



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

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

AUTORA:

Lugo Infantas, Katia Elizabeth Sophia (ORCID: 0000-0002-8441-5996)

ASESOR:

Mag. Miraya Gutierrez, Ruben Meliton (ORCID: 0000-0002-2292-2175)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Civil, Derecho Comercial y Derecho Administrativo

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

A mi abuelita Juana, que está conmigo desde que tengo uso de razón.

Mis padres quienes nunca se rindieron y lucharon para ver este objetivo realizado.

A todas aquellas personas que nunca dejaron de creer en mí y me dieron ese apoyo emocional durante todo el tiempo que escribía esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria, pues sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible la realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad por hacer posible la consecución de uno de los objetivos principales en mi vida.

Gracias a todas aquellas personas que fueron parte de este proceso, sin su aporte no sería posible la culminación de este proyecto.

INDICE DE CONTENIDOS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Categoría, sub categoría y matriz categórica apriorística.....	25
3.3. Escenario de estudio.....	26
3.4. Participantes.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección.....	26
3.6. Procedimiento	27
3.7. Rigor científico	28
3.8. Método de análisis de investigación.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	30
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorización.....	25
Tabla 2. Criterios de Selección de Sujetos.....	26
Tabla 3. Validación de Instrumento por Expertos.....	29
Tabla 4. Resultados de Entrevistas.....	30
Tabla 5. Ficha de Análisis Documental.....	39
Tabla 6. Anexo 1. Matriz de consistencia.....	

RESUMEN

La presente investigación titulada “Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión” tuvo como objetivo determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue explicativo, siendo el enfoque cualitativo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se usaron fueron la guía de entrevistas que consistió en 9 preguntas abiertas, las cuales fueron resueltas por 4 abogados especialistas en derecho civil, derecho administrativo y derecho comercial, además también se aplicó la ficha de análisis documental sobre jurisprudencia y doctrina relacionada con la presente investigación.

Palabras clave: INDECOPI, cláusulas abusivas, contratos de adhesión.

ABSTRACT

The present investigation entitled "The Resolutions issued by INDECOPI and the legal analysis of the abusive clauses in the adhesion contracts" aimed to determine how the resolutions with the character of a decided matter issued by INDECOPI, on the abusive clauses of the adhesion contracts affect consumer rights. The type of research was basic, the design was explanatory, being the qualitative approach, the data collection techniques and instruments that were used were the interview guide that consisted of 9 open questions, which were resolved by 4 lawyers specialized in law civil, administrative law and commercial law, in addition, the document analysis file on jurisprudence and doctrine related to this investigation was also applied.

Keywords: INDECOPI, abusive clauses, adhesion contracts.

I. INTRODUCCIÓN

El tema sobre la protección de los derechos del consumidor en el Perú, es un tema en el cual los muchos consumidores han sido perjudicados por el quebrantamiento de sus derechos por parte de los proveedores, imponiéndoles diversas cláusulas, entre ellas las cláusulas abusivas.

La presente investigación tiene el reto de abordar el tema de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de las que son víctimas diariamente los consumidores y que, lamentablemente las entidades encargadas de poder resguardar estos derechos, no viene cumpliendo a cabalidad las funciones que el Estado les encomienda, como por ejemplo, no se brinda una información clara sobre los derechos que tenemos como consumidores dentro del mercado, es por esta razón que debemos conocer lo más relevante de la política de consumo, para hacer prevalecer nuestros derechos ante estas cláusulas abusivas que están presentes en los contratos de adhesión.

Es así que, según Resolución 0352-2016/CC1 emitida por INDECOPI, podemos evidenciar como el órgano encargado de velar por el bienestar del consumidor, emite una Resolución a favor del proveedor, afectando los derechos del consumidor. Dicho caso hace referencia a la asimetría que existe entre proveedor y consumidor, ya que este interpuso una denuncia ante el Banco Interamericano de Finanzas por infracción de la entidad financiera, ya que no cumplió con brindar una respuesta clara y precisa respecto de la denominación del sistema de amortización aplicado al crédito del denunciante, la misma que declararon infundada, ante lo cual Richard Prado, presentó ante la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur el recurso de apelación, siendo que dicho órgano confirmó la Resolución precedente, dando con ello por finalizado el trámite administrativo.

También tenemos el caso de Cirilo Letona, quien denuncia a Yapa Prestamos S.A.C. sobre el incumplimiento del deber de información de cláusulas abusivas, el órgano competente declara infundada la denuncia de Letona en primera instancia, pero la misma fue desestimada por la Sala, en el extremo que emitió la Resolución declarando infundada la denuncia, por no atender el requerimiento de información al denunciante.

Se tomó en cuenta las dos resoluciones anteriormente mencionadas, ya que dichos documentos administrativos, en sus análisis cuentan con ítems idénticos, siendo el fallo final distinto uno del otro. Es por ello que además de tener como tema central los derechos de los consumidores, también resulta necesario abordar el tema de la forma en la que los profesionales encargados de dar solución a estos conflictos, ya que se evidencia que en varias ocasiones estas Resoluciones no se encuentran debidamente motivadas.

Teniendo en cuenta que la aparición del derecho del consumidor, se desarrolla a partir de un aspecto reparador e individualista y básicamente preventivo, en función de ciertas características del mercado, la vulnerabilidad que existe en el consumidor, así como también la aplicación de nuevas tecnologías y sobretodo la extensión de los accidentes de consumo, muchas veces de difícil reparación, pero no imposible.

Bajo esta visión, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29751, se aplica a las relaciones de consumo estableciendo normas de protección de los derechos del consumidor, todo ello con el fin de otorgar a los consumidores el acceso a servicios y/o productos que garanticen la satisfacción de sus necesidades, buscando eliminar la asimetría informativa entre consumidor y proveedor, y a su vez reducir de manera totalitaria las practicas que afecten los intereses de los consumidores.

Sabemos que dentro del mercado, se realizan las relaciones de consumo, siendo la zona de intercambio de bienes y servicios en la cual estas relaciones de consumo se valen del contrato, en este caso mencionaremos al contrato de adhesión, que es el instrumento que presenta la predisposición de condiciones redactadas previamente por el proveedor, quedando la adhesión al mismo por parte del consumidor, conllevando a la comisión de abusos que se orientan al desequilibrio contractual en favor del proveedor y en perjuicio del consumidor.

En ese sentido, Durand (2007) expresa que “bajo las nuevas condiciones económicas y sociales que se le presentan al consumidor, y en vista que

gracias a este nuevo panorama en el cual este resulta beneficioso para él, hoy en día se habla mucho de la protección al consumidor”(p.23).

Ante ello, la economía social de mercado, en el cual los proveedores ofrecen y los consumidores solicitan bienes y/o servicios, se da una modalidad contractual, a través de los contratos de adhesión, el mismo que se caracteriza por la redacción anticipada de las cláusulas del contrato y la eliminación de las negociaciones previas.

Así tenemos, que en los contratos de consumo, la relación contractual entre consumidor y proveedor se produce una asimetría informativa, ya que esto se pone de manifiesto, cuando el proveedor ostenta mucho más conocimiento del servicio, debido al carácter profesional y habitual con el que trabaja; mientras que el consumidor toma decisiones de acuerdo a su sano parecer y entender. (Espinoza, 2006, p.49)

En definitiva, los estudios del tema, nos ha proporcionado los conocimientos referentes a los derechos que el consumidor posee, frente a las situaciones de abuso y desprotección por parte del Estado, lo cual nos conduce a la propuesta de tratamiento con soporte teórico en concordancia al tema de la tesis, por lo que la investigación está orientada al resguardo de los derechos de los consumidores.

La investigación, se plantea a través de la siguiente interrogante, que es el problema general.

¿De qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor?

Asimismo, planteamos los siguientes problemas específicos:

¿De qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor?

¿De qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales?

La presente tesis se llevó a cabo dentro de un tenor en el cual el protagonista del mercado es el consumidor, quien diariamente adquiere productos y/o servicios para la satisfacción de sus necesidades personales o de índole familiar y laboral. Para que ello ocurra, se materializa la celebración de contratos de consumo, que es el instrumento formal usado por el proveedor, quien en muchas ocasiones ha demostrado que debido a su dominio informativo y económico ha sido partícipe de la comisión de abusos y atropellos contra los derechos del consumidor, mediante la inclusión de cláusulas abusivas, tal es el caso, que el consumidor desconoce sus derechos, en especial, el de información, lo cual permitiría que el consumidor realice un análisis de las diversas opciones que le presenta el mercado, ya que la información relevante contribuiría a que se tome la decisión adecuada, y a reclamar y denunciar las arbitrariedades contractuales.

La investigación es importante por los siguientes aspectos:

Justificación práctica: Resulta importante tener conocimiento objetivo y claro sobre las injusticias contractuales que perpetran los proveedores, los cuales tienen en su poder la redacción de las cláusulas, las mismas que atentan contra los derechos del consumidor.

Justificación teórica: En el ámbito teórico, esta tesis se argumenta debido a la escasez de bibliografía jurídica entendida. Debido a ello, lo que se pretende es incrementar la búsqueda en cuanto a la teoría de los contratos de adhesión y los derechos de los consumidores.

Justificación Metodológica: La presente tesis cumplió con los objetivos, de acuerdo a los lineamientos establecidos, buscando que las herramientas de recolección de datos, las técnicas, los diseños y los métodos de análisis de datos para la investigación cualitativa, avalen la legitimidad y coherencia de los resultados que se hayan obtenido, con la finalidad de conseguir conclusiones valederas.

La investigación tiene de manifiesto los siguientes objetivos, como objetivo general:

Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.

En cuanto, a los objetivos específicos, estos son:

Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

Dentro de los supuestos podemos mencionar, que el supuesto general manifiesta que:

Las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si afectan los derechos del consumidor, puesto que los encargados de emitir dichas Resoluciones no realizan un análisis exhaustivos de cada caso en particular.

Y, como supuestos específicos contemplamos los siguientes:

Las Resoluciones con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si repercuten en el perjuicio económico del consumidor, ya que son afectados sus derechos a mediano y corto plazo, como por ejemplo podemos citar que un consumidor al ser inscrito en el padrón de malos pagadores, este perjuicio no solo será con consecuencias inmediatas sino que tendrá esta calificación por largo tiempo y de esta manera dicho consumidor se ve imposibilitado de poder acceder a futuros créditos, generando un gran perjuicio económico, además del daño de su imagen.

Otro supuesto que detallamos es que, el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión si incide en el trato equitativo entre las partes contractuales, puesto que si proveedor no da a conocer el contenido contractual de manera objetiva estará actuando de mala fe, con la finalidad de obtener el consentimiento del consumidor.

II. MARCO TEORICO

Para poder abordar el tema central de la presente tesis, ha resultado de gran relevancia saber qué antecedentes nacionales e internacionales podemos encontrar en relación al tema. Es así que en el ámbito nacional hemos encontrado a Bazán (2018) en su tesis Las cláusulas abusivas de contratación y su doble régimen legal en el ordenamiento jurídico peruano: invalidez vs ineficacia, Chiclayo. En su investigación describe como objetivo general determinar las validaciones que permitan el tratamiento de manera uniforme de las cláusulas abusivas, en cuanto al enfoque utilizado se hizo uso del enfoque cualitativo y como técnicas utilizadas se hace mención a las fichas bibliográficas, y de resumen, las cuales le permitieron acopiar y organizar la información extraída de las fuentes bibliográficas y normativas. Refiere en su conclusión final, que las cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, tienen un aparente doble tratamiento en nuestro ordenamiento jurídico y a su vez, hace mención que estas cláusulas abusivas tienen como finalidad la creación de una inestabilidad contractual lesionando los intereses del consumidor, generando dos tipos de asimetrías, las cuales vienen a ser la asimetría de la información y la contractual. Esta tesis ha servido como aporte para la presente investigación, puesto que no solo aborda el tema del tratamiento jurídico de las cláusulas abusivas, sino que nos manifiesta como es que la existencia de estas cláusulas en la relación contractual conlleva a un perjuicio hacia el consumidor.

Najar (2018) en su tesis Las cláusulas abusivas en la contratación masiva y la protección y defensa de los consumidores: una visión a la Resolución N° 243-2018/SPC, Lima. Posee como objetivo principal determinar si es o no, legítima y de gran necesidad regular las cláusulas abusivas en la contratación masiva para así poder brindar la protección necesaria a los consumidores. Dentro de su investigación podemos afirmar, con respecto a

la metodología usada, el tipo es descriptivo, siendo su enfoque cualitativo y sus instrumentos usados, fueron las fichas de análisis de contenido y cuestionarios. En su conclusión final, Najjar manifiesta que resulta de imperiosa necesidad la regulación de las cláusulas abusivas cuando se trata de contrataciones en masa, puesto que es una herramienta que el consumidor puede tener para poder equilibrar la relación contractual que posee con el proveedor. Cabe resaltar que esta investigación, hace énfasis que la responsabilidad del consumidor en el Perú, es casi nula, puesto que los consumidores no buscan reducir la asimetría informativa, económica y tecnológica con respecto al consumidor, siendo esto una consecuencia de la falta de capacitación y educación que el Estado debería proporcionar a cada parte de la relación contractual, debido a ello, es que la regulación de las contrataciones no solo debería limitarse al ámbito económico sino también al ámbito social y humanista.

