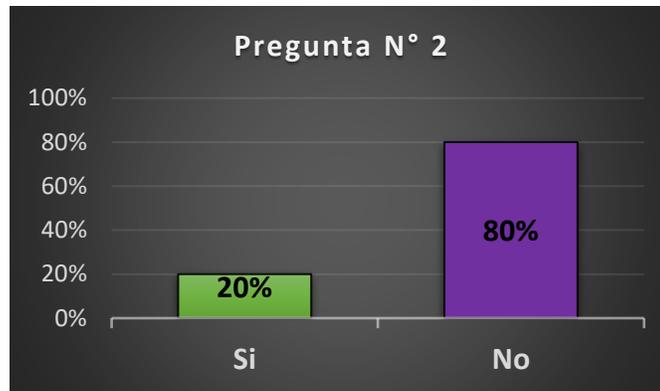
¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?



Al respecto el 60% de los cuestionados han señalado que SI tienen conocimiento sobre en qué consisten las cláusulas abusivas, mientras que solo el 40% desconocía de que tratan las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Pregunta N° 2

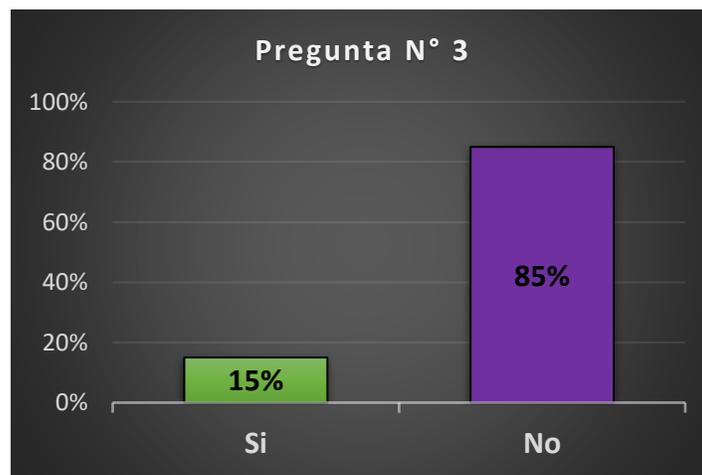
¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?



Al respecto solo el 20% de los e cuestionados han señalado que, SI considera que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna, mientras que el 80% considera que NO lo hace.

Pregunta N° 3

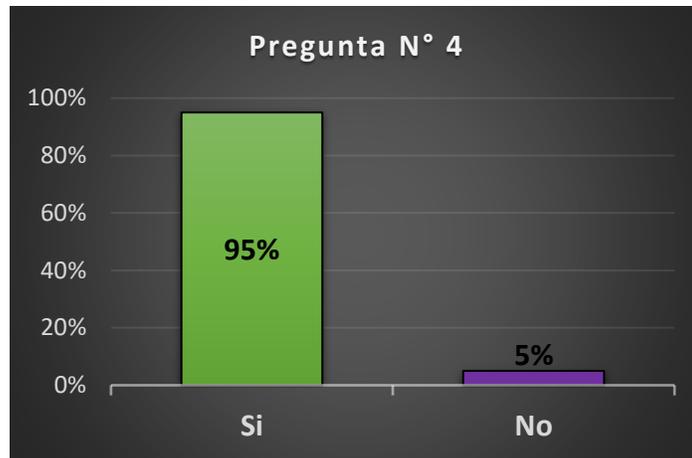
¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?



Al respecto el 15% de los cuestionados señalaron que SI consideran que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea, mientras que el 85% considera que NO lo es.

Pregunta N° 4

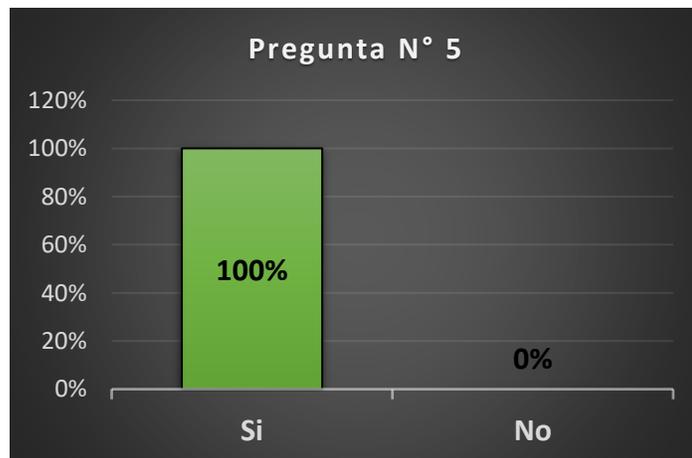
¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?



Al respecto el 95% de los cuestionados indicaron que SI existe desconfianza por parte de los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas, mientras que únicamente el 5% considera que NO existe desconfianza.

Pregunta N° 5

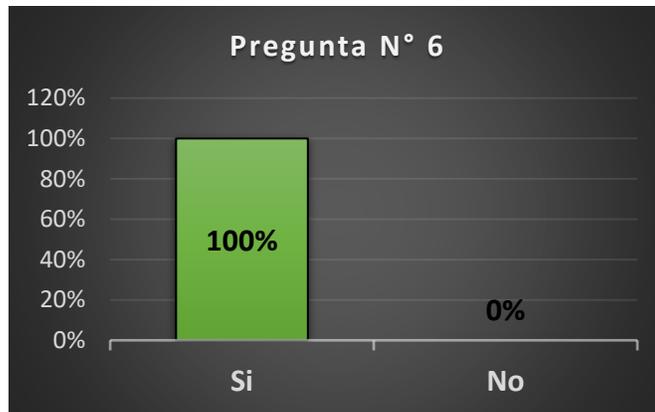
¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?



Al respecto el 100% de los cuestionados determinaron que la labor fiscalizadora del INDECOPI SI es muy limitada respecto de los contratos de consumo.

Pregunta N° 6

¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?



Al respecto el 100% de los cuestionados considera que el INDECOPI SI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

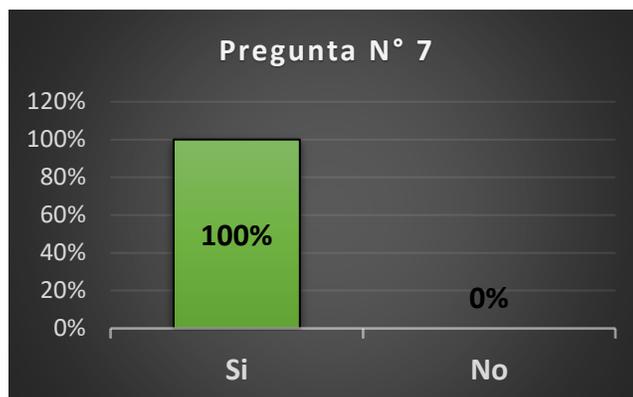
Resultados del objetivo específico 1

A continuación se presentan los resultados de los cuestionarios realizados en función del objetivo específico 1:

Objetivo Especifico 1
Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Pregunta N° 7

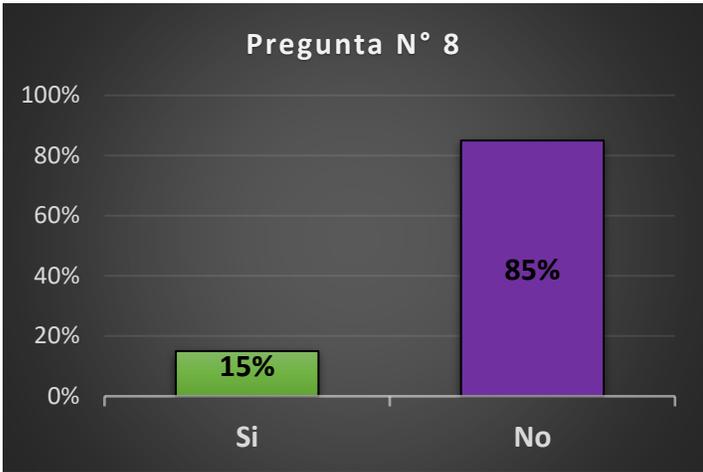
¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?



Al respecto el 100% de los cuestionados estima que la asimetría informativa en los contratos de consumo SI es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas.

Pregunta N° 8

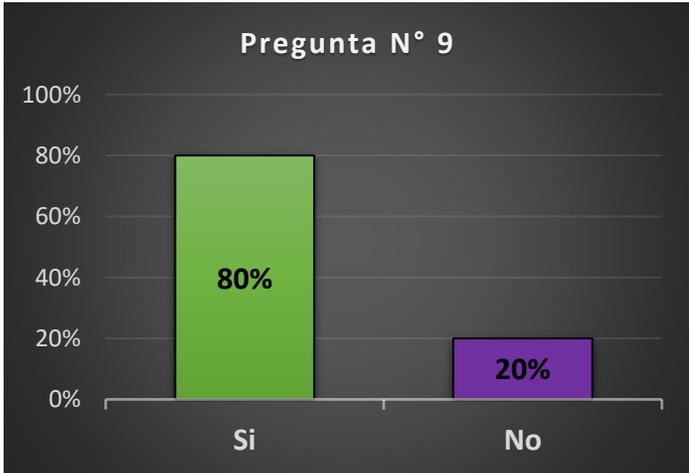
¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?



Al respecto solamente el 15% de los cuestionados estima que SI es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas, mientras que el 85% considera que NO es suficiente.

Pregunta N° 9

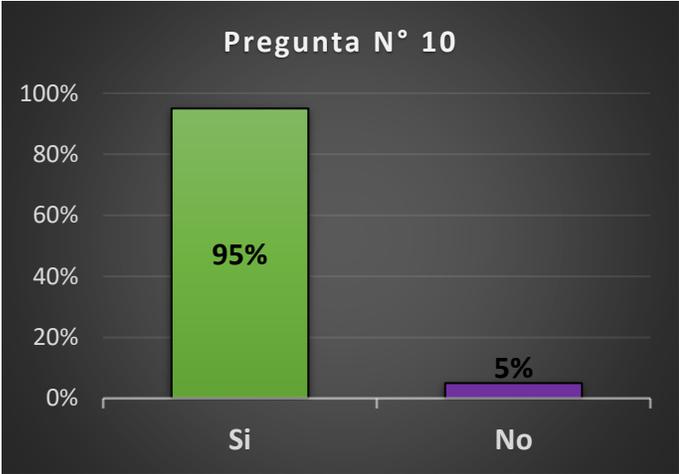
¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?



Al respecto el 80% de los cuestionados considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo SI justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI, mientras que el 20% opina lo contrario.

Pregunta N° 10

¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?



Al respecto el 95% de los cuestionados considera que las empresas SI deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa, mientras que únicamente el 5% considera que NO.

Pregunta N° 11

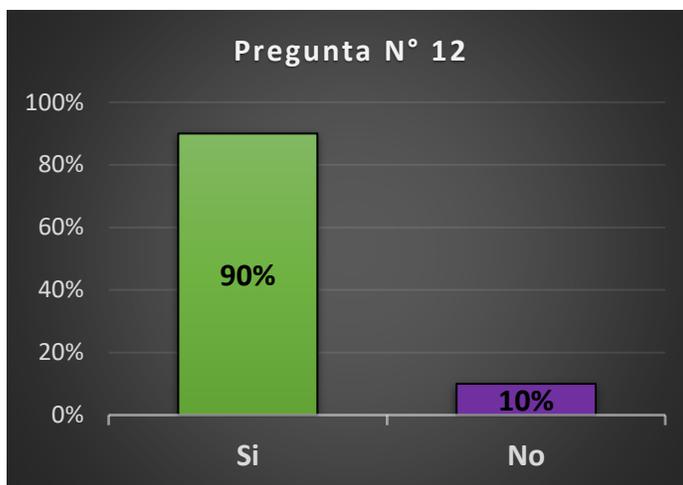
¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?



Al respecto el 100% de los cuestionados piensa que SI es necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa.

Pregunta N° 12

¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?



Al respecto el 90% de los cuestionados SI recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales, mientras que el 10% NO lo recomendaría.

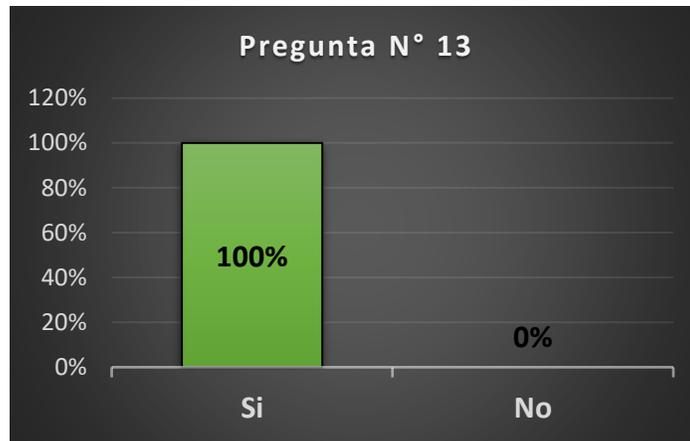
Resultados del objetivo específico 2

A continuación se presentan los resultados de los cuestionarios realizados en función del objetivo específico 2:

Objetivo Especifico 2
Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

Pregunta N° 13

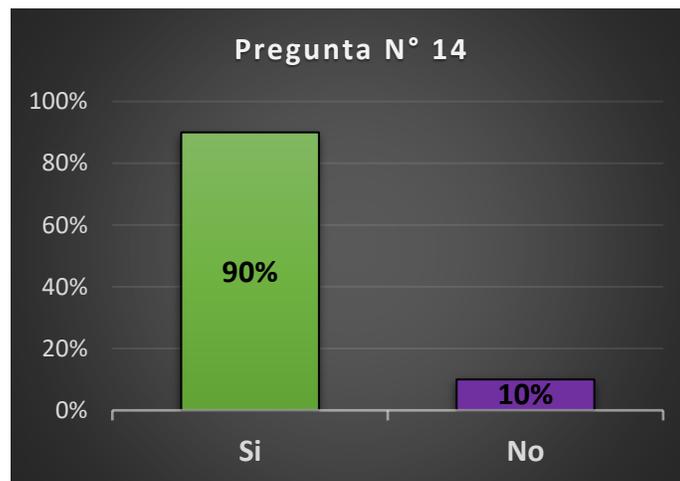
¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?



Al respecto el 100% de los cuestionados opina que las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo SI deben ser modificadas

Pregunta N° 14

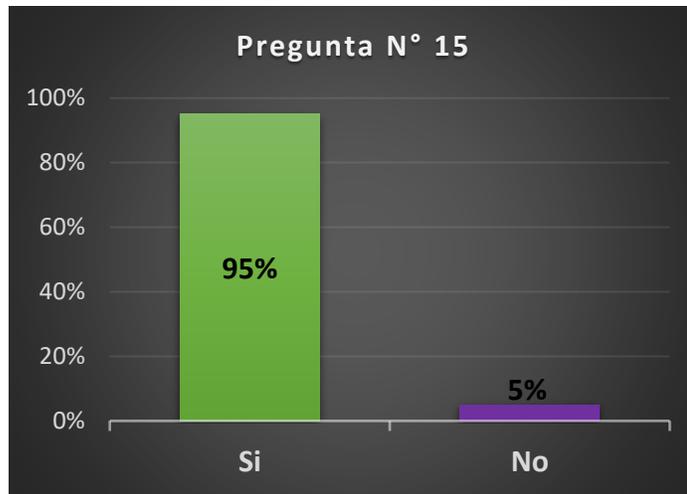
¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?



Al respecto el 90% de los cuestionados considera que SI sería oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo, mientras que el 10% NO lo considera oportuno.

Pregunta N° 15

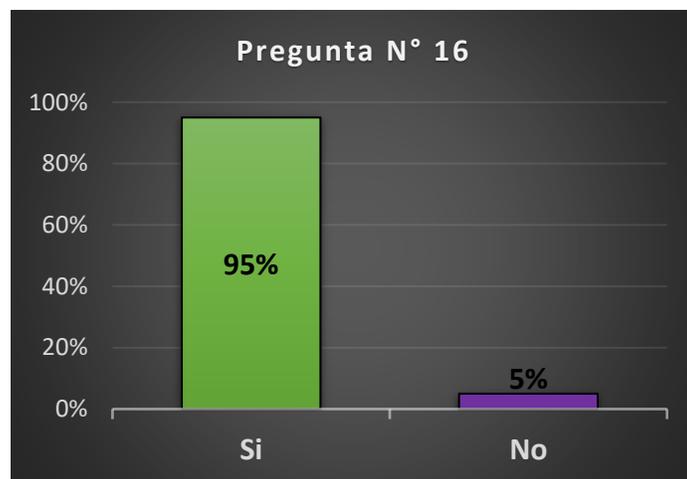
¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?



Al respecto el 95% de los cuestionados califica que el INDECOPI SI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, mientras que solo el 5% NO lo considera necesario.

Pregunta N° 16

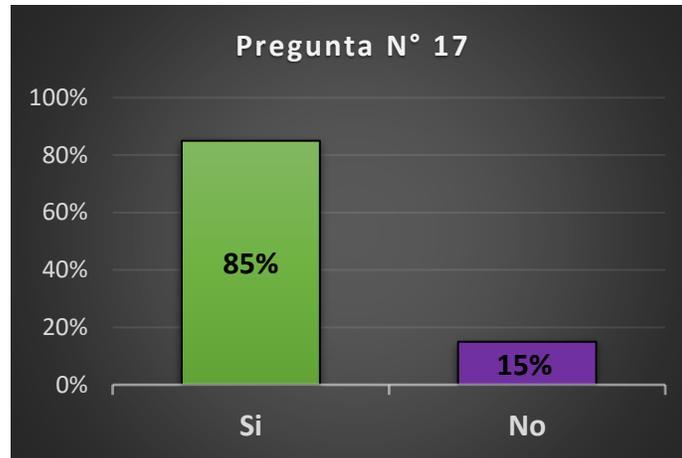
¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?



Al respecto el 95% de los cuestionados SI considera que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados, mientras que solo el 5% opina lo contrario.

Pregunta N° 17

¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?



Al respecto el 85% de los cuestionados opina que el mercado nacional SI se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo, mientras que el 15% estima que NO se consolidaría.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos a lo largo del desarrollo de mi investigación a través de las diferentes técnicas aplicadas en función de los objetivos planteados para resolver la problemática observada, para ello se ha aplicado una interpretación jurídica de estos a fin de establecer juicio de valor sobre dichos resultados, gracias a ello me fue posible identificar las debilidades y fortalezas de la problemática estudiada, estableciendo para ello opiniones y posiciones sobre el tema investigado.

Es justamente sobre la discusión que Domínguez (2015) establece que, para poder tomar una posición respecto de las teorías desarrolladas en el trabajo de investigación, será importante seguir un orden de los principales cuadros de los resultados obtenidos en la investigación fin de facilitar dicha posición (p.64). Es justamente lo que dice el autor muy importante a efectos de poder no solo tomar una decisión o postura frente a la investigación desarrollada, sino que también permitirá tener un orden que permita a las personas que lean la presente investigación comprender la discusión de formar sencilla a partir de los resultados obtenidos en razón de los objetivos planteados al principio del desarrollo de esta investigación jurídica.

4.1 DISCUSIÓN DEL OBJETIVO GENERAL

Objetivo General
Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Supuesto Jurídico General
Los contratos de consumo son fiscalizados de manera insuficiente por INDECOPI, ya que mayormente ejerce el control posterior y no el control preventivo, no permitiendo identificar a las cláusulas abusivas antes de que estas entren en ejecución en el mercado nacional, generando desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato.

De la técnica de la Entrevista

Tras haber recabado información de diversos abogados con gran experiencia y conocedores del tema de investigación, coincido con lo manifestado por la mayoría de los entrevistados, toda

vez que afirmaron que los contratos de consumo en el Perú son fiscalizados de manera insuficiente porque no cubren todas las necesidades de los consumidores en materia de cláusulas abusivas, esto es debido a la existencia de diversos factores tanto funcionales como administrativos lo que supone una deficiencia en la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Collachagua nos manifestaba que esto se debe a la falta de personal especializado en fiscalizar contratos de consumo en el INDECOPI, algo que llama la atención por parte de la mayoría de entrevistados es que el INDECOPI actúa únicamente de forma posterior, esto es cuando el consumidor después de firmar el contrato se ve afectado y acude al INDECOPI para presentar su denuncia, tras lo cual actúa como ente sancionador, multando si fuera el caso más que cumplir un rol proteccionista, preventivo o represivo en materia de cláusulas abusivas, es así que Caballero expresaba que es completamente necesario que el INDECOPI cuente con un control preventivo tomando en consideración que gracias al desarrollo tecnológico y el avance de las operaciones virtuales se suelen “aceptar” cláusulas perjudiciales para los consumidores, hecho que supone una necesidad de una mayor protección por parte del INDECOPI.

Como consecuencia de esta falta de protección oportuna por parte del INDECOPI gran parte de los entrevistados manifestaba que existe desconfianza por parte de los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo, pero que a pesar de ello los firman por el deseo de contar con un producto o servicio o por su real necesidad de contar con este, es así que Miranda expresaba que la desconfianza de los consumidores nace cuando no tienen toda la información clara, de lo que le van a ofrecer y en qué condiciones, es ahí donde la intervención de INDECOPI debería ser precisa y suficiente.

Con otro punto de vista P. Vásquez señalaba que no considera que la labor fiscalizadora del INDECOPI sea insuficiente, sino que no existe una correcta educación de los consumidores sobre sus derechos y que nos encontramos más en una etapa de educación que fiscalización; si bien es cierto que parte importante de la labor del INDECOPI es el educar a los consumidores sobre sus derechos, también se debe enfocar en su labor fiscalizadora preventiva en materia de contratos de consumo, ya que el consumidor en muchas ocasiones no entiende que dice el contrato debido a los términos empleados, lo que le resulta complicado determinar por cuenta propia si en su contrato existen cláusulas abusivas.

Por otro lado P. Vásquez manifestaba que no es necesario que el INDECOPI realice un control preventivo constante, pero que si debe existir cierto grado de control que obligue a someter ciertas cláusulas abusivas, he de determinar que no concuerdo con todo lo expresado por el entrevistado, únicamente en el extremo que si considero necesario que INDECOPI realice labores constantes de control preventivo, toda vez que advertimos el nacimiento de nuevas formas de contratar bienes o servicios que requieren intervención preventiva de INDECOPI (contratos por internet, telefónicos, etc.) a fin de poder identificar si en estos contratos existen cláusulas abusivas incluso antes de que ingresen o se ejecuten en el mercado nacional.

Los entrevistados Estrada, P. Vásquez, Collachagua y Caballero expresaban que no consideraban que existiera desconfianza por parte de los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo, debido a diferentes factores como la ignorancia del consumidor sobre cláusulas abusivas, su falta de diligencia a la hora de leer y firmar el contrato o simple necesidad, debo decir que sobre lo manifestado por los entrevistados que si bien es cierto que nuestro país cuenta con consumidores poco diligentes a la hora de firmar contratos de consumo, ello no quita que exista desconfianza en el consumidor que pudiera conocer del tema o que haya atravesado por un contrato con cláusulas abusivas.