Herrera (2015) en su tesis Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, Arequipa. Como objetivo general se buscó establecer el tratamiento que se le viene dando a las cláusulas abusivas en los contratos de consumo. Asimismo, podemos referir que esta investigación posee un tipo descriptivo y un enfoque cualitativo. En cuanto a los instrumentos, se emplearon fichas bibliográficas y documentales. Herrera, manifestó como conclusión final que nuestra Constitución no manifiesta claramente una noción de consumidor, no obstante con la jurisprudencia con la que cuenta nuestra normatividad, se podría afirmar que su función es mucho más importante ya que sin el consumidor, no existiría la relación contractual. Asimismo, hace mención que INDECOPI, como entidad encargada de salvaguardar los derechos de todos los consumidores, tiene la necesidad de estar presente en todo ámbito nacional donde pueden se producen las relaciones de consumo. Como opinión personal acerca de esta investigación, se puede manifestar que resulta de gran relevancia, puesto que siendo el tema central, las cláusulas abusivas, en esta investigación también se desarrolla las funciones de INDECOPI, lo que nos permite poder tener mayor información para el desarrollo de la presente tesis.

Roldan (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, Trujillo. Refiere como objetivo general de su investigación, determinar de qué modo el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, protegen eficientemente al consumidor en cuanto se trata de las cláusulas fijadas en los contrato de adhesión referidas al servicio de telefonía fija. En lo referente a la metodología, el tipo es descriptivo, el enfoque cualitativo. Las técnicas aplicadas fueron los mapas conceptuales, la investigación bibliográfica y dentro de los instrumentos usados mencionamos a las encuestas. Roldan concluye que, en lo que respecta al intervención que ejerce el ámbito judicial sobre los derechos del consumidor, solo está consignado a brindar una solución a los conflictos de cláusulas ambiguas, mientras que en el nivel administrativo, este control está bajo la tutela de INDECOPI Y OSIPTEL. Al igual que la investigación anterior, se consideró esta tesis debido a que desarrolla de manera amplia las funciones de cada entidad que el Estado encomendó para resguardar los derechos del consumidor.

Chávez (2018) en su tesis Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande-2017, Lima. El objetivo general en esta investigación concurre en poder establecer la relación que existe entre las entidades financieras de nuestro país y la vulneración de los derechos de los consumidores. La metodología usada por Chávez, fue de tipo deductivo, siendo su enfoque cuantitativo, las técnicas empleadas fue la recolección de datos y su instrumento utilizado fue el cuestionario. En su conclusión final, señaló que existe una relación directa entre los contratos de crédito y las cláusulas abusivas, generando como consecuencia el atropello de cada uno de los derechos que el consumidor posee, también se pudo observar que, en cuanto a las cláusulas que existen en una relación de consumo, estas no pueden resolver que el proveedor tiene la potestad de variar de manera personal un contrato, porque estaría vulnerando los derechos del consumidor. De esta investigación se pudo deducir como es que las cláusulas abusivas están presentes en gran parte de los contratos de

adhesión, lo cual solo genera un perjuicio para los consumidores que optan, en este caso, por celebrar un contrato con alguna empresa de telefonía.

En el ámbito internacional tenemos:

Echeverri (2011) El control de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores, Medellín, Colombia. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar que de acuerdo a un control adecuado por parte del Estado, los derechos del consumidor pueden ser protegidos de manera correcta. Dentro de la metodología utilizada se observa que se usó el método cualitativo, usando técnicas de recolección de información documental. En su conclusión final, señala que las cláusulas abusivas, son aquellas condiciones que infringe el principio de buena fe, también refiere que en Colombia, este tema no se encuentra reglamentado de manera ordenada, pero aun así se pueden encontrar casos particulares de cláusulas que no son consentidas por su ordenamiento jurídico y que son sancionadas a pesar de no tener un reglamento claro y conciso sobre este tema. De esta investigación se rescata la relación que existe entre las cláusulas abusivas y la ausencia de la buena fe por parte del proveedor, principio que es materia de estudio en uno de los objetivos secundarios de esta tesis

Nizo (2018) El contrato por adhesión y las cláusulas abusivas, un acercamiento a su evolución normativa, Colombia. Tuvo como objetivo el análisis de las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, con el propósito de poder establecer los peligros que ello implica para los derechos del consumidor. Este artículo científico tiene como conclusión, que el contrato de adhesión es una herramienta legal que ha ofrecido beneficios de suma relevancia en la relación contractual, en cuanto a la rapidez para celebrar un contrato masivo, pero también resulta negativo para el consumidor, puesto que al ser un contrato predispuesto le permite al proveedor tener mayor información que generan perjuicios a los consumidores. En el Estado colombiano, si bien es cierto ha tenido una considerable evolución en cuanto a la creación de leyes que protejan al consumidor, pero estos avances normativos en relación a cláusulas abusivas aun no son del todo satisfactorios, debido a que el Estado no cumple en su

totalidad con la función protectora que tiene con los consumidores, que diariamente se ven perjudicados en sus derechos.

Velazco (2015) El efecto de la nulidad de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancarios, Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo el análisis del contrato de adhesión con presuntas cláusulas abusivas; dentro de su metodología, tuvo un enfoque cualitativo y los instrumentos usados fueron las guías de entrevista y el análisis documental. Velazco concluyó que, las cláusulas abusivas generan afectación a los consumidores, y en respuesta a ello, los consumidores pueden decidir optar por el quebrantamiento de dicho contrato ya que se encontrarían amparados en la normatividad ecuatoriana, no obstante sin una resolución judicial, la entidad financiera tiene la potestad de actuar contra el consumidor a través de un proceso por incumplimiento de contrato.

López (2009) Cláusulas Abusivas en la Contratación Bancaria Chilena. Valdivia, Chile; con respecto a su metodología se puede afirmar que esta investigación tuvo un enfoque cualitativo y dentro de sus instrumentos usado fueron las guías de entrevistas. En su conclusión final señala que dichas cláusulas solo causan un gran perjuicio a los consumidores, ya que al firmar un contrato de adhesión, estos quedan impedidos de poner negociar previamente algunas condiciones. Por el tratamiento que esta investigación hizo sobre los contratos de adhesión se tomó como antecedente para la presente tesis debido a que forma parte importante de uno de los puntos a tratar dentro del marco teórico.

Zapata (2016) en su artículo científico "Sanciones jurídicas a la estipulación de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en Colombia" tuvo como objetivo principal realizar un análisis jurídico de este tipo de cláusulas en el marco jurídico colombiano. El autor hace énfasis en que las cláusulas abusivas no se encuentran expresamente reguladas, y agrega como sugerencia que se debería legislar determinadas reglas para que puedan ser reconocidas, mediante lo que él menciona como "un juicio de abusividad", lo cual va en relación a evitar la imposición de cláusulas.

Habiendo señalado los antecedentes precedentes, resulta necesario mencionar las bases legales que conforman el tema de la presente investigación.

Al mencionar el tema de los derechos del consumidor, debemos tener claro los conceptos básicos que se precisan en una relación contractual. Por ello, comenzaremos a desarrollar la conceptualización del consumidor, que según el artículo IV, del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571 lo define como aquellas personas naturales o jurídicas que al adquirir un producto o servicio para consumo propio o de su entorno familiar, adquieren la calidad de destinatarios finales.

Pero debemos tener en cuenta que el vocablo consumidor ha preexistido desde tiempos pasados, antes de ser adoptado por el derecho para designar una de sus ramas, por ello resulta necesario afirmar que no ha sido un término instaurado por la ciencia jurídica, y a manera de ilustración resulta beneficioso dar un vistazo a diferentes definiciones, como por ejemplo; el diccionario de la Real Academia Española define al consumidor como “aquel que consume, y consumir como extinguir, destruir, o utilizar alguien comestibles u otros géneros para su sustento” Y por otro lado, vemos que etimológicamente consumir proviene del latín *consumere* y significa extinguir. (García, 1954, p. 186)

Sin embargo, al querer mencionar las definiciones, “no podemos marchar con la ingenuidad de suponer que debemos encontrar una definición única y verdadera, y descartar todas las demás por erróneas. Definir una palabra es simplemente indicar su significado” (Guibourg, Ricardo; Ghigliani, Alejandro y Guarinoni, Ricardo, 1998, pág. 53).

Es por ello que mencionamos a Córdova (2012), el cual manifiesta que:

Consumidor o usuario, es quien adquiere, usa o disfruta un servicio o producto, el cual fue resultado de una relación contractual con un proveedor. Este consumidor, al establecer una relación de consumo, adquiere derechos que son tutelados por el Estado, el mismo que cumple una función de garante y custodio del respeto por estos derechos. (p. 72)

Al respecto, la Declaración Universal de Derechos Humanos proclama que todas las personas tienen derecho a la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales. (Art. 22).

De esa forma, Konrad (1996), manifiesta que:

En el campo de derecho influye de sobremanera los derechos fundamentales, puesto que estos tienen por objeto todas las relaciones jurídicas que se pueden entablar entre los ciudadanos y las entidades públicas y a su vez, las relaciones entre los particulares. Dicho esto, se puede afirmar que los derechos fundamentales de la persona van a servir de pauta, tanto para el legislador, como para las personas que aplican el derecho, las cuales deberán, no solo establecer e interpretar normas jurídicas, sino que también tendrán la obligación de ponerlas en práctica, teniendo en cuenta los efectos que estas causen. (p.81)

Es así que, podemos establecer que son aquellos derechos que están relacionados con el consumidor como sujeto activo en las relaciones de consumo dentro de la economía social de mercado, que según Kresalja y Ochoa (2012) su origen tuvo lugar en el año 1930, en el cual predominaba la doctrina de la Escuela de Friburgo, la cual proponía un equilibrio social de la mano del Estado, el cual sería el encargado de implementar todas las condiciones necesarias para que se pueda desarrollar la libre competencia. (pág. 98)

Mientras que, Córdova (2012) afirmó que:

En los años 50, se presentó una evolución sustancial en la economía, produciendo el crecimiento de las empresas y la abultada oferta de bienes y servicios, pero a su vez, también se pudo apreciar que los consumidores ya comenzaban a exigir un adecuado tratamiento en cuanto a los precios y a la calidad de los productos puesto que consideraba que existía una clara desigualdad, como consecuencia de todo ello es que se creó el movimiento comunista. (p. 61)

En cuanto al ámbito nacional, la aceptación de la economía social del mercado se dio por medio de la Constitución del año 1979, gracias al

acuerdo entre el PPC y el APRA, y que su introducción en nuestra Carta Magna fue promovida por el fujimorismo, gracias a la presión social que reinó en esos tiempos. (Kresalja & Ochoa, 2012, pág. 100)

Es necesario recalcar que el término economía social de mercado resulta ser una condición abierta que fue aceptada por toda la sociedad peruana, a pesar de no contar con una definición precisa, sin embargo sus reglas se rigen por los dispositivos que el mercado y el Estado establecen.

En Perú en el año 1991, se expidió el Decreto Legislativo 716; Ley de Protección al consumidor; y en 2010 se dio la ley N° 29571 mediante la cual se consigné el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Según Durand (2012), al hablar de los derechos de los consumidores, se debe entender que es un derecho subjetivo y personal y que al momento de ser quebrantado lo que correspondería es una reparación ya que esta violación a cualquier derecho del consumidor es equivalente a la transgresión de uno de los derechos de la persona y por tanto debe tener un tratamiento jurídico como el que se le daría a cualquier otro derecho. (p.67)

Al respecto, consideramos que la capacidad de análisis del consumidor, como sujeto de necesidades, está sometida por las masiva campaña publicitaria del proveedor, en los actos previos a la celebración contractual, etapa en la cual, el consumidor, no tiene la información necesaria para contraer la relación contractual, en la cual tiene el derecho de demandar un trato justo para que su decisión sea la correcta sin interferencias negativas que limiten su accionar como agente dinámico de la transacción comercial.

Dentro de estos derechos que posee el consumidor, encontramos que Gabriel Stiglitz, plantea la clasificación en tres categorías: fundamentales, sustanciales y de implementación, de los cuales hablaremos sobre los primeros.

Para Stiglitz (1997) los derechos fundamentales del consumidor son aquellos que dependen del adecuado cumplimiento de las funciones del Estado, como garante y custodio de los derechos de la persona, teniendo al

consumidor como bien jurídico tutelado, buscando la regulación del mercado para beneficio de los consumidores. (p.11)

Ahora bien, al hablar de los derechos fundamentales, también debemos de mencionar las dos dimensiones en las que se desarrollan estos derechos:

La subjetiva abarca todo lo individual, es decir se enfoca en los derechos fundamentales que están unidos a la persona como tal, vale decir que estos derechos son irrenunciables. Mientras que la subjetiva, hace referencia a los derechos de la persona ligados con la democracia, es por ello que se dice que no hay democracia sin derechos fundamentales. (Solozábal, 1991, p.87)

Dentro de nuestro ordenamiento jurídico los derechos del consumidor están vislumbrados en nuestra Constitución Política del Perú del año 1993. Esta norma constitucional, en su artículo 58 trata sobre los derechos del consumidor, en el cual hace mención que toda iniciativa es libre y a su vez menciona como el Estado actúa promoviendo el empleo, la salud, la seguridad entre otros aspectos.

Este artículo hace énfasis al interés que existe por la adecuada protección que se les debe de brindar a los consumidores, todo ello dentro del campo de la promoción de la libertad de comercio y de contratación, como un concepto nuevo de economía, siempre teniendo presente a la libre iniciativa privada.

En el artículo 65 de Constitución Política del Perú, hace mención a la función protectora del Estado, el cual busca garantizar el cumplimiento y respeto del derecho que el consumidor tiene, en relación a la información sobre los bienes o servicios que planea adquirir.

También es necesario acotar que “el Estado ha establecido una serie de derechos y prerrogativas para el individuo, puesto que por mandato constitucional el fin supremo de la sociedad y del Estado es la persona humana” (Durand, 2019, p.119).

Además, Durand (2019) nos señala que:

Todos aquellos derechos, que hoy conocemos como derechos del consumidor, afianzan el rol protagónico que cumple el consumidor,

convirtiéndolo en la parte más importante dentro del mercado, ya que no solo es sujeto de necesidades, sino también posee derechos que lo protegen. De ahí, que posee todo el derecho de poder exigir trato justo, precios acordes al mercado, información adecuada y veraz, calidad, seguridad, trato equitativo y demás prerrogativas que no pueden ser negadas al momento de celebrar una relación contractual, ya que todo ello le permitirá al consumidor tomar una decisión adecuada para sus intereses. (p.119)

Conjuntamente con el respeto de los derechos del consumidor por parte del proveedor, también resulta necesario mencionar a aquellos principios que rigen en nuestro ordenamiento jurídico.

Es así que, el artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 instaura los principios en relación a la defensa de los derechos de los consumidores, con el único propósito de servir de fuente de derecho en caso de ausencia de la ley y a su vez para la adecuada interpretación de las normas. Dentro de los principios, podemos mencionar a la soberanía del consumidor, transparencia, corrección de la asimetría, primacía de la realidad y la buena fe, entre otros.

En esta investigación abordaremos el principio de la buena fe, ya que es parte fundamental de uno de nuestros objetivos.

Al respecto Bullard (2010) discute en el tema del dolo omisivo:

Tomando en cuenta y comparando el hecho de mentir con el guardar silencio para no decir toda la verdad, resultaría impreciso poder dar una definición del principio de buena fe. Además señala que sería válido callarse cuando ello no contradice a la buena fe, y por tanto el silencio podría ser en ciertas ocasiones asimilable a la mentira o al engaño al ser un estándar impreciso e impredecible, como dicha buena fe. (pp. 480-481)

También, podemos afirmar que el principio, materia de discusión, se ajusta con lo determinado por el Código Civil en lo referido al acto jurídico, el cual manifiesta que todos los actos relacionados a la celebración de un acto jurídico están regidos por el principio de la buena fe. En consecuencia, todas

aquellas transacciones celebradas entre consumidores y proveedores tendrán que orientar su conducta conforme a este principio.

Mientras que para De Trazegnies (2007) la buena fe, resulta ser un principio general del Derecho que no debe ser eludido por ninguna de las partes dentro de una relación jurídica (p.1618).

Y como fundamento jurídico tenemos que el Código Civil, Decreto Legislativo 295, reconoce que la buena fe apunta a valores independientes de la voluntad de las partes, es decir, se refiere a la obligación que tienen ambas partes de actuar recíprocamente. Así, el artículo 168° del Código en mención nos hace referencia que todo acto jurídico tiene como requisito para ser celebrado, la presencia de principio de la buena fe. Y por otra parte, el artículo 1362° ordena que los contratos se negocien, celebren y ejecuten según las reglas de la buena fe. Por tanto, en el derecho peruano la aplicación de la buena fe es una obligación legal. Ante lo señalado, podemos concluir que la buena fe expresa la confianza y expectativa en una actuación correcta de la otra parte contractual.

Teniendo como base lo anteriormente expuesto y siendo el consumidor parte fundamental de una relación de consumo que se origina por medio de un contrato, es necesario conocer algunas definiciones y como nuestro ordenamiento jurídico contempla la figura jurídica del contrato.

Podemos iniciar afirmando que el contrato es un acto jurídico plurilateral y patrimonial, y que la ausencia de uno de estos dos elementos determinaría la invalidez del contrato como tal (De la Puente y Lavalle, 2007, p.33).

Por otro lado, Torres (2001) refiere que a la definición anterior es necesario adherirle que “un contrato es el acto jurídico bilateral o plurilateral, mediante el cual las partes regulan sus derechos patrimoniales o no patrimoniales, pero susceptibles de apreciación pecuniaria, en virtud de la aceptación que una de ellas hace de la oferta formulada por otra” (pp. 31-32).

Y, dentro de nuestro ordenamiento jurídico, encontramos que el Código Civil, Decreto Legislativo 295, en su libro VII, el artículo 1351 conceptualiza al contrato como el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar

o extinguir una relación jurídica patrimonial. Haciendo un análisis de este artículo podemos referir claramente que un contrato tiene su origen mediante la declaración de la voluntad de las partes contratantes.

Mientras que el artículo 45° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, define al contrato de consumo como aquel instrumento legal usado para la creación de relaciones jurídicas patrimoniales con el fin de obtener bienes y/o servicios a cambio de una prestación económica.

Al respecto, podemos afirmar que dentro del contrato de consumo, resulta necesaria la intervención de un consumidor y un proveedor, como partes de la relación contractual y, además se debe mencionar que como objeto del mismo, es la contraprestación económica, que es celebrada a título oneroso entre el consumidor final y un proveedor que ofrezca bienes o preste servicios para el uso o disfrute del consumidor.

Asimismo, para Craswell y Schwartz (1994) un punto importante dentro de un contrato es la promoción de una decisión plenamente informada para lograr la eficiencia en ambas partes, puesto que si estas decisiones son tomadas de manera desinformada, resulta ser más una apuesta que una elección tomada con total responsabilidad por alguna de las partes contratantes. Es así que, para reforzar la autonomía de voluntad y libertad contractual es sumamente importante brindar una información veraz y precisa. (p.301)

Es necesario mencionar que, en relación a los contratos de consumo, debemos referirnos a los contratos de adhesión. Para ello podemos citar que se trata, de una clase de contrato en el cual una de las partes fija las condiciones en las que este contrato se celebraría, quedando la otra parte limitada a aceptar o rechazar en su totalidad la oferta dada. (De la Puente y Lavalle, 2011, p.297)

Barturén (2011) nos hace referencia que un contrato de adhesión no necesariamente es producto de la negociación entre las partes involucradas, puesto que no se encuentra presente la libertad contractual como tal, debido a que una de las partes es la encargada de redactar anticipadamente el

contenido del contrato, mientras que la otra parte solo tiene la opción de adherirse a ello o no celebrar el contrato; sin embargo es necesario señalar que si subsiste la libertad de contratar ya que no consta la obligación de poder celebrar el contrato. (p.52)

Es necesario acotar que los contratos por adhesión, hoy en día son aquellos instrumentos jurídicos más usados en el ámbito de las transacciones comerciales, como consecuencia al elevado dinamismo que ocurre dentro de los mercados y sobre todo para reducir costos de transacción. (Flores, 2018)

Teniendo en cuenta la definición de los contratos de adhesión, es necesario hacer mención a las partes contratantes, que son: el predisponente, que es la persona con mayor conocimiento profesional del producto o servicio que ofrece y a su vez es la encargada de la redacción del contenido del contrato, por su parte tenemos al adherente, que es considerada la parte más débil en los contratos de adhesión, puesto que carece de libertad para poder negociar condiciones del contrato.

También se hace imprescindible mencionar la función de este tipo de contratos, que según Soto (2014):

Radica en la agilización del intercambio de bienes y/o servicios, buscando generar la reducción al mayor porcentaje de los costos de transacción que estas relaciones contractuales puedan generar, buscando con ello la eficacia dentro del mercado y eliminando procesos de vinculación jurídica para que así el consumidor tenga mayor facilidad de contratar y poder satisfacer sus necesidades personales, familiares o laborales. (p.154)

Al hablar de los contratos de adhesión, necesariamente tenemos que hacer mención a las cláusulas abusivas que, en latín, el término "cláusula" proviene del latín claudere que significa cerrar. Por otro lado, abusus o usus es el comienzo de la palabra "abuso", que es todo acto que está fuera de los límites legales impuesto por la razón, que lesiona el interés general.

Ahora, en cuanto a su definición, Moisset De Espanés (2007) señala que:

Generalmente las cláusulas abusivas se presentan dentro de las condiciones generales que solemos encontrar en los contratos predispuestos, propios de la contratación masiva, donde una de las partes debe aceptar sin mayor discusión las estipulaciones incluidas por el predisponente, que se encuentra en una situación de privilegio, que suele aprovechar para obtener ventajas a su favor.

En este sentido, toda cláusula podrá ser considerada abusiva, cuando en una relación contractual, estas condiciones generen un desequilibrio tanto en los derechos como obligaciones de las partes intervinientes con el único objetivo de generar beneficios excesivos para el proveedor. (Rodríguez Chávez, 2012-2013)

Por otra parte tenemos a la UTCCR (1999) señala que “una cláusula contractual que no se hayan negociado individualmente se considerará abusiva si, pese a las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato, en detrimento del consumidor”

Por otra parte, Berrocal (2016) nos describe que:

Las cláusulas abusivas, son aquellas condiciones que buscan generar un grave desequilibrio entre las partes contratantes, lesionando de sobremanera los derechos del consumidor y provocando un deterioro en su patrimonio, ya sea por la mala o nula información oportuna sobre las condiciones del contrato o por la entrega de información a destiempo. (p. 271)

Ahora bien, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su art. 49 inciso 1, da un alcance sobre la definición de las cláusulas abusivas, refiriendo que aquellas que no han sido tratadas de manera individual y que, además generan una situación de desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor. Además, podemos señalar que este tipo de cláusulas, que fueron redactadas por el predisponente, tienen como objetivo perjudicar de alguna manera, a la parte que se adhiere a aquellos, abusando de toda aquella información privilegiada que tiene, aprovechándose de la misma para obtener beneficios que no están estipulados en el contrato.

Otro punto de vital importancia es conocer las clases de cláusulas abusivas que nuestro ordenamiento jurídico estipula. En ese sentido, se ha regulado las cláusulas abusivas mediante un modelo mixto, separándolas en 2 categorías, las de ineficacia absoluta y de ineficacia relativa.

Por una parte, podemos afirmar que las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta o “lista negra” se asienta en la enumeración específica de una relación, que puede ser cerrada o abierta, de condiciones en las que determinadas cláusulas podrían declararse nulas”. (Soto, 2002, p.75)

Por otra parte, encontramos a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa o también conocidas como la lista gris, que consisten en la enumeración de posibles supuestos que se consideren como cláusulas abusivas, pero que la decisión final de poder considerarlas como tal depende únicamente de los órganos administrativos o judiciales.

Estas cláusulas que se encuentran en la lista gris parten de una precalificación por su carácter abusivo, pero no son sancionadas de forma preliminar con la nulidad o ineficacia por la ley, sino que la sanción está sujeta a la apreciación del caso en particular. Esta es la característica transcendental que las diferencia de las cláusulas abusivas contenidas en la lista negra.

Con respecto a lo expresado en el párrafo anterior, nuestra posición se basa en que no podemos calificar de manera general a todas las cláusulas como abusivas, sino que se debería considerar cada contrato de forma individual, debido a que, puede ocurrir que una cláusula sea abusiva para una de las partes de un contrato, pero cabe la posibilidad que esa misma cláusula no sea perjudicial para otro tipo de relación contractual.

En todo el presente trabajo de investigación hemos abordado cada aspecto relacionado con el problema general de esta tesis, por lo que resulta de gran relevancia desarrollar también de manera concreta el tema relacionado con el organismo encargado de velar por la protección de los derechos del consumidor.

Es así, que mencionamos al Instituto Nacional de Defensa y Protección del Consumidor, de ahora en adelante INDECOPI. Este organismo tiene como antecedente el año 1992, en el cual, mediante Decreto Ley N° 25868 se aprobó la Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Para, Aguila Grados & Gallardo Michelot (2014) INDECOPI es “un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que fue creado en el año 1992, a través del Decreto Ley N° 25868. Este organismo cuenta con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa” (p.7).

Podemos afirmar que INDECOPI es la autoridad de competencia primaria, el cual cumple un rol fundamental dentro del mercado, teniendo un alcance a nivel nacional para poder conocer las supuestas transgresiones cometidas al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, dentro de sus funciones más relevantes encontramos que, por una parte controla el desarrollo del mercado y a su vez vela por los derechos de los consumidores dentro de un mercado de consumo. Otra de sus funciones también es promover la economía del país, impulsar una cultura honesta en cuanto a la libre competencia.

Por otro lado, hacemos mención a los órganos funcionales con los que INDECOPI cuenta para poder cumplir con las funciones que el Estado le encomienda. Entre ellos tenemos al Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, las Salas Especializadas y las Direcciones. De estos 3 órganos, mencionaremos al Tribunal, que según el Reglamento De Organización y Funciones de INDECOPI, aprobado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, en su artículo 18 establece que es la segunda y última instancia administrativa en materia de competencia de las comisiones y direcciones de INDECOPI. Cabe resaltar que todas las resoluciones expedidas por este tribunal extinguen cualquier posibilidad de seguir por la vía administrativa, quedando facultadas las partes interesadas para poder accionar ante el órgano jurisdiccional correspondiente. Es decir, al agotar la

vía administrativa se entiende que la resolución expedida por este tribunal tiene carácter de cosa decidida. Y al referirse al carácter de cosa decidida, hacemos referencia a una noción tradicional que hace mención a aquel acto contra el cual no procede recurso administrativo, vale decir, ha quedado firme. Su principal efecto es que los actos firmes producto del proceso seguido, adquieran la condición de inamovibles sólo en el ámbito administrativo, ya que son pasibles de ser demandados vía judicial, si así lo considera una de las partes.

Con respecto a la legislación comparada, en primer lugar haremos mención a la regulación alemana, en lo que se refiere a las cláusulas abusivas, puesto que en Alemania se aplica la *Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz)*, Ley AGB, diciembre de 1976, dicha ley alemana contenía normas de control de fondo y procesales, dividiendo en 3 clasificaciones a las cláusulas, encontrando al artículo 9 que establecía una cláusula general de control y los artículos 10 y 11 señalaban un registro de cláusulas prohibidas y sujetas a revisión.