De la técnica de análisis de fuente documental – doctrinario y normativo

De acuerdo con la evaluación de las **teorías relacionadas al tema**, encontramos que Rodríguez (2013), manifiesta que las cláusulas abusivas son la materialización de la desigualdad que existe entre los consumidores y los proveedores en el Perú, esto es debido a que existe una situación de superioridad por parte de los proveedores, lo que les permite auto otorgarse mayores facultades o derechos por sobre el consumidor, así como también reducir sus niveles de responsabilidad u obligaciones contractuales (p. 251). Tomando en cuenta lo que nos dice este autor es evidente que, ante tal facultad de las empresas lo normal es que el INDECOPI como agente que busca nivelar la balanza entre empresa y consumidor, intervenga realizando acciones de control preventiva.

Y ante el hecho de que son la empresa quienes redactan de forma unilateral los contratos de consumo, Ballugera (2018) expresa que el motivo por el que consumidor no interviene en su redacción, no es porque el consumidor no sepa redactar contratos o porque confió en que el

proveedor o profesional lo ara de mejor manera, sino porque el proveedor o profesional se lo impide taxativamente (p. 1). Esto significaría que si antes de la firma del contrato de consumo una persona quisiera retirar alguna cláusula del contrato por considerarla abusiva no podría hacerlo, sino sus únicas alternativas aceptar el contrato o simplemente no aceptarlo, claro que también existe la tercera opción que es la de denunciar dicho contrato ante el INDECOPI, sin embargo ello supone un gasto y tiempo por parte del consumidor, tiempo y dinero que no tiene o no desea malgastar, es por ello que es importante la intervención del INDECOPI en materia de control preventivo.

Ya muchos años atrás el jurista De la Puente y Lavalle (1995) afirmaba que el INDECOPI es el ente más apto para garantizar un nivel óptimo de simetría entre las empresas y el consumidor debido a la probada eficiencia que tenía en su época, para así poder determinar si un proveedor ha cumplido con poner en conocimiento al consumidor toda la información que le fuera necesaria para tomar una buena decisión, pudiendo llevar a cabo funciones de organización y aprobación de las cláusulas generales de contratación (p.22). Vemos así entonces que era relevante tener un sistema de control eficiente y que a la fecha actual si bien el INDECOPI cumple un papel fundamental en la vida de los consumidores, no ha logrado cubrir todas sus necesidades y una de ellas es su protección preventiva frente a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Habiendo tomado en consideración la doctrina, a continuación discutiremos desde la interpretación de las **fuentes normativas**, es así que en nuestra legislación encontramos que en el artículo n° 65 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ (1993) se ha establecido que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.” Tomando en consideración este artículo de la constitución debo enfatizar que el rol del estado según este artículo es el de defender los intereses de los consumidores y sin duda alguna a la fecha es de interés de los consumidores que los contratos de consumo sean fiscalizados de forma preventiva, no bastando con garantizar el derecho a la información, sino también un rol mucho más proteccionista a través de sus órganos como el INDECOPI.

Partiendo desde ese punto de partida vemos que el CÓDIGO CIVIL PERUANO (1984) ha logrado establecer una clara definición de lo que son los contratos de consumo en sus diferentes variantes (contratos de adhesión y cláusulas generales de contratación), sin embargo, me llama mucho la atención una en particular, que es el artículo n° 1397 del CÓDIGO CIVIL PERUANO (1984) que dice que:

Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en conocimiento del público mediante adecuada publicidad.

A lo largo de la investigación se logró determinar a través de la doctrina y los autores que los consumidores en el Perú son muy poco diligentes, ya sea por los diferentes aspectos desarrollados líneas arriba, entonces para nuestra legislación ¿cuál sería esa diligencia ordinaria por la cual un consumidor ha logrado conocer dichas cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente?, y otro elemento que considero puede resultar ambiguo es el de que una empresa realice una adecuada publicidad de dichas cláusulas generales de contratación, lo que me lleva a hacerme la siguiente pregunta, ¿Quién fiscaliza o verifica que las empresas hayan hecho una adecuada publicidad de dichas cláusulas generales de contratación?. Es por estos aspectos que mantengo mi postura que es necesario que el INDECOPI realice un control preventivo en materia de cláusulas abusivas.

De la técnica del cuestionario

Así también se ha logrado obtener de la técnica del cuestionario, que un 80% de los participantes indicaron que el INDECOPI no fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna, esto demuestra que un gran porcentaje no está conforme con la forma en como está actuando el INDECOPI en materia de fiscalización y prevención de cláusulas abusivas en contratos de consumo. Así mismo un 85% de los participantes indicaba que esto se debe a que nuestra legislación peruana no le ha dado un tratamiento idóneo a la problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Es por eso que concuerdo con el 100% de los participantes quienes determinaron que el INDECOPI si debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Gracias a todos estos datos recolectados se hace evidente que no basta con que el INDECOPI actué a través de un control posterior, si no que por el contrario es requerido dada el avance tecnológico y de los años que este actué a través de un control previo que permita identificar cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

4.2 DISCUSIÓN DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

Objetivo Especifico 1
Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Supuesto Jurídico Especifico 1
La asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizados por INDECOPI de manera posterior siendo la mayoría de casos debido a denuncias presentadas por los consumidores, debido a la poca información a la que tienen acceso antes de firmar el contrato con su proveedor.

De la técnica de la Entrevista

Tras haber recabado información de diversos abogados con gran experiencia y conocedores del tema de investigación, coincido con lo manifestado por la mayoría de los entrevistados, toda vez que afirmaron que los niveles de asimetría informativa actuales que se encuentran en los contratos de consumo no aprobados administrativamente en el Perú, justificarían una necesaria intervención preventiva en lugar de una posterior por parte del INDECOPI con la finalidad de equilibrar la balanza entre la información que manejan las empresas y los consumidores frente a los contratos de consumo. En este aspecto Miranda decía que la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente siempre va a existir y que lo que se debe buscar es que la brecha entre consumidor y la empresa se reduzca, esto se podría lograr si

INDECOPI actuara con anticipación a que el consumidor se vea afectado y no cuando el consumidor presente su denuncia.

Una gran mayoría de los entrevistados han afirmado que todo caso donde exista asimetría informativa denota una necesidad de control por parte del estado y dada la ignorancia o falta de comprensión de los consumidores que solo conocen “lo bonito” del contrato que aceptan y firman denota que se requeriría un control previo para evitar abusos, Oviedo así lo expresaba considerando que por ley debería hacerse un control previo haciendo visitas inopinadas a las empresas en pro del consumidor y evaluar los contratos.

Partiendo desde el punto de que es difícil eliminar la asimetría informativa respecto de los contratos de consumo no aprobados administrativamente, lo que sí se puede hacer es reducir el nivel de asimetría, es así que los entrevistados manifestaron que la forma más efectiva de hacerlo sería brindando al consumidor información oportuna respecto de las cláusulas del contrato exhibiéndolos en las empresas y que sea de fácil acceso, también a través de una debida fiscalización preventiva con personal especializado y capacitado, descentralizando las oficinas del INDECOPI a organismos autónomos para que solo revisen los contratos no aprobados administrativamente, sin olvidar o dejar de lado la educación de los consumidores respecto de sus derechos, al respecto concuerdo con lo expresado por todos los expertos en las formas y métodos de reducir los niveles de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente.

Por otro lado, Collachagua manifestaba que más que un control preventivo en materia de asimetría informativa, se debería dar énfasis al control posterior, porque es la forma más eficaz de detectar las cláusulas abusivas en los contratos de consumo. Al respecto debo manifestar mi disconformidad con el hecho que el control posterior cubre únicamente la protección de los consumidores cuando ya ha existido o sufrido un daño el consumidor, es por este factor que considero que debe actuarse de forma preventiva antes de que exista o se genere un daño al consumidor, pero manteniendo el hecho de que el consumidor que lo haya sufrido pueda acudir al INDECOPI en búsqueda de protección.

De la técnica de análisis de fuente documental – doctrinario y normativo

De acuerdo con la evaluación de las **teorías relacionadas al tema**, encontramos que Arana (2010), manifestaba que:

La existencia de dicha asimetría obedece a dos razones; una, es que el proveedor, es quien tiene mayor conocimiento del rubro de su negocio y la otra, es que el proveedor es quien redacta las cláusulas generales de contratación. La práctica de contratación en el mercado, ha mostrado que los bienes y servicios no siempre cumplen con los mejores estándares (p. 60).

Esta afirmación confirma que el nivel de desbalance informativo es inevitable toda vez que los consumidores no son siempre especialistas en los rubros empresariales con quienes contratan, por lo que tratar de nivel o compensar ese desnivel es fundamental a la hora de proteger los derechos de los consumidores.

Por otra parte, Villota (s.f.) expresaba que en el Perú la autoridad administrativa que realiza control posterior en materia de contratos de consumo es el INDECOPI, toda vez que es dicha entidad la encargada de analizar los contratos firmados por los consumidores con la finalidad de examinar si en ellos se pudiera encontrar alguna cláusula que se encuadre dentro los supuestos de una cláusula abusiva (p.31). Si bien esta afirmación a la fecha es cierta lo cierto es que no es suficiente para defender los derechos de los consumidores, es necesario a la fecha que el INDECOPI cuente con una facultad preventiva que permita un mayor campo de protección de los derechos de los consumidores.

Habiendo tomado en consideración la doctrina, a continuación discutiremos desde la interpretación de las **fuentes normativas**, es así que en nuestra legislación encontramos que en el artículo n° 1 lit. C del CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2010) establece que son derechos de los consumidores:

“Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.”

Este artículo en particular establece que los consumidores tienen derecho a que se le defienda contra las cláusulas abusivas, si bien es cierto que actualmente lo hace el INDECOPI a través de un control posterior, ya hemos demostrado que a la fecha no es suficiente y es necesario que se ejerza un control preventivo en aras de una mejor protección de los intereses y derechos de los consumidores, tal y como así lo establece el propio artículo antes mencionado.

Es en este mismo sentido que las Naciones Unidas establecieron parámetros para la protección de los consumidores, es así que tenemos que las DIRECTRICES DE LAS

NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016) establecen que:

Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten: [...]; c) Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate; d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos; [...]; g) Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y de compensación; [...]; i) Educación de los consumidores y las empresas. (p.10)

Lo establecido por las NACIONES UNIDAS sin duda refleja un aspecto bastante importante en la lucha por la reducción de los niveles de asimetría informativa en los contratos de consumo y es el de que los estados miembros deben fomentar políticas que impulsen la existencia de términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos, esto sin duda se lograra no solo con el control posterior, sino a través de un control preventivo.

De la técnica del cuestionario

Así también se ha logrado obtener de la técnica del cuestionario, que el 100% de los participantes ha considerado que las cláusulas abusivas en los contratos de consumo aparecen debido a la existencia de asimetría informativa.

Esto confirma que existe una necesidad de nivelar la balanza entre los consumidores y las empresas, y esto se lograra a través de una fiscalización preventiva de los contratos de consumo no aprobados administrativamente tal y como así lo expresaron el 100% de los participantes del cuestionario.

Es a partir que estos resultados que el 95% de los participantes considera que las empresas deben ser más transparentes a la hora de publicar sus contratos de consumo, con la finalidad de que se elimine o reduzca los niveles de asimetría informativa actual en los contratos de consumo no aprobados administrativamente.

Conuerdo con todo lo expresado por los participantes del cuestionario toda vez que confirman que existe un nivel de desconfianza frente a las empresas a la hora de firmar los contratos de consumo y que siente que la forma en como fiscaliza el INDECOPI de forma posterior no es suficiente o la más adecuada frente a los niveles de asimetría informativa que

existe actualmente en el mercado nacional, en estricto debido a la poca información a la que tienen acceso antes de firmar el contrato con su proveedor.

4.3 DISCUSIÓN DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

Objetivo Especifico 2
Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

Supuesto Jurídico Especifico 2
El control posterior que realiza el INDECOPI es insuficiente por lo que es recomendable incorporar a otras instituciones públicas que realicen un control preventivo a los contratos de consumo no aprobados administrativamente a fin de evitar que generen una afectación a los consumidores, de esta forma el mercado nacional se consolidaría y se fortalecería la función protectora del INDECOPI.