Al respecto, Rezzónico (1987) explica sobre el funcionamiento de aquellas tres cláusulas en mención lo siguiente:

Se puede estudiar el sistema básico de contención de la AGB-Gesetz en sus tres aspectos fundamentales: La norma abierta sobre buena fe del artículo 9; La enumeración en un total de ocho incisos del artículo 10 sobre cláusulas prohibidas con posibilidad de valoración (por el juez); y el catálogo de dieciséis cláusulas prohibidas, sin posibilidad de valoración, contenidas en el extenso artículo 11. (p.458)

Resulta necesario recalcar que la legislación alemana, forma parte de los 3 sistemas principales de control dentro de todo Europa, pero que esta ha optado por un control judicial para contrarrestar el abuso que los proveedores cometen, por medio de la imposición de cláusulas abusivas. Es así que, según Micklitz (2008) “en el contexto europeo, se evidencian claramente 3 sistemas de control, como son el alemán, el francés y el inglés” (p.24) y de estos 3 modelos, el alemán posee un sistema judicial a diferencia del inglés que es más preventivo. Prueba de ello, es que “el carácter administrativo de

control, aparentemente favorece al sistema inglés, mientras que el sistema alemán hace predominar su carácter judicial” (Cseres, 2005, pp. 160-161). A raíz de ello, Alemania ha logrado estructurar un proceso de “doble colectivización”, el primer nivel es el que se viene dando en respuesta al fenómeno de la contratación por adhesión, Según Micklitz (2005) en el primer nivel radica una intervención judicial ejercido por tribunales alemanes, los cuales emplean los estándares de la buena fe. Mientras que el segundo nivel está enfocado bajo la figura de la libre competencia. (pp. 25-26)

En segundo lugar, hemos tomado a la legislación inglesa, que como ya lo habíamos mencionado en el párrafo precedente, es uno de los sistemas de control que predominan en Europa, siendo este sistema el más exitoso en la prevención de la inserción de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, esta afirmación se fundamenta en que “los dispositivos de intervención administrativa cuentan con algunas ventajas, sobre el judicial, ya que este resulta ser más lento y costoso que el administrativo” (De la Maza, 2012, p.119).

Otra razón, por la que se puede afirmar que el sistema inglés es el mejor en materia de prevención, según Zwigert y Kötz (1998) es que “dentro de todas las consideraciones de un proceso comparativo, en el caso que ocurriera la propuesta de una solución extranjera, primero tendría que responderse si es que esa solución dio resultados beneficiosos en su país de origen” (p.19). Esta pregunta hace referencia a la eficacia con que el país elegido ha resuelto el problema. (Mancera, 2008, pp.213-243)

De acuerdo con lo expresado en los enunciados anteriores, Niglia (2003) recalca la eficacia del sistema inglés por sobre el francés y alemán, puesto que utiliza mecanismos de intervención administrativa. (p.184)

Finalmente, citando a América del sur, mencionamos al derecho argentino, en el cual encontramos que la protección al consumidor se encuentra regulada por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, publicada el 15 de octubre de 1993 y sus modificatorias introducidas por las Leyes 24.568, 24.787 y 24.999. Siendo así, que en el artículo 37, menciona tres tipos de cláusulas, las mismas que las clasifican de la siguiente manera. Las primeras

son todas aquellas que limiten las obligaciones contractuales, las segundas son las que amplían los derechos del proveedor y por ultimo las que contengan cualquier tipo de norma que acuse la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Paredes (2008), la investigación básica es el conocimiento de cómo se conforman los fenómenos y que nos da la posibilidad de poder explicar su funcionamiento, ya que tiene como finalidad básica aumentar el conocimiento y poder comprender el fenómeno social estudiado (p.21).

Mientras que Carrasco (2013) señala que la investigación de tipo básica tiene como objetivo la profundización del conocimiento de las variables (p.32).

Al respecto, podemos acotar que el tipo de la presente investigación es básica, porque contribuye a la ampliación del conocimiento teórico científico jurídico, dentro del proceso de investigación

En lo que respecta al nivel de investigación explicativo, refiere que está dirigido a responder a la procedencia de los fenómenos sociales, ya que busca explicar porque ocurre un fenómeno, en qué circunstancias se da y por qué dos variables están relacionadas entre sí. (Riega Virú, 2010, p.91)

Van Dalen (2004), refiere que el diseño explicativo, es llegar a conocer situaciones predominantes del actuar de las personas, lo que debe permitir realizar el análisis de sus relaciones, para extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento científico – jurídico. (p.60)

Este trabajo posee un nivel de investigación explicativo, pues se trata de efectuar un proceso de abstracción de la realidad socio jurídico a fin de destacar aquellos aspectos que se consideran básicos para comprender los factores, condiciones que se nos presenta el fenómeno

social que estamos investigando. Además se puede afirmar que es explicativo, por la visión integral del problema a investigar, ya que se partirá de las relaciones de consumo de los consumidores y proveedores, lo que permitirá realizar el análisis y reflexión de nuestro objeto de estudio, que son los derechos del consumidor en los contratos de adhesión.

El diseño de investigación es de enfoque cualitativo, no experimental, de estudio de casos, “llegando a analizar muy a fondo un tema en general con la finalidad de responder al problema de la investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Categoría, sub categoría y matriz categórica apriorística

Tabla 1.

Categorización.

Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías
Resoluciones de INDECOPI	Documento administrativo emitido por el órgano competente para poder dar una solución al conflicto en cuestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Fallo administrativo • Cosa decidida
	Son aquellas condiciones que generan una inestabilidad entre el cliente y el proveedor, ocasionando perjuicio a la parte más débil de la relación contractual.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos del consumidor • Principio de buena fe • Perjuicio económico

Fuente: *Elaboración propia*

3.3. Escenario de estudio

La presente investigación se enfocó en las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Fenómenos que ocurren como consecuencia de la celebración de relaciones contractuales que se da entre proveedores y consumidores, quienes ofrecen y adquieren bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de cada parte contractual.

3.4. Participantes

Barboza (2015) sostiene que los participantes son aquellas personas quienes brindan información para poder realizar un análisis de los datos que han sido recopilados. Es por ello, que en la presente investigación los participantes fueron 4 abogados quienes realizan sus labores en el campo del Derecho Civil, Derecho Administrativo y Derecho Comercial.

Tabla 2.

Criterios de Selección de Sujetos.

SUJETO	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESION	INSTITUCION A LA QUE PERTENECE
1	Víctor Raúl Ruiz Casanova	Abogado	Estudio Jurídico independiente
2	Miguel Portugal Olivera	Abogado	Estudio Jurídico Portugal y Asociados
3	Alexis Antonio Pamo Chambilla	Abogado	Estudio Jurídico independiente
4	Beatriz Mandamiento Cáceres	Abogado	Especialista Legal en Instituto Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Fuente: *Elaboración propia.*

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección

Según Cerda (1991) la entrevista consiste en realizar preguntas cuya finalidad es la de obtener información pertinente. Y por otra parte, se

puede afirmar que esta técnica “es más personal, flexible y abierta” (King & Horrocks, 2009).

Al respecto, Ávila (2006) señala que una entrevista resulta ser una pieza fundamental para la interacción social entre el investigador y el entrevistado, la cual le permitirá al entrevistado poder responder clara y profesionalmente la relación de preguntas que le serán de utilidad al investigador. (p.55)

Como instrumento utilizado en esta investigación se elaboró una ficha de entrevista que oriente a la recolección de datos, instrumento que constó de 9 preguntas claras y abiertas, para que el entrevistado pueda expresarse con libertad, manifestar sus conocimientos relacionados al tema y a su vez, también se hizo uso de la ficha de análisis documental, utilizando jurisprudencia y doctrina acorde al tema de la presente investigación.

3.6. Procedimiento

La realización de la presente investigación, se inició mediante la observación que en nuestra sociedad, en una relación contractual, el consumidor se encuentra realmente desprotegido ante cualquier abuso por parte del proveedor, ya sean personas naturales o jurídicas; a pesar de tener entidades que se encargan de velar por sus derechos.

Subsiguientemente, se realizó la revisión de fuentes de información que contengan el tema materia de investigación, mediante tesis de ámbito nacional e internacional, artículos científicos, leyes nacionales, resoluciones emitidas por INDECOPI, entre otros, con la finalidad de acumular información y fundamentar nuestra investigación.

Posterior a ello, se compiló la información que se obtuvo en las entrevistas y en el análisis documental, para poder dictaminar la congruencia con nuestro objetivo general y objetivos específicos y finalmente explicar la discusión de los resultados y elaborar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.7. Rigor científico

Al mencionar el rigor científico, nos referimos a las exigencias que se deben cumplir para la elaboración de una adecuada investigación, en donde la información proporcionada y los datos recopilados deben estar acordes con los parámetros científicos, es por ello que para recabar la información en virtud al presente estudio de investigación, fue menester que el instrumento sea validado en su oportunidad por los profesionales en el derecho, quienes laboran en el campo del Derecho Civil, Derecho Administrativo y Derecho Comercial, a posteriori se aplicó los instrumentos usados en esta investigación a fin de poder recabar la información y así obtener resultados.

Es así que, el rigor científico en la investigación cualitativa está establecida por pautas específicas, las mismas que a continuación detallamos:

Dependencia: Es como “una confiabilidad semejante a una firmeza de la investigación. Incluye que la investigación debe ser revisada por diferentes investigadores” (Hernández, 2014, p.455).

Credibilidad: Está unida a la capacidad que posee el investigador al momento de la realización de la investigación, es en este instante cuando “ha comprendido el alcance completo de las experiencias de los participantes, vinculadas con el planteamiento del problema” (Hernández, 2014, p. 455).

Validez: Cuando se trata de validez del contenido se aplica el juicio de expertos, que permite conocer la probabilidad de error probable en la configuración del instrumento.

Confiabilidad: Se da, cuando un instrumento se aplica repetidas veces al mismo sujeto de investigación, por lo cual se debe obtener los mismos resultados o parecidos dentro de un rango razonable.

En la presente investigación se ha recurrido a 03 asesores que confirieron la validación de la guía de entrevista, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 3.

Validación de Instrumento por Expertos.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO <i>(Guía de Entrevista)</i>		
Datos generales	Cargo	Porcentaje
Mg. Rensso Mora Arce	Abogado	92%
Mg. Hugo Mora Arce	Abogado	94%
Mg. Jorge Sosa Quispe	Abogado	93%
PROMEDIO		93%

Fuente: *Elaboración propia.*

3.8. Método de análisis de investigación

Con referencia al análisis del estudio de la investigación, se hizo uso de la técnica de la entrevista, recabando información de cuatro profesionales del Derecho. Y a su vez, se realizó un análisis documental de jurisprudencia y doctrina relacionadas con el tema desarrollado en la presente tesis.

3.9. Aspectos éticos

Se ha tomado en cuenta los siguientes criterios:

- La presente investigación se ha trabajado conforme a la normatividad establecida por la Universidad Cesar Vallejo.
- Se ha realizado todo el estudio de acuerdo a las normas APA.
- Se ha respetado la autenticidad de las citas de los doctrinarios que han sido mencionadas en toda la investigación.
- Se ha respetado el mérito de los autores y se ha evitado el plagio.

En cuanto a los aspectos éticos, nuestra investigación presenta los siguientes:

Beneficencia

La investigación tiene como propósito contribuir con la sociedad, tal es así que los resultados que se obtenga, beneficien a todos.

Anonimato

En el estudio de investigación, toda la información que se agregue tiene una cita; sin embargo, se encuentran informaciones importantes que no tienen autor, y es así que se podrá incorporar la información.

Confidencialidad

Toda información dentro de la presente investigación será protegida por el autor.

No maleficencia

Refiere que si las personas no quieren ser partícipes del estudio no tendrán ningún tipo de sanción, además los beneficios obtenidos van a ser aplicables a todos de manera equitativa.

Según Riega Virú (2010) expone que se pretende inferir normas universalmente válidas, a partir del desarrollo de la historia humana, y que es tarea del jurista tomar ese derecho, organizarlo y darle un marco teórico hasta convertirlo en un derecho elaborado. (p.42)

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

Hernández (2014) señala que en “la investigación cualitativa, los datos recolectados con los respectivos instrumentos, se exponen con todos los detalles y se presentan en concordancia con los objetivos propuesto de modo sistemático” (p.94).

4.1. Resultados de las entrevistas:

A continuación, se señalan los resultados de las entrevistas realizadas a 4 abogados.

Tabla 4. Resultados de Entrevistas

Objetivo General: Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.

Pregunta 1. Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya

que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTAS
Abogado 1	Por supuesto, ya que los consumidores no reciben toda la información del contenido de los contratos de adhesión.
Abogado 2	Definitivamente, ya que los proveedores usan estas cláusulas abusivas para aprovecharse y vulnerar los derechos del consumidor, sobre todo cuando se trata de contratos de adhesión.
Abogado 3	Sí, porque el consumidor no recibe la información necesaria de los contratos al momento de solicitar un crédito.
Abogado 4	Si, ya que muchas veces, nosotros como consumidores no tenemos la información necesaria para poder establecer una relación contractual que nos beneficie, sino todo lo contrario, ante la falta de información nos vemos perjudicados.
Pregunta 2. Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?	
Abogado 1	En la mayoría de los casos estas Resoluciones resultan causando perjuicios al consumidor.
Abogado 2	En algunos casos, ya que cada caso es distinto al otro.
Abogado 3	Sí, ya que sirven de precedentes e INDECOPI se ampara en ello para la resolución de los casos.
Abogado 4	Si, muchas veces ha ocurrido que INDECOPI ha resuelto casos en base a Resoluciones

	precedentes, sin darle un análisis adecuado al caso particular.
Pregunta 3. En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?	
Abogado 1	Si, y ello lo saben los proveedores por ello no explican al detalle al consumidor, todo el contenido del contrato a firmar.
Abogado 2	Si, ya que estas cláusulas abusivas buscan generar perjuicio en el consumidor.
Abogado 3	Sí, porque el consumidor por la necesidad no se informa de las cláusulas que existen en los contratos.
Abogado 4	Sí, y ello es de total y pleno conocimiento de los proveedores, pero no corrigen esa manera de actuar ya que se amparan de las leyes y sobretodo que las sanciones para este tipo de actuar son casi nulas.
Objetivo Específico 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.	
Pregunta 4. En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTAS
Abogado 1	Eso está demasiado claro, ya que el consumidor acude al proveedor porque tiene necesidades dentro de su economía familiar, lo que es aprovechado por el contratante o proveedor.