De la técnica de la Entrevista

Tras haber recabado información de diversos abogados con gran experiencia y conocedores del tema de investigación, coincido con lo manifestado por la mayoría de los entrevistados, toda vez que afirmaron que las acciones de control que realiza a la fecha el INDECOPI es insuficiente y que si consideran recomendable que se incorporen a otras instituciones públicas la labor de control preventiva en materia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, esto podría mejorar significativamente la protección que otorga el INDECOPI a los consumidores. Al respecto Collachagua expresaba que para una mejor protección de los derechos de los consumidores se debería integrar a los gobiernos locales y regionales con la finalidad de que estas entidades fiscalicen en nombre de INDECOPI y a su vez estos sean supervisados por INDECOPI.

Conuerdo con lo expresado con Collachagua en el sentido que en efecto integrar a otras entidades estatales permitirá un mayor campo de protección de los consumidores en materia de cláusulas abusivas en contratos de consumo no aprobados administrativamente, ya que si bien

uno de los motivos por los cuales no realiza acciones preventivas se puede deber a la falta de capacidad operativa o económica para contratar personal especializado en materia de contratos de consumo, esta situación podría resolverse si el INDECOPI se apoyara de otras entidades estatales como órganos de apoyo segmentado por giros de negocio la carga será mucho más equilibrada, también se recomendó que el INDECOPI salga a hacer trabajos de campo a nivel nacional siendo menos aburguesados en su función fiscalizadora.

Por otra parte, la mayoría de entrevistados concuerda que la mejor forma de fortalecer la función fiscalizadora del INDECOPI es delegando la función fiscalizadora del INDECOPI para que revisen y resuelvan de forma autónoma la identificación de cláusulas abusivas; también se debería incrementar el personal capacitado y especializado en temas de control, estableciendo más oficinas del INDECOPI a nivel nacional, que le permita realizar las acciones de control previo a través de operativos preventivos periódicamente e inopinados y solicitando a las empresas que envíen sus contratos para revisión.

Concuerdo con todo anteriormente expresado por los entrevistados, pues no solo refuerza mi postura de un necesario control preventivo en aras de mejorar los niveles de protección de los consumidores en materia de cláusulas abusivas en contratos de consumo, sino que nos plantean soluciones complementarias a la propuesta planteada que permiten una mejor ejecución en el campo de la fiscalización.

La mayoría de entrevistados también manifestó que el mercado nacional si se vería consolidado ya que la descentralización de la facultad fiscalizadora del INDECOPI hacia otras entidades públicas locales contribuiría a la reducción de las cláusulas abusivas, ya que el mercado peruano es tan grande que solo una institución encargándose de esta función es insuficiente, ello permitiría acortar más la brecha que existe entre la asimetría informativa y el derecho de información, perfeccionando poco a poco el mercado.

Sin embargo, por otra parte, los entrevistados Yurivilca, P. Vásquez y A. Vásquez (2019) expresaron que no consideran que la descentralización de facultades fiscalizadoras del INDECOPI consolidaría el mercado nacional y que por el contrario podría generar retrasos

en su ejecución, pero que sin embargo si podría hacerlo más transparente si se fortalece una sola institución como es el INDECOPI.

Debo manifestar mi discordancia con lo expresado por los entrevistados antes mencionados, ya que si bien es un riesgo que la descentralización de facultades genere retrasos en la protección de los consumidores en materia de cláusulas abusivas, esta permitiría tener un campo de acción mucho mayor y que se llegue a muchos más ciudadanos, y es que en la actualidad el INDECOPI no ha logrado descentralizar sus oficinas en todo el territorio nacional, existiendo así zonas donde los consumidores no tienen a quien acudir para hacer sus denuncias, hecho que podría ser superado fácilmente si se logran incorporar a los gobiernos locales y regionales la función fiscalizadora.

De la técnica de análisis de fuente documental – doctrinario y normativo

De acuerdo con la evaluación de las **teorías relacionadas al tema**, encontramos que Cárdenas (1996), nos dice que debe ser la autoridad administrativa quien conoce las actividades reguladas por cláusulas generales de contratación y que por lo tanto son los que se encuentran en mejor posición para velar por dos aspectos fundamentales en esta figura jurídica, siendo obviamente la primera la protección de los consumidores frente a posibles abusos en la redacción de estas cláusulas generales de contratación y como segundo objetivo lograr la fluidez en el tráfico comercial al autorizar la incorporación de las cláusulas generales de contratación que han sido previamente aprobadas administrativamente (p.21).

Al respecto debemos entender esto como un factor importante que justifica la razón de la descentralización de facultades fiscalizadoras del INDECOPI hacia otros órganos estatales que manejan o conocen del tema, entiéndase esto como órganos especializados que conocen los diferentes giros comerciales que se ejecutan en el Perú, un claro ejemplo de esto es la SÚPER INTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS quien como órgano especializado tiene a su cargo la búsqueda y detección de cláusulas abusivas en los contratos de consumo en materia bancaria, así también podría hacerlo otras entidades solo por mencionar como ejemplo el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES en materia de contratos de transporte terrestre, aéreo o marítimos.

Por otro lado tenemos también, que Rodríguez (2013) expresaba que el control administrativo se enmarca en un aspectos de control previo y control preventivo, el cual es ejecutado por la administración estatal o a su vez a quien hubiera delegado dicha facultad, gracias a esto se puede eliminar de forma previa o preventiva aquellas cláusulas con contenido abusivo que pudieran generar un desequilibrio en las futuras relaciones contractuales entre los consumidores y las empresas, pudiéndose también revisar y aprobar las cláusulas que los proveedores plantean a sus consumidores a través de los contratos de consumo (p. 258).

Comparto lo expresado por este jurista toda vez que el control preventivo permite una mejor ejecución de la labor fiscalizadora por parte del estado, actuando antes que el daño se genere o afecte a algún consumidor, tomando en consideración el hecho de que en nuestro país son muy pocos los consumidores diligentes que leen o revisan los contratos de consumo que firman.

Habiendo tomado en consideración la doctrina, a continuación discutiremos desde la interpretación de las **fuentes normativas**, es así que en nuestra legislación encontramos que en el artículo n° 2 lit. D de la LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI establece que:

Son funciones generales del INDECOPI: [...] Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo [...].”

Al respecto sobre este literal debo manifestar que si bien no expresa en magnitud de qué forma debe realizar la protección de los consumidores, si llama la atención el hecho que establece que este debe ser vigilante en que la información que se encuentra en el mercado sea correcta, dentro de ellos debemos entender se encuentran los contratos de consumo, por lo tanto, la actuación del INDECOPI debe ser de ser un vigilante más pro-activo en materia de cláusulas abusivas en contratos de consumo.

Por otra parte, tenemos las DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016) que establecen que, “Los Estados Miembros deben esforzarse por que los organismos de protección de los consumidores dispongan de los

recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en los casos pertinentes” (p.10).

Esto sin duda es algo que debemos resaltar ya que en él se establece que el estado en su rol protector de los derechos de los consumidores debe disponer de los recursos humanos y financieros necesarios que permitan proteger los derechos de los consumidores, por lo tanto, la idea de que el INDECOPI cuente con facultades de fiscalización preventivas responde a esta directriz establecida por las NACIONES UNIDAS.

De la técnica del cuestionario

Así también se ha logrado obtener de la técnica del cuestionario, que el 90% de los participantes ha considerado que, si sería oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo, esto confirma que los consumidores, sienten que, si es necesario tener participación por parte de otros órganos para la defensa de sus derechos como consumidores, al menos en materia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

Es así que un 95% de los participantes de la encuesta expreso que la mejor manera de fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI es apoyarse en otros órganos especializados que le permitan tener un mayor campo de acción para la revisión preventiva de dichos contratos de consumo. Por otra parte, tenemos que el 85% de los encuestados manifestó que el mercado nacional si se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo.

Esto sin duda refleja que para los consumidores es necesario optar por un sistema más descentralizado que le permita al INDECOPI proteger de manera más efectiva los derechos de los consumidores en materia de cláusulas abusivas y si esto se logra involucrando a muchos más órganos estatales será bien recibido por parte de la población.

V. CONCLUSIONES

5.1 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO GENERAL

Tras haber analizado y discutido los resultados obtenidos a partir de la ejecución de los instrumentos de recolección de datos enfocados en el objetivo general planteado al inicio de esta investigación se concluye que, efectivamente en el Perú los contratos de consumo son fiscalizados de manera insuficiente por parte del INDECOPI, debido a que principalmente ejerce el control posterior y en lugar de un control preventivo, lo cual no permite identificar las cláusulas abusivas antes de que estas entren en ejecución en el mercado nacional, quedando demostrado que esto genera desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo.

5.2 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

Tras haber analizado y discutido los resultados obtenidos a partir de la ejecución de los instrumentos de recolección de datos enfocados en el objetivo específico 1 planteado al inicio de esta investigación se concluye que la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizados por parte del INDECOPI de manera posterior, en lugar de ejecutar un control previo o preventivo, siendo que el INDECOPI toma conocimiento en la mayoría de casos debido a las denuncias presentadas por los consumidores que se han visto afectados por cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, debido a la poca información a la que tienen acceso antes de firmar el contrato con su proveedor.

5.3 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

Tras haber analizado y discutido los resultados obtenidos a partir de la ejecución de los instrumentos de recolección de datos enfocados en el objetivo específico 2 planteado al inicio de esta investigación se concluye que el control posterior que realiza actualmente el INDECOPI es insuficiente, por lo que es indispensable incorporar a otras instituciones públicas que realicen un control preventivo a los contratos de consumo no aprobados administrativamente, con la finalidad de fortalecer la función fiscalizadora del INDECOPI, con el propósito de evitar que se generen afectaciones a los consumidores, de esta forma se lograría consolidar el mercado nacional y se fortalecería la función protectora del INDECOPI.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO GENERAL

De la conclusión a la que se ha llegado respecto del objetivo general planteado al inicio de esta investigación se recomienda incorporar al artículo n° 2 la LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, la función de ejecutar un control preventivo que permita a este órgano identificar la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo, sin la necesidad de esperar a que los consumidores acudan a este órgano, a través de fiscalizaciones de manera constantes e inopinadas de los contratos de consumo de los diferentes giros comerciales que existen actualmente en el Perú. Para esto deberá crearse un órgano adscrito al INDECOPI que se encargue exclusivamente de ejecutar acciones de control preventiva.

6.2 RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

De la conclusión a la que se ha llegado respecto del objetivo específico 1 planteado al inicio de esta investigación se recomienda que para que el INDECOPI reduzca los niveles actuales de asimetría informativa de los contratos de consumo entre la empresa y los consumidores, estos deberían ser fiscalizados de forma preventiva, para esto se deberá capacitar al personal que labora en el INDECOPI en materia de derecho empresarial, lo que les permitirá entender cómo trabajan y actúan las empresas según el rubro comercial en el que se desarrollan su actividad comercial, a fin de identificar si las empresas cumplen con poner a disposición los contratos que firmaran los consumidores, publicándolos tanto en forma digital a través de sus páginas web u otro medio electrónico similar que sea de fácil acceso al consumidor, como también en contar uno en formato físico ubicado en los puntos de atención al público de las empresas que ofrecen productos o servicios.

6.3 RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

De la conclusión a la que se ha llegado respecto del objetivo específico 2 planteado al inicio de esta investigación se recomienda que con la finalidad de fortalecer el campo de acción del INDECOPI en materia de fiscalización de cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, incorporar en las funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones la búsqueda e identificación de cláusulas abusivas en los contratos de consumo suscritos por los consumidores, en el rubro de transporte terrestre, marítimo y aéreo, de detectar la existencia de dichas cláusulas abusivas se deberá elevar un informe al INDECOPI para que tome las acciones correspondientes.

REFERENCIAS

- Aranzamendi, L. (2010) *La investigación jurídica: diseño del proyecto de investigación, estructura y redacción de la tesis*. Lima: Grijley.
- Ballugera, C. (2018). *¿Es posible la negociación en el contrato por adhesión?* Recuperado de <http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/es-posible-negociacion-contrato-700811573>
- Blanco, J. (2017). *La Ley 7/1998 de 13 de abril de condiciones generales de la contratación: control jurisdiccional y especialidades procesales*. (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/43203/1/T38892.pdf>
- Caballero, C. (18 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogada de derecho corporativo
- Cárdenas, C. (1996). *Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas*. IUS ET VERITAS, 7(13), 19-35
- Carranza, C. (2009). *Sobre las cláusulas abusivas: A propósito de la ley complementaria del sistema de protección al consumidor de Perú*. Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Extremadura, 27, 411-441.
- Carranza, C. (2015). *El contrato lesivo y la presunción de aprovechamiento de la necesidad*. Lima, Perú: Grijley.
- Carranza, C. (2017). *Temas actuales de derecho del consumidor*. Lima, Perú: Normas Jurídicas
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: Grijley.
- Código Civil Peruano. Decreto Legislativo N° 295, 14 de noviembre de 1984 (Perú)
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571, 02 de setiembre de 2010 (Perú)
- Constitución Política del Perú. Lima, Perú. 29 de diciembre de 1993.
- Collachagua, R. (14 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado y docente universitario.
- Del Carmen, M. (2010). *Contrato de consumo: cláusula abusiva*. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, 6 (10), 59-91.

- De la Puente, M. (1995). *Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor*. THEMIS Revista De Derecho, (31), 15-22.
- De la Puente, M. (2001). *El contrato en general. Comentarios a la sección primera del libro VII del código civil. Tomo I*. Lima: Palestra editores.
- Durand, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú: Doctrina, Legislación, Instituciones, Jurisprudencia Internacional, Nuevas perspectivas de desarrollo*. Lima: Editorial Universidad de San Martín de Porres.
- Estrada, M. (03 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogada de derecho corporativo.
- Gamonal, G. (06 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado y docente universitario en protección del consumidor.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2015). *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2210/DEhepajl.pdf?sequence=1>
- Laos, M. (18 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado y docente universitario en protección del consumidor.
- Mancilla, M. (2013). *Las facultades del juez en el control de las cláusulas abusivas insertas en los contratos de adhesión. Análisis del modelo chileno y de derecho comparado*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fjm269f/doc/fjm269f.pdf>
- Miranda, K. (03 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogada.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Morales, C. (2014). *Las condiciones generales de los contratos y el control del contenido frente a las cláusulas abusivas*. (Tesis doctoral). Recuperado de: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125736/1/DDP_MoralesQuintanillaCR_Condicionesgenerales.pdf
- Naciones Unidas (2016). *Directrices para la protección del consumidor*. Nueva York y Ginebra. Recuperado de https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplmisc2016d1_es.pdf
- Otiniano, E. y Saavedra, M. (2017). *La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_291eab64acb61a79f8a0e23be35003fd/Details
- Oviedo, J. (14 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado y docente universitario.
- Rodríguez, R. (2012). *Tutela de consumidor contra las cláusulas abusivas*. Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú, 7 (8 y 9), 245-289.
- Roldan, F. (2016). *Protección del consumidor en el Código Civil y Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1910>
- Taboada, L. (1998). *El contrato y los mecanismos jurídicos en los sistemas modernos de contratación*. Revista de la academia de la magistratura, 127-139.
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008) *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Recuperado de: http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Tribunal Constitucional del Perú. (2003). *Sentencia recaída en el expediente 0008-2003-AI/TC. Roberto Nesta Brero Contra el Decreto de Urgencia N° 140-2001.11 de noviembre de 2003*. Recuperado de: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cualitativa cuantitativa y mixta*. (2.^a ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Vásquez, P. (05 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogada.
- Vásquez, A. (18 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado y docente universitario.
- Villota, M. (s.f). *Contrato de consumo, protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas*. Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf
- Wayar, E. (1986). *Compraventa y permuta*. Buenos Aires: Editorial Ediar.
- Yurivilca, M. (07 de junio de 2019). Entrevista [Respuesta transcrita]. Abogado de derecho corporativo.

ANEXOS

ANEXO I:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nombre: JHON HENRY PRADO VIVANCO

Facultad: Derecho

Título del trabajo de investigación	Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
Problema General	¿De qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?
Problemas Específicos	¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?
	¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018?
Supuesto General	Los contratos de consumo son fiscalizados de manera insuficiente por INDECOPI, ya que mayormente ejerce el control posterior y no el control preventivo, no permitiendo identificar a las cláusulas abusivas antes de que estas entren en ejecución en el mercado nacional, generando desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato.

Supuestos Específicos	La asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizados por INDECOPI de manera posterior siendo la mayoría de casos debido a denuncias presentadas por los consumidores, debido a la poca información a la que tienen acceso antes de firmar el contrato con su proveedor.
	El control posterior que realiza el INDECOPI es insuficiente por lo que es recomendable incorporar a otras instituciones públicas que realicen un control preventivo a los contratos de consumo no aprobados administrativamente a fin de evitar que generen una afectación a los consumidores, de esta forma el mercado nacional se consolidaría y se fortalecería la función protectora del INDECOPI.
Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
Objetivos Específicos	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

Diseño del Estudio	Tipo de Investigación: Básica de enfoque cualitativo. Diseño de Investigación: Teoría fundamentada.
Población/ Muestra	Población: Lima – San Borja Muestra: Expertos en la materia y autoridades en INDECOPI
Categorización	Las cláusulas abusivas
	La Labor fiscalizadora del INDECOPI
Métodos De Análisis De Datos	Método de interpretación jurídica.

ANEXO II
GUÍA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado.....

Cargo/Profesión/Grado Académico.....

Institución.....

Lugar..... Fecha..... Duración.....

Objetivo general

Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

3. ¿Considera usted qué existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Nombre del entrevistado	Sello y firma

ANEXO III
GUÍA DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:
Grado de estudios:
Tiempo/Beneficiario del servicio
Edad: Sexo:

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	

13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

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

Gracias

ANEXO IV
GUÍA DE ANÁLISIS DE REVISIÓN DE FUENTE DOCTRINARIA

TITULO

Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del
INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

OBJETIVO JURÍDICO GENERAL

Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Rodríguez (2013) las cláusulas abusivas es la materialización de la desigualdad que existe entre los consumidores y los proveedores, debido a que existe una situación de superioridad por parte de los proveedores, lo que les permite auto otorgarse mayores facultades o derechos por sobre el consumidor, así como también reducir sus niveles de responsabilidad u obligaciones contractuales (p. 251).

Ballugera (2018) el motivo del por qué el adherente no ayuda en la redacción del contrato no es porque el consumidor no sepa redactar contratos o porque confié en que el proveedor o profesional lo ara de mejor manera, sino porque el proveedor o profesional se lo impide taxativamente (p. 1).

De la Puente y Lavalle (1995) determino que para poder determinar si el proveedor ha cumplido con poner en conocimiento al consumidor es necesario la intervención de una autoridad especializada en el tema; siendo para este el INDECOPI el más apto para este trabajo debido a la probada eficiencia en su época, pudiendo llevar a cabo funciones de organización y aprobación de las clausulas generales de contratación (p.22).

OBJETIVO JURÍDICO ESPECIFICO 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

Arana (2010) manifestaba que:

La existencia de dicha asimetría obedece a dos razones; una, es que el proveedor, es quien tiene mayor conocimiento del rubro de su negocio y la otra, es que el proveedor es quien redacta las cláusulas generales de contratación. La práctica de contratación en el mercado, ha mostrado que los bienes y servicios no siempre cumplen con los mejores estándares (p. 60).

Villota (s.f.) considera que las cláusulas en los contratos deben tener toda la información necesaria por el consumidor, siendo de fácil comprensión o por lo menos que no generen dudas a sus consumidores y esta debe ser entregada de forma oportuna al consumidor a fin de que este pueda hacer una valoración de su contenido y asumir las obligaciones que voluntariamente luego de tener acceso a la información a aceptado (p. 24).

Villota (s.f.) expresaba que en el Perú la autoridad administrativa que realiza control posterior es el INDECOPI, toda vez que es quien analiza los contratos de firmado por los consumidores con la finalidad de examinar si en ella se pudiera encontrar alguna cláusula que se encuadre dentro los supuestos de una cláusula abusiva (p.31).

OBJETIVO JURÍDICO ESPECIFICO 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018.

Cárdenas (1996) nos dice que debe ser la autoridad administrativa quien conoce las actividades reguladas por cláusulas generales de contratación y que por lo tanto son los que se encuentran en mejor posición para velar por dos aspectos fundamentales en esta figura jurídica, siendo obviamente la primera la protección de los consumidores frente a posibles abusos en la redacción de estas cláusulas generales de contratación y como segundo objetivo lograr la fluidez en el tráfico comercial al autorizar la incorporación de las cláusulas generales de contratación que han sido previamente aprobadas administrativamente (p.21).

Rodríguez (2013) declaraba que la aprobación administrativa es tan solo una conformidad para que las cláusulas generales de contratación se añadan en los contratos futuros y sean puestos de conocimiento de los consumidores quienes contrataran con estos, solo así el consumidor podrá determinar si estas nuevas cláusulas generales de contratación le son de su agrado o no, y así elegir entre contratar con el proveedor o declinar la oferta presentada (p.263).

Rodríguez (2013) expresaba que el control administrativo se enmarca en dos aspectos el control previo y el control preventivo, el cual es ejecutado por la administración estatal o a su vez a quien hubiera delegado dicha facultad, con el objetivo de revisar y aprobar las cláusulas que los proveedores plantean a sus consumidores a través de los contratos de consumo (p. 258).

ANEXO V
GUÍA DE ANÁLISIS DE REVISIÓN DE FUENTE NORMATIVA

TITULO

Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del
INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

OBJETIVO JURÍDICO GENERAL

Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son
fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ (1993)

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.” Art. 65

CÓDIGO CIVIL PERUANO (1984)

“El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.” Art. 1390

Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos. Art. 1392

“Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas, [...]” Art. 1393

Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en conocimiento del público mediante adecuada publicidad. Art. 1397

En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato. Art. 1398

OBJETIVO JURÍDICO ESPECIFICO 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2010)

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Art. 1 lit. B

“Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.” Art. 1 lit. C

“Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.” Art. 1 lit. H

DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016)

Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten: [...]; c) Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate; d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos; [...]; g) Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y de compensación; [...];i) Educación de los consumidores y las empresas. (p.10)

OBJETIVO JURÍDICO ESPECIFICO 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – INDECOPI (2008)

Son funciones generales del INDECOPI: a) Vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa [...]. Art. 2 lit. A

Son funciones generales del INDECOPI: [...] Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo [...].”Art. 2 lit. D

DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016)

Los Estados Miembros deben esforzarse por que los organismos de protección de los consumidores dispongan de los recursos humanos y financieros necesarios para promover el cumplimiento efectivo y para obtener o facilitar compensaciones para los consumidores en los casos pertinentes. (p.10)

ANEXO VI

FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Chávez Rabanal Mario Gonzalo
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Matriz de consistencia.
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 17 de abril del 2019

Jhon Henry Prado Vivanco

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI No. 60511314 Telf.: 985545511

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Dr. Díaz Paz Julio Cesar
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Matriz de consistencia.
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 17 de abril del 2019

Julio César Díaz Paz
ABOGADO
 Reg. C.A.L. 30327

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordan
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Matriz de consistencia.
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