Abogado 2	Si, ya que cuando el consumidor se ve afectado no solo lo perjudica a él sino a todas las obligaciones que tiene, tanto laborales como familiares.
Abogado 3	Sí, porque el consumidor es el sustento de la familia
Abogado 4	Depende mucho de las obligaciones que haya contraído el consumidor. Por ejemplo, si son créditos bancarios si va a afectar a la economía de toda su familia ya que al ser el sustento de hogar, se verá afectado al no poder acceder a futuros préstamos.
Pregunta 5. Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?	
Abogado 1	Sí, porque el consumidor no recibe toda la información que necesita conocer, esto se da por el apuro económico.
Abogado 2	Si, ya que el mismo Código del Consumidor estipula el fin con el que actúan estas cláusulas.
Abogado 3	Sí, porque los limitan en la totalidad de sus derechos como consumidor.
Abogado 4	Si, ya que estas cláusulas se dan para limitar los derechos del consumidor y así el proveedor pueda sacar algún beneficio.
Pregunta 6. Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?	
Abogado 1	Debería darse, esto por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros
Abogado 2	Si, sobre todo cuando se trata de conflictos con las entidades financieras.

Abogado 3	No existe reparación alguna por parte del Estado porque se basan en sus Resoluciones ya emitidas y en su mayoría son en contra del consumidor.
Abogado 4	Más que todo sería un resarcimiento por parte del proveedor, ya que no solo se genera perjuicios inmediatos, sino que muchas veces ocurre que se da perjuicio a mediano y largo plazo.
Objetivo Específico 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.	
Pregunta 7. De acuerdo, a su experiencia procesa, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?	
EXPERTO	RESPUESTA
Abogado 1	Si el proveedor conoce de las cláusulas abusivas, entonces está actuando de mala fe con el consumidor por no darlas a conocer.
Abogado 2	Generalmente si debería considerarse, pero sabemos que en la práctica eso no ocurre.
Abogado 3	Si, deben ser claras y precisas para que el consumidor comprenda.
Abogado 4	Claro que sí, así se evitarían muchos conflictos administrativos y se podría obtener beneficios mutuos, entre proveedor y consumidor.
Pregunta 8. Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?	
Abogado 1	El consumidor no conoce el contenido contractual, entonces se verá perjudicado.

Abogado 2	Por supuesto que sí, ya que en una relación contractual es obligatorio que ambas partes tengan conocimiento del contrato para no perjudicarse ninguno.
Abogado 3	El consumidor no tiene en claro las cláusulas que existen en el contrato ya que el proveedor tampoco informa de dichas cláusulas conciliables.
Abogado 4	Sí, porque al tener una información adecuada el consumidor contaría con un panorama más amplio acerca de sus beneficios y limitaciones.
Pregunta 9. En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?	
Abogado 1	No hay tratamiento equitativo para el consumidor, el cual siempre resulta afectado en sus derechos.
Abogado 2	Si prima el principio de la buena fe existirá un trato equitativo para ambas partes, caso contrario se verá perjudicada la parte más débil de la relación contractual.
Abogado 3	Si, son abusivas porque el proveedor debería dar información veraz y oportuna.
Abogado 4	Las cláusulas abusivas son condiciones que perjudican una relación contractual, por ello es que siempre que existan generarán una afectación a una de las partes contratantes.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo general: Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.

Supuesto general: Las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por

el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si afectan los derechos del consumidor, puesto que los encargados de emitir dichas Resoluciones no realizan un análisis exhaustivos de cada caso en particular.

De las respuestas alcanzadas, todos los abogados coincidieron en sus opiniones con respecto a las preguntas planteadas, salvo la segunda pregunta, en la cual 2 de ellos discreparon con la opinión de los otros profesionales del derecho.

En cuanto las Resoluciones con carácter de cosa decidida, emitidas por INDECOPI, dos de los entrevistados opinaron que estos documentos administrativos si son utilizados como precedentes para resolver distintos casos. Mientras que un abogado refirió que solo en algunos casos han sido utilizadas estas Resoluciones, ya que cada caso es distinto de otro, finalmente el último entrevistado indicó que en la mayoría de casos se ha visto que las Resoluciones han servido como fuente para poder resolver un conflicto en particular, pero que estas Resoluciones han servido solo para perjudicar a los consumidores.

En cuanto las cláusulas abusivas, todos los entrevistados concordaron que estas cláusulas tienen como finalidad el aprovechamiento por parte del proveedor que las estipula dentro del contrato, con el objetivo de perjudicar al consumidor y así poder beneficiarse. A su vez, indicaron que la existencia de estas cláusulas abusivas es producto de la falta de información que el proveedor debe brindarle al consumidor para que este pueda tener toda la información del contenido del contrato.

Objetivo Específico 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Supuesto Específico 1: Las Resoluciones con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si

repercuten en el perjuicio económico del consumidor, ya que son afectados sus derechos a mediano y corto plazo.

De acuerdo a los entrevistados, respecto al perjuicio económico que el consumidor pueda sufrir al verse atropellado uno o más derechos con los que cuenta, todos concordaron en que definitivamente una Resolución perniciosa para el consumidor si afectaría la economía de este, ya que, en muchas ocasiones suele ser el sustento de hogar y por lo tanto es sujeto de diversas obligaciones, como por ejemplo lo señaló uno de los abogados, que al tener numerosas obligaciones, este consumidor opta por celebrar relaciones contractuales con entidades financieras y en el caso que se diera un conflicto administrativo entre ambas partes y la entidad encargada de resolverlo diera una Resolución en contra del consumidor, los perjuicios económicos que le ocasionarían no solo serían de aplicación inmediata, sino también tendrían consecuencias a mediano y largo plazo. Siendo el único perjudicado el consumidor, ya que al tener esa Resolución de última instancia, no sería factible revocar dicho documento administrativo y por tanto su condición sería desfavorable para él, manteniéndose de esa manera aun así decida acudir a la vía judicial.

De acuerdo a la pregunta 5, la totalidad de abogados manifestaron que las cláusulas abusivas si conllevan a que el consumidor se vea limitado en el ejercicio de sus derechos, puesto que la finalidad de las cláusulas abusivas es generar perjuicio en la parte más débil de la relación contractual y es por ello que el proveedor hace uso de ellas y genera un aprovechamiento para beneficio propio.

Y Con respecto al resarcimiento que podría recibir el consumidor, existen una variedad de opiniones entre los entrevistados, ya que 2 de ellos alegaron que si debería darse, solo cuando se trate de conflictos con entidades financieras y que el resarcimiento tendría que darse por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros. Mientras que un abogado, afirmó que no existe ningún tipo de resarcimiento, ya que INDECOPI, como órgano encargado por el Estado, emite sus Resoluciones y en la mayoría de los casos van en contra del consumidor. Mientras que el

último abogado hizo referencia que el resarcimiento debería de ser de parte del proveedor.

Objetivo Específico 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

Supuesto Específico 2: El principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión si inciden en el trato equitativo entre las partes contractuales, puesto que si proveedor no da a conocer el contenido contractual de manera objetiva estará actuando de mala fe, con la finalidad de obtener el consentimiento del consumidor.

En base a la pregunta 7, los entrevistados respondieron de forma unánime, al señalar que en una relación contractual debe primar el principio de la buena fe, ya que bajo este principio se asegura el correcto accionar de ambas partes, tanto el proveedor como el consumidor, y en el caso de este último, le serviría para poder tener conocimiento previo de las condiciones bajo las cuales se estipule el contrato a celebrar y así lograr un beneficio mutuo, evitándose llegar a los conflictos administrativos y posteriormente judiciales.

En cuanto a las siguientes preguntas los entrevistados manifestaron que es de suma importancia que el consumidor tenga conocimiento previo de las negociaciones en la relación contractual, ya que así tendría un panorama más amplio acerca de sus beneficios y limitaciones y como consecuencia ya no se vería mermado ninguno de sus derechos. Finalmente, acerca del tratamiento equitativo que debería existir entre las partes contratantes, existieron opiniones contrarias entre los entrevistados, puesto que uno de ellos hacía énfasis en afirmar que no existe un trato igualitario entre proveedor y consumidor, y que como consecuencia de ello, el consumidor, como la parte más débil de la relación contractual siempre resulta siendo afectado en sus derechos. Otro entrevistado compartía de cierta manera la opinión precedente, puesto que afirmaba que mientras existan las cláusulas abusivas en un contrato de adhesión no existirá trato equitativo, ya que la presencia de

estas cláusulas solo generan desequilibrio y afectación a una de las partes contratantes. A lo que una tercera opinión indicó que estas cláusulas si son consideradas abusivas, ya que el proveedor no cumple con la obligación que tiene de brindar información veraz y oportuna acerca de las condiciones en las que se establecería la relación contractual. Por otra parte, tenemos la opinión de un entrevistado, el cual afirmó que el trato equitativo va relacionado con el principio de buena fe.

4.2. Ficha de Análisis Documental

Tabla 5. Análisis documental

Objetivo General: Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.

TEXTO JURÍDICO	Jurisprudencia
TÍTULO	Resolución 0003-2017/SPC-INDECOPI Expediente 1352-2015/CC1
AUTOR	Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual- Sala Especializada en Protección al Consumidor.
ESPACIO TEMPORAL	Lima, 2017
CONTENIDO A ANALIZAR	Se confirma la Resolución 0352-2016/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Richar Yober Prado Estaña contra el Banco Interamericano de Finanzas S.A. por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código, en tanto que la entidad financiera cumplió con brindar una respuesta clara y precisa respecto de la denominación del sistema de amortización aplicado al

	crédito del denunciante.
CONCLUSIÓN	Teniendo en cuenta que el Código del Consumidor señala el deber que tienen los proveedores de proporcionar toda la información necesaria sobre el producto o bien que oferten, cabe resaltar que esta información además de ser veraz, de fácil entendimiento y oportuna, es necesario mencionar que esta información no es exigible solo al momento de la configuración de la relación de consumo, sino que puede ser solicitada por el consumidor en el proceso de uso o consumo del bien o servicio ya que esta le facilitará absolver las dudas que tenga y así se evita posibles contingencias.

Objetivo Específico 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

TEXTO JURÍDICO	Doctrina
TÍTULO	Estudio cuantitativo de la indemnización de perjuicios extra patrimoniales por infracciones a los derechos de los consumidores
AUTOR	Magdalena Lazcano Maturana Javiera Toro Cáceres
ESPACIO TEMPORAL	Chile, 2019
CONTENIDO A ANALIZAR	Las autoras realizan un análisis jurisprudencial de la calificación y cuantificación del daño extrapatrimonial en las sentencias que resuelven causas por

	infracción a la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.
CONCLUSIÓN	Consideramos que dentro del perjuicio que el consumidor pueda sufrir, se debe tener en cuenta la responsabilidad civil, ya que dentro de ella encontramos la noción de daño, cuya función radica en reparar el perjuicio causado.

Objetivo Específico 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

TEXTO JURÍDICO	Jurisprudencia
TÍTULO	Código de Protección y Consumidor, artículo V
AUTOR	Ley Nro. 29571
ESPACIO TEMPORAL	Lima,2010
CONTENIDO A ANALIZAR	Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

CONCLUSIÓN	Consideramos que el principio de la buena fe es esencial al momento de la celebración contractual ya que este determinará el correcto comportamiento de las partes intervinientes, y así se evitarían posibles conflictos futuros entre proveedores y consumidores.
-------------------	---

4.3. Discusión

Luego de puntualizar los resultados alcanzados a través de nuestras guías de entrevistas, se procedió a realizar el contraste con las bases teóricas de la presente tesis.

Con respecto, al objetivo general que es determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor, se ha obtenido el siguiente resultado:

De acuerdo a los entrevistados se ha podido establecer que las Resoluciones con carácter de cosa decidida, emitidas por INDECOPI, si son utilizadas como precedentes para resolver diferentes casos, sería perjudicial para el consumidor, ya que cada caso es distinto de otro, teniendo cada uno su propia particularidad, no obstante se observó que en existen casos donde se ha visto que las Resoluciones han servido como fuente para poder resolver un conflicto en específico, pero que estas Resoluciones han sido perjudiciales para el consumidor, puesto que no se ha dado el análisis exhaustivo que requiere cada caso que se presenta ante esta entidad. Teniendo como consecuencia un perjuicio en el consumidor, ya que al tener estas Resoluciones carácter de cosa decidida, le imposibilita al consumidor poder apelar la decisión tomada. Y si bien es cierto, el consumidor puede accionar por la vía judicial, ello no quiere decir que lo resuelto por el Tribunal de INDECOPI sea revocado inmediatamente, sino que se tendría que esperar el resultado

de un proceso legal para poder revocar la Resolución administrativa que el consumidor considere errónea y perjudicial para sus intereses.

Lo dicho anteriormente concuerda con la posición de Konrad (1996) el cual manifiesta que no solo el legislador, sino que todas las personas que aplican el derecho, están en la obligación de no solo realizar una adecuada interpretación de la norma sino que debe ponerlas en práctica en cada caso particular, teniendo en cuenta los efectos que estas decisiones puedan causar sobre el consumidor.

En cuanto al carácter de cosa decidida de una Resolución de INDECOPI, encontramos que se encuentra amparado con Reglamento de Organización y Funciones, que en su artículo 18 establece que el Tribunal de INDECOPI es la segunda y última instancia administrativa en materia de competencia de las comisiones y direcciones de INDECOPI. Es decir, que todas las resoluciones expedidas por este tribunal extinguen cualquier posibilidad de seguir accionado por la vía administrativa, por lo que no procedería ningún recurso administrativo, pero si queda facultada cualquiera de las partes intervinientes en poder accionar ante el órgano jurisdiccional correspondiente. El principal efecto es que los actos firmes producto del proceso administrativo, adquieran la condición de inamovibles sólo en el ámbito administrativo, ya que, como se mencionó anteriormente, son pasibles de ser demandados vía judicial, si así lo considera una de las partes.