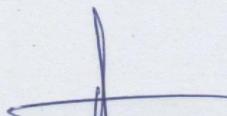
- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

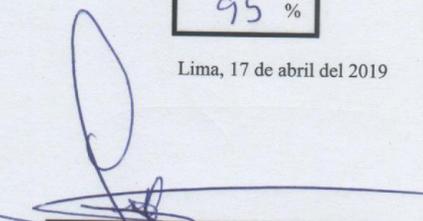
Si

95 %

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 17 de abril del 2019


Enrique Jordan Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 06911151 Telf. 997201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Mg. Chávez Rabanal Mario Gonzalo
 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de entrevista.
 5.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

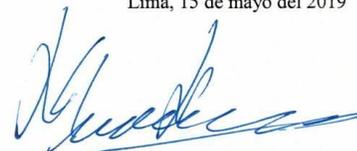
- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95	%
----	---

Lima, 15 de mayo del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 40517314 Telf.: 985593517

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Dr. Díaz Paz Julio Cesar
 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de entrevista.
 5.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 15 de mayo del 2019

Julio César Díaz Paz
 ABOGADO
 Reg. C.A.L. 30327

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordan
- 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de entrevista.
- 5.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

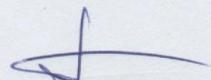
- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

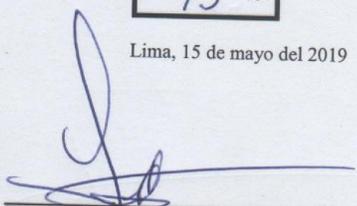
Si

95 %

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 15 de mayo del 2019


Enrique Jordan Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 09911151. Telf.: 997201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES

- 9.1. Apellidos y Nombres: Mg. Chávez Rabanal Mario Gonzalo
 9.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 9.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de cuestionario.
 9.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 29 de mayo del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 40517314 Telf.: 983345591

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES

- 9.1. Apellidos y Nombres: Dr. Díaz Paz Julio Cesar
 9.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 9.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de cuestionario.
 9.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

SI

95 %

Lima, 29 de mayo del 2019

Julio César Díaz Paz
 ABOGADO
 Reg. C.A.L. 30327

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES

- 9.1. Apellidos y Nombres: Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordan
 9.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 9.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de preguntas de cuestionario.
 9.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

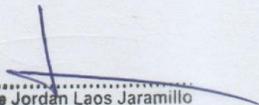
- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

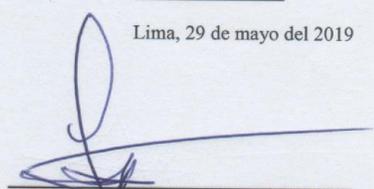
Si

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 29 de mayo del 2019


Enrique Jordan Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 09911151 Telf.: 997 201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XIII. DATOS GENERALES

- 13.1. Apellidos y Nombres: Mg. Chávez Rabanal Mario Gonzalo
- 13.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 13.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente doctrinaria.
- 13.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XIV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

XV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

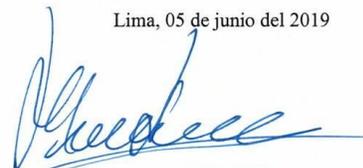
- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

XVI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 05 de junio del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 40517219 Telf.: 985593117

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XIII. DATOS GENERALES

- 13.1. Apellidos y Nombres: Dr. Díaz Paz Julio Cesar
- 13.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 13.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente doctrinaria.
- 13.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XIV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

XV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

5

XVI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 05 de junio del 2019

Julio César Díaz Paz
ABOGADO
 Reg. C.A.L. 30327

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XIII. DATOS GENERALES

- 13.1. Apellidos y Nombres: Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordan
- 13.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 13.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente doctrinaria.
- 13.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XIV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

XV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

XVI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Si

95 %

Lima, 05 de junio del 2019

Enrique Jordan Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No 09944151 Telf.: 997 201319

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XVII. DATOS GENERALES

- 17.1. Apellidos y Nombres: Mg. Chávez Rabanal Mario Gonzalo
- 17.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 17.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente normativa.
- 17.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XVIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

XIX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

XX. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 05 de junio del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 40311374 Telf.: 983585111

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XVII. DATOS GENERALES

- 17.1. Apellidos y Nombres: Dr. Díaz Paz Julio Cesar
 17.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
 17.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente normativa.
 17.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XVIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

XIX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

XX. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

51

95 %

Lima, 05 de junio del 2019

Julio César Díaz Paz
ABOGADO
 Reg. C.A.L. 30327

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

XVII. DATOS GENERALES

- 17.1. Apellidos y Nombres: Dr. Laos Jaramillo Enrique Jordan
- 17.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.
- 17.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis de fuente normativa.
- 17.4. Autor(A) de Instrumento: Jhon Henry Prado Vivanco

XVIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

XIX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

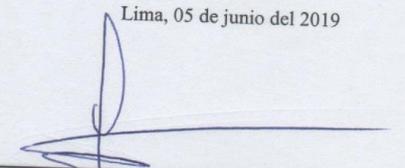
Si

95 %

XX. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 05 de junio del 2019


 Enrique Jordán Laos Jaramillo
 ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 DR. EN DERECHO


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 0991447 Telf.: 997201314

ANEXO VII
INSTRUMENTOS APLICADOS

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado... DR. GERARDO STAWER GAMONEL ROMAN...

Cargo/Profesión/Grado Académico... Profesor a tiempo parcial/ABOGADO/DOCTOR...

Institución... V.P.V......

Lugar... Los Olivos..... Fecha... 06/06/19 Duración.....

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

NO EXISTE INTERVENCIÓN DE INDECOPI ES DECIR
AUSENCIA DE LABOR PREVENTIVA

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Por supuesto, INDECOPI DEBERIA CONTAR CON UNA
LABOR PRO-ACTIVA

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Por supuesto, es indispensable

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Con información oportuna y eficaz

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Con acciones y operativos preventivos periódicamente e inspecciones

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

ES UNA REALIDAD LA AUSENCIA DE CONTROL POR
PARTE DEL ESTADO A TRAVÉS DE UN ÓRGANO COMPETENTE
PARA ESTE FIN

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

DEFINITIVAMENTE ES INSUFICIENTE Y LA CAUSA ES LA
FALTA DE INFRAESTRUCTURA Y DE APOYO PRESUPUESTAL

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

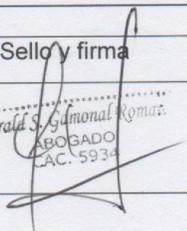
5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

DEBE CREARSE UN ÓRGANO ENCARGADO DE FISCALIZAR
ESTOS CONTRATOS ADJUNTO AL INDECOPI

TENIENDO EN CONSIDERACIÓN LAS LIMITACIONES
DE INDECOPI ES UN RETO A CUMPLIR

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

LA PRESENCIA DEL ESTADO EN LA EJECUCIÓN DE
SUS POLÍTICAS ES LO MÁS IMPORTANTE EN LA
ACTUALIDAD

Nombre del entrevistado	Sello y firma
GERALD STAWER GAMONAL ROMAN	 Gerald S. Gamonal Roman ABOGADO C.A.C. 5934

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado: Marlo Yurivilca Marticorena

Cargo/Profesión/Grado Académico: Gerente Legal – Abogado

Institución: Aldesa Construcciones SA - Sucursal en Perú

Lugar: Lima **Fecha:** 07 de junio de 2019 **Duración:** Una hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

En mi opinión las cláusulas no son adecuadamente fiscalizadas por INDECOPI. Entiendo que podría tener una función preventiva, mejorando la situación del consumidor.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Definitivamente. Esto ayudará a mejorar la situación del administrado.

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

Sí, todos tenemos desconfianza, pero pocos revisan todo el contrato, más aún si no entienden todo.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Es insuficiente y estimo que esto se debe a que necesitaría mayor personal para hacerlo.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

A través de la autorización previa por parte del INDECOPI.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si, requeriría un control previo para evitar abusos.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Dando al consumidor mayor tiempo para poder leer todos los artículos.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

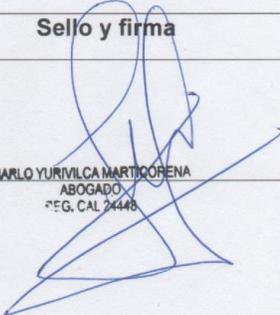
Mediante el control previo, revisando que no haya abusos en los términos de las cláusulas.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

No necesariamente.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Involucrar a más generaría retrasos. No lo veo adecuado.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Marlo Yurivilca Marticorena	 MARLO YURIVILCA MARTICORENA ABOGADO REG. CAL 24448

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado... Marisol Estrada

Cargo/Profesión/Grado Académico... Abogada

Institución... DHL Express

Lugar... DP Callao Fecha... 03/06 Duración... 1 hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

No hay revisión por parte de la Indecopi de las Cláusulas abusivas, la Indecopi califica si es abusiva posterior a la firma del contrato.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Si, Indecopi debería de forma preventiva, fiscalizar las cláusulas abusivas en los contratos con otras entidades que le brinden soporte para una mayor cobertura y la fiscalización sea eficaz.

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

No, por un tema de ignorancia no existe la desconfianza a la hora de firmar un contrato

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Bastante insuficiente, no cubre las necesidades del consumidor, la causa principal que es por que hay vacíos en las funciones de Indecopi y la carga que este tiene.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

De forma preventiva, lo Indecopi debería revisar los contratos y aprobar para que puedan ser usados.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si, es una necesidad de urgencia, dada a la ignorancia y falta de comprensión que lleva al consumidor a aceptar y firmar el contrato con cláusulas abusivas.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Que exista mayor accesibilidad a los contratos, que sean exhibidos en las empresas y sea de fácil acceso, que exista o el personal este capacitado para explicar y absolver las dudas sobre los contratos y la interpretación de ellos.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

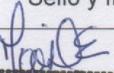
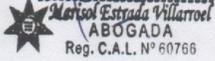
Analizando previamente los contratos, coadyuvando a otras entidades a quienes se les debe también delegar esta función.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Si, facultar a otras instituciones esta labor mejoraría significativamente, segmentando por giro de negocio la carga sería equilibrado.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Si, es necesario incorporar a otras instituciones para esta labor, el mercado peruano es tan grande que solo una institución encargándose de esta función sería nulo.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Marisol Estrada Villarreal	 

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado..... Kely Miranda Villa

Cargo/Profesión/Grado Académico..... Abogada

Institución..... INDEPENDIENTE

Lugar..... LIMA Fecha..... 03/06/19 Duración.....

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Considero que Indecopi, no viene realizando una buena labor de Fiscalización al menos en lo concerniente a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión dado que la información no es compartida de una forma precisa, lo que genera una sobrecarga de información en los contratos que el consumidor no está capacitado para comprender.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Si, la labor fiscalizadora de Indecopi no puede cumplir solo un rol sancionador, debe tener un rol preventivo; y con un control previo, se puede minimizar los casos de asimetría informativa que sufre el consumidor cuando contrata por adhesión un producto o servicio.