Con respecto al objetivo específico 1, que consiste en describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor, se ha determinado que:

De acuerdo a los entrevistados, el perjuicio económico que el consumidor pueda sufrir al verse atropellado uno o más derechos con los que cuenta, se da cuando el órgano competente emite una Resolución perjudicial para el consumidor, ya que, en muchas ocasiones suele ser el sustento de hogar y por lo tanto es sujeto de diversas

obligaciones, como por ejemplo lo señala uno de los abogados, que al tener numerosas obligaciones, este consumidor opta por celebrar relaciones contractuales con entidades financieras y en el caso que se diera un conflicto administrativo entre ambas partes y la entidad encargada de resolverlo diera una Resolución en contra del consumidor, los perjuicios económicos que le ocasionarían no solo serían de aplicación inmediata, sino también tendrían consecuencias a mediano y largo plazo. Con respecto a las cláusulas abusivas, los entrevistados concuerdan que estas conllevan a que el consumidor se vea limitado en el ejercicio de sus derechos, puesto que la finalidad de las cláusulas abusivas es generar perjuicio en la parte más débil de la relación contractual y es por ello que el proveedor hace uso de ellas y genera un aprovechamiento para beneficio propio.

Lo dicho anteriormente concuerda con la postura de Berrocal (2016) el cual manifiesta que las cláusulas abusivas, son aquellas condiciones que buscan generar un grave desequilibrio entre las partes contratantes, lesionando de sobremanera los derechos del consumidor y provocando un deterioro en su patrimonio, ya sea por la mala o nula información oportuna sobre las condiciones del contrato o por la entrega de información a destiempo. Y a su vez concuerda con lo señalado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su art. 49 inciso 1, que define a las cláusulas abusivas, como que aquellas que no han sido tratadas de manera individual y que, además generan una situación de desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor.

Y por último, con relación al objetivo específico 2, el cual busca explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

Los entrevistados concluyeron que en una relación contractual debe primar el principio de la buena fe, ya que bajo este principio se asegura el correcto accionar de ambas partes, tanto el proveedor como el consumidor, y en el caso de este último, le serviría para poder tener conocimiento previo de las condiciones bajo las cuales se estipule el

contrato a celebrar y así lograr un beneficio mutuo, evitándose llegar a los conflictos administrativos y posteriormente judiciales. Además refieren que el principio de la buena fe está ligado con el ofrecimiento previo por parte del proveedor acerca de poder tener conocimiento de todas las condiciones del contrato, ya que así tendría un panorama más amplio acerca de sus beneficios y limitaciones y como consecuencia ya no se vería mermado ninguno de sus derechos. Estas opiniones coinciden con lo dicho por De Trazegnies (2007) al mencionar al principio de la buena fe, ya que para él resulta ser un principio general del Derecho que no debe ser eludido por ninguna de las partes dentro de una relación jurídica. Y en cuanto a nuestra normativa, el Código Civil, Decreto Legislativo 295, reconoce que la buena fe apunta a valores independientes de la voluntad de las partes, es decir, se refiere a la obligación que tienen ambas partes de actuar recíprocamente.

Finalmente, acerca del tratamiento equitativo que debería existir entre las partes contratantes, se enfatizó la opinión de un entrevistado el cual manifestó que mientras existan las cláusulas abusivas en un contrato de adhesión no existirá trato equitativo, ya que la presencia de estas cláusulas solo generan desequilibrio y afectación en sus derechos a una de las partes contratantes. Así como lo refiere Durand (2019) al indicar que es derecho del consumidor el poder exigir un trato equitativo dentro de la relación contractual que pueda celebrar con el proveedor.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se ha podido establecer que las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas, si afectan los derechos del consumidor, puesto que los encargados de emitir dichas Resoluciones no realizan un análisis exhaustivo de cada caso en particular, teniendo como resultado la afectación al consumidor.

SEGUNDO: Se ha determinado que las Resoluciones con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, que tratan sobre cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico del consumidor, ya que son afectados sus derechos a mediano y largo plazo, puesto que al tener carácter de cosa decidida, este veredicto queda inamovible, y si bien es cierto el consumidor

puede accionar en otro ámbito, no quiere decir que el fallo sea revocado de inmediato sino que se debe esperar a la culminación del nuevo proceso que se lleve a cabo.

TERCERO: Se estableció que el principio de buena fe es una de las partes más importante dentro de una relación contractual, sobre todo en los contratos de adhesión, pues en esta modalidad de contratación es donde concurre la mayor posibilidad de que los consumidores se vean perjudicados en la relación de consumo efectuada, debido a la falta de negociaciones previas.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: En cuanto a las Resoluciones de INDECOPI, estas deben ser debidamente motivadas, y ser objeto de un análisis minucioso para poder determinar una solución que sea la más objetiva y acorde a la relación contractual, y no basarse en Resoluciones anteriores para usarlas como precedente y así generar el fin del proceso administrativo.

SEGUNDO: En relación a las cláusulas abusivas, en materia normativa, recomendamos hacer una revisión al vigente Código del Consumidor, ya que este cuenta con una deficiente regulación de las cláusulas abusivas, puesto que consideramos que es muy ambiguo hablar de ineficacias en dos sentidos, tal como lo estipula el código en mención.

TERCERO: En nuestro país, la protección de los derechos del consumidor debe radicar en un enfoque preventivo, ya que desde hace mucho tiempo atrás se ha podido vislumbrar que la educación del consumidor en cuanto a sus derechos es casi nula, debido a ello, es que gracias a las nuevas modalidades de contratación sumado a la carencia de información que presentan los consumidores se ha incrementado los conflictos administrativos con relación a la afectación de los derechos del consumidor.

REFERENCIAS

- Aguila Grados & Gallardo, M. (2014) El abc del derecho competencia, Lima.
- Asamblea General de la ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos (217 [III] A). Paris.
- Barturén, T. (2011). El control de las cláusulas abusivas en el código de protección y defensa del consumidor. Ius revista de Investigación de la Facultad de derecho, Vol. 1 N° 1, 49-63.
<http://revistas.usat.edu.pe/index.php/ius/article/view/415/889>
- Bullard González, A. (2010) Derecho y Economía: El análisis económico de las instituciones legales, Lima.
- Cárdenas Quiroz, C. (2002). Autonomía Privada. Contrato y Constituciones en contrato y mercado, Lima.
- Craswell, R., & Schwartz, A. (1994). Foundations of Contract Law. Nueva York, E.E.U.U.
- Código Civil [C.C.]. Decreto Legislativo 295 de 1984, Art. 1351, 14 de noviembre 1984 (Perú)
- Código de protección y defensa del consumidor, Ley N° 29751 de 2010, 2 de setiembre del 2010 (Perú)
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 58. 1 enero de 1994 (Perú)
- Córdova Cutipa, I. (2012). Las Cláusulas Generales de Contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor, Lima.
- Cseres, K. (2005) Competition Law and Consumer Protection, Países Bajos.
- De La Maza, I. (2012) El control de las cláusulas abusivas y la letra G, Chile
- De La Puente y Lavalle, M. (2007). El contrato en general, Lima.
- De Trazegnies Granda, F. 2007) Tratado de la Interpretación del Contrato en América Latina, Lima.

- Durand Carrión, J. (2019) Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. Revista Prolegómenos. Vol. 22. 117-142. <https://doi.org/10.18359/prole.3960>
- Durand Carrión, J. (2012) El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado, Lima.
- Durand Carrión, J. (2007) Tratado del Derecho del Consumidor, Lima.
- Espinoza Espinoza, J. y Lopez Raygada, P. (2006) Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor, Lima.
- Espinoza Espinoza, J. (2012). Derechos del Consumidor, Lima.
- Flores, P. (31 de enero de 2018). La contratación de consumo y civil. Apuntes sobre el contrato de adhesión y las cláusulas generales de contratación. LP pasión por el derecho. <https://lpderecho.pe/contratacion-consumo-civil-apuntes-contrato-adhesion-clausulas-generales-contratacion/>
- García de Diego, V. (1954) Diccionario etimológico español e hispánico, Madrid.
- Guibourg, R.; Ghigliani, A. y Guarinoni, R. (1998) Introducción al conocimiento científico, Buenos Aires.
- King N. & Horrocks C. (2009). Interviews in Qualitative Research. London.
- Mancera, A. (2008) Consideraciones durante el proceso comparativo, México.
- Micklitz, H. (2005) The Politics of Judicial Co-Operation in the EU. Sunday Trading, Equal Treatment and Good Faith, Reino Unido.
- Micklitz, H. (2008) Some Reflections on Cassis de Dijon and the Control of Unfair Terms in Consumer Contracts, Países Bajos.
- Moisset de Espanés, L. (31 de agosto de 2007) Arbitraje y prescripción, Congreso Internacional de Arbitraje, Pontificia Universidad Católica, Lima.
- Niglia, L. (2003) The Transformation of Contract in Europe, Países Bajos.
- Paredes Nùñez, J. (2008) Manual para la investigación científica. Séptima Edición. Arequipa.

- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23a ed.)
- Rezzónico, J. (1987) Contratos con cláusulas predispuestas, Buenos Aires.
- Riega-Viru, Y. (2010). Investigación y desarrollo de técnicas en Derecho. Primera Edición, Lima.
- Rodríguez Chávez, R. (2020) Tutela del consumidor contra cláusulas abusivas, Revista Oficial Del Poder Judicial. Órgano De Investigación De La Corte Suprema De Justicia De La República Del Perú, Vol. 7, Nro. 8 y 9, 245-289. <https://doi.org/10.35292/ropj.v7i8/9.284>
- Soto Coaguila, C. (2002). Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos, Lima.
- Soto, C. (2004) El contrato en una economía de mercado, Primera Edición, Editora Normas Legales SAC, Trujillo.
- Stiglitz, G. (1997). Reglas para la defensa de los consumidores y usuarios. Buenos Aires.
- Torres, Aníbal. (2001). El acto jurídico. Tercera edición. Editorial IDEMSA. Lima.
- Van Dalen, D. (2004). La Investigación Científica, Argentina.
- Zweigert, K. y kötz, H. (1998), Introduction to Comparative Law, Oxford.

ANEXOS

Tabla 6: Anexo 1. Matriz de consistencia

“Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”						
Autor: LUGO INFANTAS, Katia Elizabeth Sophia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORIA (S)	DEFINICION CONCEPTUAL	SUB CATEGORIAS	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.</p>	<p>Supuesto General Las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si afectan los derechos del consumidor, puesto que los encargados de emitir dichas resoluciones no realizan un análisis exhaustivos de cada caso en particular.</p>	Resoluciones Emitidas por INDECOPI	Documento administrativo emitido por el órgano competente para poder dar una solución al conflicto en cuestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Fallo administrativo • Cosa decidida 	<p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Cualitativo</p> <p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Explicativo</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Entrevistas Análisis Documental</p>
<p>Problemas Específicos ¿De qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor?</p> <p>¿De qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales?</p>	<p>Objetivos Específicos Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.</p> <p>Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.</p>	<p>Supuestos Específicos Las Resoluciones con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión impuestos por el proveedor a través de sus cláusulas abusivas si repercuten en el perjuicio económico del consumidor, ya que son afectados sus derechos a mediano y corto plazo</p> <p>El principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión si inciden en el trato equitativo entre las partes contractuales</p>		Cláusulas Abusivas		

Anexo 2: Guía de entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

“Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”

Entrevistado:

Cargo/Profesión:

Fecha:

GUIA DE ENTREVISTA PARA ABOGADOS Y ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y DERECHO COMERCIAL

Objetivo General: Determinar de qué manera las resoluciones con carácter de cosa decidida expedidas por INDECOPI, sobre cláusulas abusivas de los contratos de adhesión afectan los derechos del consumidor.

Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?

Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?

En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?

Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?

Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

De acuerdo, a su experiencia procesal, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?

Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?

En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?

Anexo 3: Ficha de validación de Instrumentos

SOLICITO: Validación de Instrumento de recojo de información.

Sr: Mgtr. MORA ARCE, Rensso

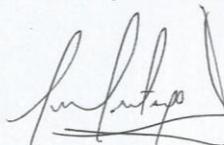
Yo, Katia Elizabeth Sophia Lugo Infantas, identificada con DNI Nro. 45015906, alumna del Taller de Elaboración de Tesis de la facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad César Vallejo; ante usted me presento y expongo:

Que, siendo indispensable el recojo de datos necesarios para la elaboración de tesis que vengo realizando titulada "Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", es necesario contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, es por ello que he considerado conveniente recurrir a usted, debido a su amplia experiencia profesional y académica, con la finalidad de que evalué y posteriormente validé el instrumento usado en la recolección de datos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Instrumento para la recolección de datos.
2. Certificado de validez de contenido del instrumento
3. Matriz de consistencia del estudio

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención y su tiempo.



Tacna, 03 de marzo de 2021

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Mara Alice Rensso*
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: *Estudio Jurídico Independiente*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Guía de Entrevista*
- 1.4. Autor (a) del instrumento: *Katia Elizabeth S. Xugo Infantas*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X	
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
EFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X		
INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para valorar las categorías.												X	
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos jurídicos.												X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
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

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

92%

Tacna, 03 de marzo del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI Nro. 60516082. Telf. 952-636342

SOLICITO: Validación de Instrumento
de recojo de información.