3. ¿Considera usted qué existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

Claro, es el temor de todo consumidor cuando no tiene toda la información clara, de lo que le van a ofrecer y en que condiciones, por lo que su miedo es legítimo, es ahí donde la intervención de Indecopi debe ser precisa y suficiente para que no exista una brecha tan distante entre la información que posee la Empresa y la que le brinda al Consumidor.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Considero que si es insuficiente, ahora se debe, desde mi punto de vista a la Sobrecarga que tiene Indecopi y el no tener un Organismo autónomo que pueda dedicarse totalmente a las cláusulas abusivas contractuales, su retraso es tomado como ineficiencia.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

La asimetría Informativa siempre va a existir, lo que se busca es que la brecha entre consumidor y Empresa se Reduzca, y si Indecopi fiscalizara a tiempo completo las cláusulas contractuales pueden haber un poco más de transparencia, respecto del Servicio que se ofrece y bajo que condiciones exactamente.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si, claro; todo caso donde existe asimetría Informativa denota una Necesidad de control por parte del Estado, el control Previo por parte del Indecopi, Responde a esa búsqueda de transparencia y Precisión en la Contratación de Servicios.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Habría partiendo del Punto de que la Asimetría Informativa puede ser Reducida en un gran porcentaje si se hacen las cosas bien, Considero que si Indecopi descentraliza sus oficinas u Organismos autónomos para que sob Revisen los contratos no aprobados administrativamente se Reduce un poco mas la brecha.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

No se puede intervenir en el mercado y limitar la libertad de Empresa y Contratación tampoco es viable porque no sería un avance sino genera una serie de aplicaciones que solo demoran los procesos, por lo Indecopi para fortalecerse debe brindar facultades a los Organismos autónomos para que Revisen y Resuelvan de forma autónoma.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Considero que toda colonización que tenga lidesapi por Resolución de fuerza celebrada debe trabajar con entidades especializadas y específicas por cada caso; por lo los especialistas a Resolver serán conocedores de la materia y no se pierda tiempo en deslucimientos únicos, sino que solo con capacitaciones puedan manejarlo.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Considero que se acortaría más la brecha que existe entre la Asimetría Informativa y el Derecho de Información y perfeccionando poco a poco el mercado, en un trabajo conjunto, y con un plazo a largo plazo para educar al consumidor también.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Kely Miranda Villa	 

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado..... PAOLA VASQUEZ VERA

Cargo/Profesión/Grado Académico..... ABOGADA

Institución..... INDEPENDIENTE

Lugar..... LIMA Fecha..... 05/06/19 Duración.....

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

No tengo conocimiento de que, en la práctica, se realice.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

No constante, pero si debe realizar un control, debe existir una obligación de someter determinadas cláusulas a control de Indecopi

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

No, los consumidores firman por necesidad, porque no existe otra opción, caso contrario no pueden acceder a un servicio o adquirir un producto

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Si, solo se cuestiona cuando existe un caso denunciado públicamente (medios de comunicación). La causa puede ser no tener personal idóneo para la labor

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Quizás obligando a las empresas a incluir mayor información relevante en su publicidad, que sean más claros en la información que brindan al consumidor

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si, puesto que los consumidores, al contratar, solo conocen "lo bonito" del contrato y cuando ocurre un problema se da cuenta de que no tienen protección.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Publicidad e información clara, tanto en beneficios como en problemas (Reclamos)

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

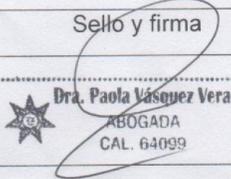
Solicitar a las empresas que envíen sus contratos para revisión.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Considero que puede generar demora, pero es necesario porque las autoridades especializadas de determinados sectores puede ayudar con la Revisión y Aporte.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

No consolidado, pero si transparente, con mayor protección al consumidor.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Paola Vasquez Vera	 <p>Dra. Paola Vasquez Vera ABOGADA CAL. 64099</p>

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado: Arturo Rafael Vasquez Torres

Cargo/Profesión/Grado Académico: Abogado y docente

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Lugar: Lima **Fecha:** 18 de junio de 2019 **Duración:** Una hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Mediante la denuncia presenta por el consumidor afectado ante el INDECOPI.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Si, considero que debería tener ese sistema de control preventivo, pero no debería ejercerlo totalmente pues podría ser un riesgo al no cubrir totalmente las expectativas, otorgándole a las empresas un arma de defensa y que el público al hacer su denuncia se encuentren con que dichas empresas pasaron la etapa fiscalizadora y fueron aprobados.



3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

Si, en cualquier parte todos tienen ese temor, sin embargo muchas personas desconocen que en la constitución hay una protección para la defensa de los usuarios y consumidores, donde establece que ante cualquier duda en la interpretación de una clausula asume plena responsabilidad la parte que redacto el contrato.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

No considero que sea insuficiente, sino que existe una falta de difusión de los derechos de los usuarios y consumidores, ya que al no tener una correcta información sobre sus derechos vemos que hacen un mal uso del libro de reclamaciones, no son claros a la hora de hacer sus denuncias o simplemente no hacen la denuncia. Actualmente nos encontramos en una etapa más de educación que fiscalización.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Considero que no es práctico para nuestra realidad, lo que nosotros tenemos que hacer es hacer a través de los recursos con los que ya cuenta INDECOPI una campaña educativa que logre impactar en el público, no solo leyéndole sus derechos sino también mediante ejemplos o representaciones que impacten en el público de manera positiva.



6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Sí, pero considero que estamos en un nivel muy básico todavía.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

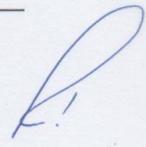
La información y la educación, la gente desconoce sus derechos, se asusta cuando lo llaman a ofrecerle algún producto o servicio, se dejan llevar o incluso por necesidad establecen una relación contractual sin embargo quedan en la incertidumbre.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Mediante el control previo, revisando que no haya abusos en los términos de las cláusulas.



9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Existe una acción bastante disuasiva para que las empresas no cometan actos de infracción y que el INDECOPI no aplica, esta es la difusión cuando han sido sancionados y es que al no haberla el consumidor no se entera que empresa ha sido sancionada (como fue y por qué fue), eso tendría un doble impacto, ya que por un lado educaría al pueblo sobre cuáles son sus derechos y a donde pueden ir, y por otro lado que estas empresas van a tratar de no caer en faltas, pues si se difunden cuáles fueron sus faltas el impacto que sufriría esa empresa sería negativo.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

No, ya que el sistema financiero es muy importante para el desarrollo económico del país, por eso no se puede crear más instituciones, más bien se debe fortalecer una, ya que si es tan importante el INDECOPI para el país y no se da abasto de repente si tendríamos que crear un sistema donde INDECOPI sea la columna vertebral y le cerebro, pero de momento solo debería fortalecerse más el INDECOPI.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Arturo Rafael Vasquez Torres	 ARTURO RAFAEL VÁSQUEZ TORRES Nº CAL. 43741

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado... Susan Denisse Caballero Arbeláez

Cargo/Profesión/Grado Académico... Abogada

Institución... USMP

Lugar... Callao Fecha... 18.06 Duración.....

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

En efecto, de manera expost, únicamente cuando merita denuncia del consumidor.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

completamente, más si es que con el desarrollo tecnológico y el avance de las operaciones virtuales, se suelen "aceptar" cláusulas perjudiciales para los consumidores, (por ejemplo, compras de pasajes aéreos.)

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

No; el peruano en general (o los consumidores en general) no son diligentes y leen y revisan los contratos que firman, en ellas, las cláusulas abusivas contra ellos.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Correcto, es insuficiente. Quizás la causa sea la carga que pudieran tener o los múltiples temas que abarcan.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Creería que si son contratos masivos; deberían contar con una validación del Indecopi. En Banca funciona, con la SBS. De cierta medida para contratos masivos debería optarse por algo similar.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

con una verificación o validación del Indecopi.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Entendemos que son contratos de consumo masivos. De no serlo, la función de ejercer un control a contratos individuales sería pobre y poco probable.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

No estaría demás, si pudiesen ser plerados en
consulta al Indecopi

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Completamente

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Susana Caballero A.	 Susan D. Caballero Arboleda ABOGADO CUI 68494

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOP, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado: Mg. Rolando Nilton Collachagua Zacarias

Cargo/Profesión/Grado Académico: Abogado y docente

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Lugar: Lima **Fecha:** 14 de junio de 2019 **Duración:** Una hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOP, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOP, Distrito de San Borja, 2018?

El INDECOP verifica las cláusulas abusivas solo cuando el perjudicado le pone en conocimiento, es decir no hay una tutela efectiva de protección de los derechos del consumidor.

2. ¿Considera usted que el INDECOP debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

El INDECOP al ser una autoridad pública y autónoma debería realizar acciones de prevención y represión, para disminuir la proliferación de cláusulas abusivas en los contratos de consumo.

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

En su gran mayoría no hay tal desconfianza a la hora de suscribir dichos contratos, porque el consumidor desconoce qué tipo de cláusulas pueden ser abusivas.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Considero que si es insuficiente, posiblemente debido a la falta de personal especializado en fiscalizar contratos de consumo.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Considero que el INDECOPI debe intervenir de oficio en aquellos proveedores que no estén sometidos a ningún ente regulador, de tal manera que debe efectuar acciones de control posterior y anular esas cláusulas de contratación abusivas.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Más que un control previo el INDECOPI debería darle énfasis al control posterior, porque es la forma más eficaz de detectar estas cláusulas abusivas.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

A través de la información y difusión masiva es importantísima, conjuntamente con el aumento de más proveedores en los diferentes servicios del mercado.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Se deberá incrementar el personal capacitado y especializado en temas de control de protección de los derechos de los consumidores. También se debería facilitar el acceso de los consumidores a las instancias de INDECOPI reduciendo su costo o dando gratuidad. Y por último estableciendo más oficinas del INDECOPI a nivel nacional.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Considero que sería importantísimo para la protección de los derechos de los consumidores integrando a los gobiernos locales y otros entes públicos locales y regionales a fin de que estos fiscalicen en nombre de INDECOPI y a su vez estos sean supervisados por INDECOPI.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Considero que sí, toda vez que la descentralización de estas facultades hacia otras entidades públicas locales contribuiría a la reducción de las cláusulas abusivas de contratación que perjudican al consumidor en todo el territorio nacional.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Rolando Nilton Collachagua Zacarias	 ROLANDO N. COLLACHAGUA ZACARIAS Abogado Reg. CAL 39458

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado: Mg. Jean Marco Víctor Oviedo Grados

Cargo/Profesión/Grado Académico: Abogado y docente

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Lugar: Lima **Fecha:** 18 de junio de 2019 **Duración:** Una hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

Una de las funciones del INDECOPI es la fiscalización y luego de un procedimiento administrativo determinado sancionar con multa si fuera el caso.

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

Si ya que esa es una de sus misiones, considero que deben de fiscalizar de una manera constante e inopinada para evitar este tipo de cláusulas en los contratos de consumo donde el principal perjudicado es el consumidor o ciudadano de a pie, eso quiere decir que todos merecemos contratar de una manera justa y equitativa, lamentablemente las empresas no lo hacen ya que esperan que las supervisen para recién adecuar las cláusulas de sus contratos.

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

Sí, es mas todos somos consumidores y cada vez que celebramos un contrato de consumo, ya sea de telefonía u otro servicio siempre está latente la posible situación de que en ella existan cláusulas que perjudiquen al consumidor. Lo más visible es la adquisición de un celular, ya que quien no omitido leer el contrato o nos obligan a firmar sin realmente revisar de manera detallada o minuciosa las cláusulas del contrato, por eso existe ese temor y en algunas ocasiones ese temor se vuelve realidad, por eso se debe procurar que el INDECOPI actué de oficio, donde tenga acceso a documentación que le permita lograr una fiscalización completa.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

Es insuficiente porque el INDECOPI no ha logrado descentralizarse, pensar que hay lugares donde ellos no llegan a la población y producto de ello desconocen de sus derechos frente a quienes contratan, es por ello que observamos situaciones donde se ven desfavorables y perjudicados, debido a su ignorancia, por eso el INDECOPI debería hacer publicidad asequible a través de gráficos, dibujos, radio, televisión o haciendo ferias en los diferentes distritos a nivel nacional; hacer que las personas sepan que si existe una vulneración de sus derechos sepan que hacer o a quien recurrir. No solo basta con actuar de forma sancionadora, se debe actuar de forma preventiva.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

Considero que sí, ya que si dejamos que las empresas confeccionen sus contratos sin ser fiscalizados podrían llegar a cometer abusos.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

Si, considero que por ley debería hacerse un control previo y a través de ello realizar actividades de control previo, haciendo visitas inopinadas a las empresas en pro del consumidor y evaluar los contratos, sin perjuicio que el mismo consumidor pueda acercarse a INDECOPI con su contrato para determinar si en el existen cláusulas abusivas.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

A través de una debida fiscalización preventiva con personal especializado y capacitado, que emita un pronunciamiento o un informe que determine si es un contrato es válido es decir que en el no existen cláusulas abusivas.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

Una de las formas es la publicidad, ya que no basta con su página web, ya que en nuestra sociedad existes personas que son analfabetas o personas que son de lugares alejados y no tienen acceso a internet, también merecen recibir información pudiendo hacerse a través de panfletos o ferias locales, para que sepan en caso de detectar cláusulas abusivas sepan a quien acudir. Por eso es importante la publicidad y propaganda para que llegue al ciudadano, incluso a través de redes sociales.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

Si, sería bueno por un lado porque los consumidores entenderían que INDECOPI no es una entidad que está del lado de las empresas sino del consumidor. El INDECOPI tiene que ser más activo en su función y menos aburguesados en sus puestos, salir y hacer trabajos de campo.

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

Si, ya que si INDECOPI no puede colocar nuevos edificios a su nombre para estar cerca de la población, podría ubicar a 2 o más miembros del INDECOPI capacitados que reciban la quejas o denuncias de los consumidores sobre cláusulas abusivas en un módulo asignado en alguna municipalidad con la que logre obtener algún convenio.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Jean Marco Víctor Oviedo Grados	 CAL 35846

Anexo II
Guía de entrevista

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

Entrevistado... DR. ENRIQUE JORDAN LAOS JARAMILLO

Cargo/Profesión/Grado Académico... ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO

Institución... UCV - LIMA NORTE

Lugar... LOS OLIVOS Fecha... 18/06/19 Duración... 1 hora

Objetivo general

Demostrar si las cláusulas abusivas en los contratos de consumo requieren de la labor fiscalizadora del INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

1. En su opinión, ¿Cómo las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por el INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018?

EL INDECOPI FISCALIZA LOS CONTRATOS DE CONSUMO ÚNICAMENTE CUANDO EL CONSUMIDOR PRESENTA SU RECLAMO, MAS NO ANTES

2. ¿Considera usted que el INDECOPI debería ejecutar un constante control preventivo es su labor fiscalizadora?

SI COMO EN OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS LO HACEN, EL INDECOPI DEBERIA HACERLO Y EJECUTAR UNA MEJOR LABOR FISCALIZADORA

3. ¿Considera usted que existe desconfianza en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?

CONSIDERO QUE SI EXISTE TEMOR, SIN EMBARGO EL DESCONOCIMIENTO DE LAS LEYES Y LO COMPLICADO QUE SUELEN SER LOS CONTRATOS HACEN QUE SOLO SE LIMITEN A FIRMARLOS.

4. Desde su experiencia ¿Usted piensa que la labor fiscalizadora del INDECOPI respecto de los contratos de consumo es insuficiente y cual considera usted que es la causa?

SI COMPLETAMENTE Y CONSIDERO QUE LA CAUSA ES EL ACTUAL NIVEL DE CONTROL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO DEL INDECOPI YA QUE ACTUALMENTE NO ALCANZA CON EL CONTROL POSTERIOR.

Objetivo específico 1

Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018

5. En su Experiencia, ¿De qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debería ser fiscalizada por el INDECOPI?

DEBERIA HACERSE A TRAVES DE LA EJECUCION DE UN CONTROL PREVIO QUE PERMITA AL INDECOPI SER MUCHO MÁS PRO-ACTIVO, EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES.

6. En su opinión, ¿Considera usted que la asimetría informativa que existe en los contratos de consumo no aprobados administrativamente configuraría una necesidad de control previo por parte del INDECOPI?

SI, YA QUE ES NECESARIO FISCALIZAR SI LAS EMPRESAS ESTAN CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NORMA SOBRE CLAUSULAS ABUSIVAS.

7. ¿Cuál considera usted que sería la forma más efectiva de reducir el nivel de asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

CONSIDERO QUE SERIA HACIENDO QUE LOS CONTRATOS DE CONSUMO SEAN DE FACIL ACCESO QUE PERMITAN A LOS CONSUMIDORES LEER DE FORMA ANTICIPADA LO QUE FIRMARA.

Objetivo específico 2

Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018

8. En su opinión, ¿De qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?

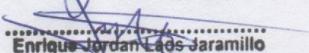
SE DEBE FORTALECER EJECUTANDO ACCIONES DE CONTROL PREVIO, QUE LE PERMITA IDENTIFICAR QUE EMPRESAS AUN USAN CLAUSULAS ABUSIVAS EN SUS CONTRATOS.

9. ¿Considera usted que incorporar a otras instituciones públicas la labor fiscalizadora de los contratos de consumo fortalecería la función protectora del INDECOPI?

SI, YA QUE AL INCORPORAR A OTRAS INSTITUCIONES EXPER-
TAS EN SU MATERIA, LE SERIAN MUCHO MAS FACIL IDENTIFICAR
LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CONSUMO

10. En su opinión, ¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?

SI, POR QUE ELLO ELEVARIA EL NIVEL DE CONFIANZA EN
LOS CONSUMIDORES Y CONTRATARIAN MAS PRODUCTOS O
SERVICIOS SIN TEMOR A LAS CLAUSULAS ABUSIVAS

Nombre del entrevistado	Sello y firma
DR. ENRIQUE JORDAN LAOS JARAMILLO	 Enrique Jordan Laos Jaramillo ABOGADO DE LIMA Registro CAL 45000 DR. EN DERECHO

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	LUCIO HERRERA GARCÍA	
Grado de estudios:	SECUNDARIA -	
Edad:	48	Sexo: MASCULINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

LAS CLAUSULAS ABUSIVAS PERJUDICAN A LAS PERSONAS ILLETADAS, QUE EXISTE TODAVIA EN EL PERU PROFUNDO.

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Vicente Lopez Aswe	
Grado de estudios:	UNM.	
Edad:	40	Sexo: M

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

Todas las instituciones del Estado deben estar entrelazadas e integradas. Ejemplo: SUNAT + INDECOPI + ASPEC + MIN. Producción y Comercio a fin de fiscalizar mejor a empresas que cumplen o no sus contratos.

Gracias ASI como emitir sanciones

↓ No nacional Nacional

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Ebert Zapata	
Grado de estudios:	Superior	
Edad:	36	Sexo: M

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Roberto Cadus	
Grado de estudios:	Superior	
Edad:	37	Sexo: Masculino

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Luis Alberto Cáceres Herrera
Grado de estudios:	Bachiller en Administración y Marketing
Edad: 23	Sexo: Masculino

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	<i>Christian Almeida</i>
Grado de estudios:	<i>Superior</i>
Edad: <i>34</i>	Sexo: <i>masculino</i>

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

..... El Estado debe fiscalizar mejor a las empresas en temas
 de servicio

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Carlos Espinoza Tiffero.	
Grado de estudios:	Licenciado Administración.	
Edad:	53 años	Sexo: Masculino.

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

s/c.

Gracias

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	Castillo Borón Luis Enrique
Grado de estudios:	Superior Universitaria
Edad:	33
Sexo:	M

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

Indecopi debería tercerizar o contratar empresas especializadas para poder darse abasto ante tanta demanda de los usuarios en sus reclamos

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	FIORELLA ROSARIO ROJAS CABELLO	
Grado de estudios:	BACHILLER	
Edad:	22 AÑOS	Sexo: FEMENINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	CINDY GISELA JEADA PALACIOS
Grado de estudios:	UNIVERSITARIO - EGRESADO
Edad:	25
Sexo:	FEMENINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

Considero que la descentralización de las entidades u. Organismos en conjunto de la Supervisión de cláusulas abusivas, mejoraría la celeridad en los procesos.

Gracias

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

LA LABOR DE FISCALIZACIÓN DEBE ESTAR A CARGO DE ENTIDADES
 QUE SEAN NOSCRITAS A INDECOPI Y QUE SEAN ESPECIALIZADAS, MÁS
 NO RECURRE A ENTIDADES EXISTENTES, PORQUE NO TIENEN EL
 CONOCIMIENTO NI CAPACIDAD PARA REALIZARLO.

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido: Rosa Edith Bardales Trujillo
Grado de estudios: UNIVERSITARIO COMPLETO
Edad: 40 AÑOS Sexo: FEMENINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido: KATHERINE RODRIGUEZ
Grado de estudios: SUPERIOR COMPLETO
Edad: 42 AÑOS Sexo: FEMENINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	WALTER LINAREZ MAYO	
Grado de estudios:	SUPERIOR	
Edad:	46	Sexo: MASCULINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido:	ALFREDO ALVARADO ROSAS
Grado de estudios:	SECUNDARIA COMPLETA
Edad:	30 AÑOS
Sexo:	MASCULINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Especifico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias

Guía de Preguntas del Cuestionario

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo y la labor fiscalizadora por parte del INDECOPI, distrito de San Borja, 2018

Investigador: Prado Vivanco Jhon Henry

Nombre y Apellido: MONICA SANCHEZ GARCIA
Grado de estudios: SUPERIOR COMPLETO
Edad: 43 AÑOS Sexo: FEMENINO

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Demostrar de qué manera las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018
01	¿Usted sabe en qué consisten las cláusulas abusivas en los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
02	¿Considera usted que el INDECOPI fiscaliza la aparición de cláusulas abusivas en los contratos de consumo de forma oportuna? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
03	¿Usted considera que el tratamiento legal que le da nuestra legislación peruana al problema de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo es idónea? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
04	¿Considera usted que la desconfianza que existe en los consumidores a la hora de firmar un contrato de consumo es debido a la posibilidad de que en ella existan cláusulas abusivas? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
05	¿Piensa usted que la labor fiscalizadora del INDECOPI es limitada respecto de los contratos de consumo? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

06	¿Considera usted que INDECOPI debe actuar de oficio y no cuando un consumidor denuncie la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Determinar de qué forma la asimetría informativa en los contratos de consumo no aprobados administrativamente son fiscalizadas por INDECOPI, Distrito de San Borja, 2018	
07	¿Considera usted que la asimetría informativa en los contratos de consumo es un factor importante en el nacimiento de cláusulas abusivas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
08	¿Considera usted que es suficiente el control posterior por parte del INDECOPI en los contratos de consumo a fin de determinar la existencia de cláusulas abusivas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
09	¿Usted considera que el nivel de asimetría informativa que existe en nuestro país respecto de los contratos de consumo justificaría un necesario control previo por parte de INDECOPI?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que las empresas deben ser más transparentes en la publicación de sus contratos de consumo con la finalidad de eliminar la asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿Considera usted necesario que el INDECOPI ejecute un control previo en los contratos de consumo no aprobados administrativamente debido a la existencia de asimetría informativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12	¿Usted recomendaría que las empresas de servicios públicos publiquen de manera física sus contratos de consumo en sus locales comerciales?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo Específico N° 2	Establecer de qué forma debe fortalecer el INDECOPI el control sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente, Distrito de San Borja, 2018	
13	¿Para usted las normas que regulan el control de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo deben ser modificadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Considera usted oportuno incorporar a otras instituciones públicas la labor de fiscalizar los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debe fortalecer el control que ejerce actualmente sobre las cláusulas abusivas en los contratos de consumo no aprobados administrativamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Considera usted que para fortalecer la función fiscalizadora de los contratos de consumo del INDECOPI debe apoyarse en otros órganos especializados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Considera usted que el mercado nacional se vería consolidado si se involucra a otras entidades estatales en la fiscalización preventiva de los contratos de consumo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Comentarios / sugerencias adicionales:

.....

Gracias