Sr: Mgtr. MORA ARCE, Hugo

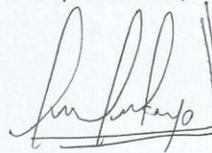
Yo, Katia Elizabeth Sophia Lugo Infantas, identificada con DNI Nro. 45015906, alumna del Taller de Elaboración de Tesis de la facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad César Vallejo; ante usted me presento y expongo:

Que, siendo indispensable el recojo de datos necesarios para la elaboración de tesis que vengo realizando titulada "Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", es necesario contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, es por ello que he considerado conveniente recurrir a usted, debido a su amplia experiencia profesional y académica, con la finalidad de que evalúe y posteriormente valide el instrumento usado en la recolección de datos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Instrumento para la recolección de datos.
2. Certificado de validez de contenido del instrumento
3. Matriz de consistencia del estudio

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención y su tiempo.



Tacna, 09 de marzo de 2021

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Mora Ace Hugo*
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: *Litigante Independiente*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Guía de Entrevista*
- 1.4. Autor (a) del instrumento: *Karla Elizabeth S. Lugo Infante*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X	
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
EFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X	
INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para valorar las categorías.											X		
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos jurídicos.												X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
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

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

94%

Tacna, *09 de Marzo* del 2021

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI Nro. *43303667*. Telf. *952864599*

SOLICITO: Validación de Instrumento de recojo de información.

Sr: Mgtr. SOSA QUISPE, Jorge Luis

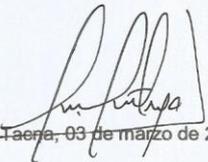
Yo, Katia Elizabeth Sophia Lugo Infantas, identificada con DNI Nro. 45015906, alumna del Taller de Elaboración de Tesis de la facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad César Vallejo; ante usted me presento y expongo:

Que, siendo indispensable el recojo de datos necesarios para la elaboración de tesis que vengo realizando titulada "Las Resoluciones emitidas por INDECÓPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", es necesario contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, es por ello que he considerado conveniente recurrir a usted, debido a su amplia experiencia profesional y académica, con la finalidad de que evalúe y posteriormente valide el instrumento usado en la recolección de datos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Instrumento para la recolección de datos.
2. Certificado de validez de contenido del instrumento
3. Matriz de consistencia del estudio

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención y su tiempo.


Laena, 03 de marzo de 2021

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Sosa Quispe Jorge Luis*
 1.2. Cargo e Institución donde labora: *Abogado Juridico + Independiente*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Guia Eminevista*
 1.4. Autor (a) del instrumento: *Katya Elizabeth S. Luzo Intonies*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X	
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
EFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.											X		
INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para valorar las categorías.											X		
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos y supuestos jurídicos.												X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
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

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

93%

Tacna, *05 Mayo* del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI Nro. *044332546* Telf. *969176080*

ANEXO 4: Entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

"Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión"

Entrevistado: *Víctor Ruiz Casanova*
Cargo/Profesión: *Abogado*
Fecha: *03/03/21*

GUIA DE ENTREVISTA PARA ABOGADOS Y ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y DERECHO COMERCIAL

Objetivo General: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?

Por supuesto, ya que los consumidores no reciben toda la información del contenido de los contratos de adhesión

Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?

En la mayoría de casos, estas resoluciones resultan causando perjuicios al consumidor

En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?

Sí, y ello lo saben los proveedores pero no explican al detalle al consumidor, porque cualquier reclamo se amparan en las cláusulas abusivas.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?

Eso está demasiado claro, ya que el consumidor acude al proveedor porque tiene necesidades dentro de su economía familiar, lo que es aprovechado por el contratante o proveedor.

Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?

Sí, porque el consumidor no recibe toda la información que necesita conocer, esto se da por el apuro económico.

Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?

Debería darse, esto por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

De acuerdo, a su experiencia procesal, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?

Si el proveedor conoce de las cláusulas abusivas, entonces está actuando de mala fe con el consumidor, por no darlas a conocer.

Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?

El consumidor no conoce el contenido contractual
entonces se verá perjudicado

En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?

No hay tratamiento equitativo para el
consumidor, el cual siempre resulta
afectado en sus derechos.



ICAL N° 48270

GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

“Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”

Entrevistado: Miguel Angel Portugal Olivera

Cargo/Profesión: Abogado

Fecha: 02/03/2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA ABOGADOS Y ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y DERECHO COMERCIAL

Objetivo General: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?

Definitivamente ya que los proveedores usan estas cláusulas abusivas para aprovecharse y vulnerar los derechos del consumidor sobretudo cuando se trata de contratos de adhesión

Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?

En algunos casos, ya que cada caso es distinto al otro

En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?

Si, ya que estas cláusulas abusivas buscan generar perjuicio en el consumidor

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?

Sí, ya que cuando el consumidor se ve afectado, no solo lo perjudica a él sino todas las obligaciones que tiene tanto laborales como familiares

Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?

Sí, ya que el mismo código del consumidor estipula el fin con el que actúan estas cláusulas

Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?

Sí, sobretodo cuando se trata de conflictos con las entidades financieras

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

De acuerdo, a su experiencia procesal, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?

Generalmente sí debería considerarse, pero sabemos que en la práctica esto no ocurre

Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?

Por supuesto que si, ya que en una relación contractual es obligatorio que ambas partes tengan conocimiento del contrato para no perjudicarse ninguna

En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?

Si prima el principio de la buena fe existirá un trato equitativo para ambas partes, caso contrario se verá perjudicada la parte más débil de la relación contractual



CAT N° 0465

GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

"Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión"

Entrevistado: Alexis Pamo Chambilla,

Cargo/Profesión: Abogado

Fecha: 02/03/2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA ABOGADOS Y ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y DERECHO COMERCIAL

Objetivo General: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?

Si, por que el consumidor no recibe la información necesaria de los contratos al momento de solicitar un crédito.

Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?

Si, ya que sirven de precedentes e Indecopi se ampara en ello para la resolución de los casos.

En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?

Si, porque el consumidor por la necesidad no se informa de las cláusulas que existen en los contratos

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?

Si, porque el consumidor es el sustento de la familia.

Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?

Si, porque los limitan en la totalidad de sus derechos como consumidor.

Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?

No, existe reparación alguna por parte del Estado porque se basan en sus resoluciones ya emitidas y en su mayoría son en contra del consumidor.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

De acuerdo, a su experiencia procesal, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?

Si, deben ser claras y precisas para que el consumidor comprenda.

Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?

El consumidor no tiene en claro las cláusulas
que existen en el contrato ya que el proveedor
tampoco informa de dichas cláusulas conciliables

En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?

Si son abusivas porque el proveedor debería
dar información veraz y oportuna.



CAT 026870

GUÍA DE ENTREVISTAS N°1

“Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”

Entrevistado: Beatriz Mandariento Cáceres
Cargo/Profesión: Especialista Legal en INDECOPI
Fecha: 02/03/2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA ABOGADOS Y ESPECIALISTAS EN DERECHO CIVIL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y DERECHO COMERCIAL

Objetivo General: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

Considera Ud. ¿Qué de acuerdo a su experiencia procesal las cláusulas abusivas generan desequilibrio contractual relevante, ya que vienen impuestas de modo unilateral y arbitrario limitando los derechos del consumidor?

Si, ya que muchas veces, nosotros como consumidores, no tenemos la información necesaria para poder establecer una relación contractual que nos beneficie, sino todo lo contrario, ante la falta de esta información nos vemos perjudicados.

Considera Ud. De acuerdo a su experiencia procesal ¿Qué los fallos de las Resoluciones emitidos por INDECOPI resultan ser perjudiciales para el consumidor, si son considerados como precedentes en los casos a resolver?

Si, muchas veces, ha ocurrido que INDECOPI ha resuelto casos en base a resoluciones precedentes, sin darle un análisis adecuado al caso particular.

En su experiencia procesal, cree Ud. ¿Qué existen cláusulas abusivas dentro de todos los contratos de adhesión, que resultan ser perjudiciales para el consumidor?

Si, y ello es de total y pleno conocimiento de los proveedores, pero no corrigen esa manera de actuar, ya que se arman de las leyes y sobretodo que las sanciones para este tipo de actuar son casi nulas.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Describir de qué manera las Resoluciones, con carácter de cosa decidida emitidas por INDECOPI, sobre contratos de adhesión, impuestos por el proveedor a través de las cláusulas abusivas ocasionan perjuicio económico en el consumidor.

En su experiencia procesal, considera Ud. ¿Qué estas cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, perjudican la economía familiar del consumidor?

Depende mucho de las obligaciones que haya contraído el consumidor. Por ejemplo, si son créditos bancarios sí va a afectar a la economía de toda su familia, ya que al ser sustento de hogar se verá afectado al no poder acceder a otros préstamos.

Considera Ud. ¿Qué las cláusulas abusivas, en una relación de consumo estipulan limitaciones en el ejercicio de los derechos del consumidor?

Sí, ya que estas cláusulas se dan para limitar los derechos del consumidor y así el proveedor pueda sacar algún beneficio.

Considera Ud. ¿Qué debe existir resarcimiento por parte del Estado, cuando las cláusulas abusivas de contratos de adhesión perjudiquen al consumidor?

Más que todo sería un resarcimiento por parte del proveedor, ya que no solo se genera perjuicios inmediatos, sino que muchas veces ocurre que se da perjuicio a mediano y largo plazo.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué modo el principio de la buena fe en la redacción de las cláusulas de los contratos de adhesión incide en el trato equitativo entre las partes contractuales.

De acuerdo, a su experiencia procesal, ¿En la redacción de las cláusulas en los contratos de adhesión, se debe considerar el principio de buena fe para que exista un trato equitativo entre las partes contractuales?

Claro que sí, así se evitarían muchos conflictos administrativos y se podría obtener beneficio mutuo, entre proveedor y consumidor.

Considera Ud. Que, ¿Si el consumidor no tiene conocimiento previo de la negociación en la relación contractual, con respecto a las cláusulas conciliables dentro del contrato, esto perjudicaría sus intereses precontractuales?

si, por que al tener una información adecuada el consumidor contaría con un panorama mas amplio acerca de sus beneficios y limitaciones.

En su experiencia procesal considera Ud. ¿Qué en la redacción de las cláusulas dentro del contrato de adhesión, estas son consideradas abusivas o existe un tratamiento equitativo entre las partes contractuales?

las cláusulas abusivas son condiciones que perjudican una relación contractual, por ello es que siempre que existen generan una afectación a una de las partes contratantes


CAT N° 907

ANEXO 5: Jurisprudencia

Resolución Nro.0003-2017/SPC-INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0003-2017/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 1352-2015/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : RICAR YOBER PRADO ESTAÑA
DENUNCIADO : BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A.
MATERIA : SERVICIOS BANCARIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0352-2016/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Richar Yober Prado Estaña contra Banco Interamericano de Finanzas S.A, por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, en tanto que la entidad financiera cumplió con brindar una respuesta clara y precisa respecto de la denominación del sistema de amortización aplicado al crédito del denunciante.*

Lima, 02 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 24 de noviembre de 2015, el señor Richar Yober Prado Estaña (en adelante, el señor Prado) denunció a Banco Interamericano de Finanzas S.A.¹ (en adelante, la Cooperativa) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando lo siguiente:
 - (i) El 21 de abril de 2014, cursó un requerimiento de información al Banco solicitando información sobre su tarjeta de crédito Visa, siendo que de la carta de respuesta remitida por la entidad financiera el 20 de mayo de 2014, se percató de que dicha entidad financiera no informó de forma clara, precisa y directa la Tasa de Costo Efectiva Anual (en adelante, TCEA) aplicada a su producto financiero contratado;
 - (ii) el Banco no le brindó una respuesta clara y precisa en su carta de respuesta respecto a la denominación del sistema de amortización que estaría aplicando a su tarjeta de crédito. Además, no cumplió con informar la TCEA aplicada a su producto financiero contratado a través de los estados de cuenta, el tarifario y en la hoja resumen; y,
 - (iii) solicitó que se ordene al Banco que efectúe una nueva liquidación sobre su crédito, las medidas correctivas que el caso amerite y el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. En su escrito de descargos, el Banco sostuvo lo siguiente:

¹ RUC: 20101036813. Domicilio Fiscal: Av. Ricardo Rivera Navarrete 600 San Isidro - Lima

- (i) En su carta de respuesta de fecha 20 de mayo de 2014, explicó al denunciante que la TCEA se encontraba en la hoja resumen que le fue entregada al contratar su tarjeta de crédito y adicionalmente le indicó que dicha tasa también estaba publicada en la página web de su institución;
 - (ii) asimismo, precisó que los créditos se amortizaban conforme a lo pactado en el contrato y en la hoja resumen suscritos, dado que no asimilaba sus cobros a ningún sistema de amortización específico, lo que era permanentemente supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS);
 - (iii) la información brindada al señor Prado a través de la carta de respuesta fue clara y precisa, en tanto que él contaba con el contrato y la hoja de resumen que le fueron entregados oportunamente al contratar;
 - (iv) no existía obligación legal de informar la TCEA en los estados de cuenta ni en el tarifario. Además, tampoco se encontraba obligado legalmente a incluir la TCEA en la hoja resumen, dado que dicha exigencia se estableció a partir del año 2013, siendo que el contrato se suscribió en agosto de 2012.
3. Mediante Resolución 1134-2016/CC1 del 03 de junio de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró improcedente la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a la falta de información de la TCEA en el Tarifario, en la medida que se ha determinado que la autoridad administrativa carecía de competencia para pronunciarse sobre dicho extremo;
 - (ii) declaró improcedente por prescripción la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a la falta de información de la TCEA en la hoja resumen, por haber prescrito el plazo para que la autoridad administrativa ejerza la competencia con el fin de determinar la existencia de una infracción;
 - (iii) declaró improcedente por prescripción la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no informó en los Estados de Cuenta, comprendidos en el periodo de agosto de 2012 y octubre de 2013, la TCEA de sus productos financieros, en la medida que ha prescrito la competencia de la autoridad administrativa para conocer el presente caso;
 - (iv) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no es obligación del agente financiero proporcionar la TCEA del producto financiero contratado por el denunciante a través de los estados de cuenta comprendidos en el periodo de noviembre de 2013 a noviembre de 2015;

- (v) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera cumplió con informar la TCEA aplicada al producto financiero contratado en la carta de respuesta brindada al requerimiento de información efectuado por el interesado;
 - (vi) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera brindó una respuesta clara y precisa sobre el sistema de amortización aplicado a su tarjeta de crédito; y,
 - (vii) denegó las medidas correctivas y el pago de las costas y costos solicitados por el señor Prado.
4. El 20 de junio de 2016, el señor Prado interpuso recurso de apelación reiterando que el Banco brindó una respuesta evasiva y no precisa sobre el sistema de amortización aplicado a su producto financiero, siendo que debió cumplir con informarle de manera clara respecto a la denominación de dicho sistema de amortización.
5. Considerando que, el denunciante únicamente ha presentado recurso de apelación contra el extremo referido a la denominación del sistema de amortización aplicado a su crédito, esta Sala solo se pronunciará respecto de este extremo, siendo que los demás extremos al no haber sido impugnados han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

6. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1°.1. literal b)3 y 2°.1.4 del Código establece el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que ofrecen, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
7. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas⁵. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.

8. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
9. El señor Prado señaló que en la carta del 20 de mayo de 2014, el Banco no le brindó una respuesta clara y precisa respecto a la denominación del sistema de amortización que estaría aplicando a su tarjeta de crédito.
10. El Banco señaló en sus descargos que los créditos se amortizaban conforme a lo pactado en el contrato y en la hoja resumen suscritos, dado que no asimilaba sus cobros a ningún sistema de amortización específico, lo que era permanentemente supervisado por la SBS.
11. La Comisión declaró infundada la denuncia presentada contra la Cooperativa por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1° y 2.2° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera brindó una respuesta clara y precisa sobre el sistema de amortización aplicado a su tarjeta de crédito;
12. Ante dicho pronunciamiento de la Comisión, el denunciante apeló el citado extremo reiterando que el Banco brindó una respuesta evasiva y no precisa sobre el sistema de amortización aplicado a su producto financiero, siendo que debió cumplir con informarle de manera clara respecto a la denominación de dicho sistema de amortización.
13. Sobre el particular, obra en el expediente el requerimiento de información del 21 de abril de 2014 remitido por el denunciante al Banco, en la cual se aprecia lo siguiente:

(...)

Señores

Banco Interamericano de Finanzas – BANBIF

Pte.-

Cliente: Prado Estaña, Richar Yober

Tarjeta de crédito

(...)

g.- Indicar qué sistema de amortización aplican al crédito

(existen el sistema de amortización Francés, el Alemán, el Americano, etc.)

(...)"

14. Asimismo, obra en el expediente la carta de respuesta del 20 de mayo de 2014 remitida por el Banco al denunciante, en la cual se verifica lo siguiente:

(...)
Señor:
Richar Yober Prado Estaña
Av. Sucre 222
Pueblo Libre

Ref.: Carta recibida el 21 de abril de 2014
Tarjeta de crédito

(...)
g) Indicar qué sistema de amortización aplican al crédito (existen el sistema de amortización Francés, el Alemán, el Americano, etc.)

Desconocemos las características específicas de los sistemas que utilizan en los países que usted menciona, por lo que, para dar una respuesta acorde a lo indicado le solicitamos nos defina cada sistema mencionado, de modo tal que podamos precisarle con cuál de los sistemas se relacionaría su tarjeta de crédito, de ser el caso

(...)"

15. De lo citado, esta Sala advierte que el denunciante no solicitó la metodología del sistema de amortización aplicado a su crédito, sino el nombre del sistema de amortización aplicado a su producto. Cabe mencionar que el señor Prado no sustentó su pedido en norma legal alguna.
16. La entidad financiera contestó el requerimiento de información informándole al denunciante que al no conocer la clasificación de los sistemas de amortización referidos, solicitó que precisara dicho requerimiento respecto a las características que presentaban los sistemas de amortización aludidos, a fin de poder asimilar el crédito del usuario a uno de dichos sistemas, en caso se hallara dentro de la clasificación invocada o, de lo contrario, informarle que no pertenecía a estas nomenclaturas y así poder brindarle una respuesta adecuada y precisa, más aún cuando dicho pedido no estuvo apoyado en alguna disposición legal.
17. En este punto, es importante mencionar que tal como esta Sala ha indicado en anteriores pronunciamientos², aun cuando las entidades financieras omitan

² Ver Resoluciones 1679-2013/SPC-INDECOPI y 1350-2013/SPC-INDECOPI, entre otras.

informar el nombre del sistema de amortización aplicable al crédito de los usuarios, dicho hecho por sí solo no constituye una infracción, en tanto se les ponga en conocimiento los términos en los que se realizará la amortización del crédito; hecho que no ha sido objeto de controversia en la presente denuncia.

18. En ese sentido, este Colegiado ha verificado que la entidad financiera sí cumplió con brindar una respuesta clara y precisa respecto de la denominación del sistema de amortización aplicado al crédito del denunciante. Por lo que corresponde confirmar la Resolución 1134-2016/CC1 en este extremo que declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° del Código.

RESUELVE:

Confirmar la Resolución 1134-2016/CC1 del 03 de junio de 2016 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Richar Yober Prado Estaña contra la Banco Interamericano de Finanzas S.A. por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, en tanto que la entidad financiera cumplió con brindar una respuesta clara y precisa respecto de la denominación del sistema de amortización aplicado al crédito del denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CIRILO LETONA MELGAREJO
DENUNCIADA : YAPA PRÉSTAMOS S.A.C.¹
MATERIAS : DEBER DE INFORMACIÓN
CLÁUSULAS ABUSIVAS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra Yapa Préstamos S.A.C., por presunta infracción del artículo 49° numeral 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el denunciante no contaba con legitimidad para obrar para cuestionar el hecho referido a las cláusulas abusivas contenidas en el contrato de crédito vehicular.*

Asimismo, se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Yapa Préstamos S.A.C., por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia, al haberse acreditado que la denunciada no cumplió con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referidos al estado actual de la deuda.

Sancción: Amonestación

Lima, 28 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. El 23 de octubre de 2017, el señor Cirilo Letona Melgarejo (en adelante, el señor Letona) denunció a Yapa Préstamos S.A.C. (en adelante, la Yapa) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), alegando lo siguiente:
 - (i) El 4 de setiembre de 2017, envió una carta a la Yapa para que le informe de manera expresa, explícita y por escrito diversa información relacionada al crédito vehicular contratado con garantía mobiliaria, tal como el sistema de amortización aplicable a dicho producto financiero, el monto real desembolsado, las tasas de interés aplicadas, entre otras;

¹ RUC: 20538066860 con domicilio fiscal en Av. Primavera Nro. 517 Urb. Chacarilla del Estanque - Iv Etapa (Piso 3 Mz. K1 Lote 14 y 15) - San Borja- Lima - Lima.

Cabe mencionar que, la razón social Corporación Mercantil La Yapa S.A.C fue dada de baja el 2 de mayo de 2018, según la información consignada en el portal web de la Sunat.

- (ii) el 20 de setiembre de 2017, la Yapa respondió el requerimiento de información efectuado; sin embargo, este no fue atendido de manera adecuada, en tanto las respuestas fueron evasivas;
 - (iii) en el contrato de crédito vehicular suscrito con la empresa denunciada se consignaron cláusulas abusivas que se activaban ante el incumplimiento de pago de la deuda; y,
 - (iv) el señor Letona solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la Yapa que cumpla con atender de manera adecuada su requerimiento de información, y que se eliminaran las cláusulas abusivas del contrato de crédito vehicular.
2. En su escrito de descargos, la Yapa sostuvo lo detallado a continuación:
- (i) El 27 de noviembre de 2015, el señor Letona suscribió con su representada un contrato de crédito, a través del cual ambas partes se comprometieron a cumplir con sus obligaciones, en atención al principio de autonomía de la voluntad, así como el de libertad contractual, siendo que el contenido del referido contrato respetaba lo establecido en el ordenamiento jurídico; y,
 - (ii) el 26 de setiembre de 2017, atendió la comunicación del señor Letona, respondiendo cada uno de los puntos solicitados y no era cierto que su respuesta fuera evasiva.
3. Mediante Resolución 1425-2018/CC1 del 22 de junio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró improcedente la denuncia contra la Yapa por presunta infracción del artículo 49° numeral 1 del Código, toda vez que el denunciante no contaba con legitimidad para obrar para cuestionar el hecho referido a las cláusulas abusivas contenidas en el contrato de crédito vehicular;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra la Yapa por infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada cumplió con atender de manera expresa y explícita el requerimiento de información solicitado por el denunciante; y,
 - (iii) denegó las medidas correctivas y el pago de costos y costas solicitadas por el denunciante.
4. El 24 de julio de 2018, el señor Letona interpuso recurso de apelación contra la Resolución 1425-2018/CC1 reiterando que la Yapa no cumplió con atender de manera completa ni adecuada su requerimiento de información, siendo que la respuesta no fue expresa, ni explícita. Asimismo, también reiteró que el contrato contenía cláusulas abusivas.
5. Mediante escrito del 26 de setiembre de 2018, la Yapa presentó su absolución

al recurso de apelación interpuesto por el señor Letona, reiterando lo señalado en sus descargos.

ANÁLISIS

Respecto a la cláusula abusiva consignada en el contrato

6. El artículo 49° del Código establece que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, 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 derechos².
7. El artículo 49° del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°³ y 51°⁴ de

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, 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.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

(...).

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.

e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.

f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.

g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.

h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

[Subrayado nuestro].

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

8. Respecto de este punto, el señor Letona denunció a la Yapa, pues consideró que el Contrato de Crédito Vehicular contenía cláusulas abusivas que se activaban ante el incumplimiento de pago de la deuda.
9. De conformidad con el artículo 116° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General), la autoridad administrativa sólo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor- de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta. De acuerdo con ello, el artículo 108° del Código, señala que la falta de interés para obrar del consumidor, acarrea la improcedencia de su denuncia.
10. Por su parte, el artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores⁶.

b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.

c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.

d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.

e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.

f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 116°.- Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.** Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...).

11. En ese contexto, el artículo 129° del Código⁷ indica que las asociaciones de consumidores están legitimadas para formular denuncias en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores y, por otro lado, el artículo 153° del Código⁸ les otorga facultades para proteger intereses particulares, al extender su legitimidad para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder.
12. Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
13. De lo expuesto, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte, es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 129°. - Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados. El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 153°. - Rol de las asociaciones de consumidores.

153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131.

153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

⁹ MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p.24. M-SPC-13/1B 5/16

defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.

14. Así, ante denuncias de parte sobre el presunto carácter abusivo de una cláusula pueden presentarse tres (3) escenarios. En el primero de estos, se da cuando se denuncia la mera estipulación de una cláusula vejatoria, esto es, sin que dicha cláusula haya sido aplicada; el segundo de estos, cuando se denuncia que la estipulación cuestionada fue opuesta al consumidor generándose un detrimento a sus derechos; y, un tercero, cuando se denuncie el carácter abusivo de determinada estipulación en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.
15. En el primer caso, debe considerarse que si bien en virtud del Código, el Indecopi tiene competencia para conocer, evaluar y determinar el presunto carácter abusivo de una cláusula en los contratos celebrados entre consumidores y proveedores, dicha facultad -ante denuncias de parte- se enmarca en los supuestos de afectación a un consumidor en concreto, por lo que la ausencia de esta acarreará la improcedencia de la denuncia formulada por una falta de interés legítimo para denunciar. En ese sentido, más allá de alegar la consignación de una cláusula de carácter presuntamente abusivo, lo cierto es que la autoridad no podría avocarse a analizar el fondo de dicha controversia puesto que no se ha producido perjuicio alguno al consumidor.
16. A mayor abundamiento, el propio Código en su artículo 52^o establece que la autoridad administrativa está facultada para inaplicar las cláusulas que hayan sido declaradas abusivas, siendo ello así, resulta inviable analizar la condición de abusiva o vejatoria de una cláusula, pues no se podrá declarar la inaplicación de la misma en la medida que no ha sido opuesta al consumidor.
17. En el segundo escenario, la ausencia del interés legítimo es superado, puesto que el administrado recurre a la autoridad para que esta evalúe y se pronuncie sobre el perjuicio derivado de la aplicación de una estipulación contractual, cláusula que eventualmente podría ser declarada abusiva por la autoridad, puesto que esta tendrá que analizar la legalidad e implicancias de la misma.
18. Finalmente, en el tercer escenario, debe partirse de que la autoridad administrativa debe analizar con precisión ante qué clase de interés se

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 52^o.- Inaplicación de las cláusulas abusivas.
52.1 Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.
52.2 El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

encuentra, supraindividuales -difusos o colectivos- o individuales, pues dependiendo de ello, la tutela otorgada a tales intereses será distinta, así como los efectos jurídicos que le correspondan a la resolución de la controversia planteada¹¹.

19. Así, de concluirse que el hecho denunciado por un consumidor particular no da cuenta de una trasgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, sino de una presunta trasgresión a los intereses difusos o colectivos que contratan los servicios con determinado proveedor bajo cláusulas contractuales que contravendrían el ordenamiento jurídico, dicha denuncia deberá ser declarada improcedente, en tanto el consumidor-denunciante no estará legitimado a promover dicho acto, sino una asociación de consumidores debidamente reconocida por el Indecopi, actuando en nombre propio o la misma Administración a través del inicio de un procedimiento de oficio.
20. Atendiendo a este criterio adoptado por la Sala, debe señalarse que en la medida que el señor Letona ha denunciado que la Yapa habría incluido en su contrato cláusulas abusivas que se activaban ante el incumplimiento de pago de la deuda, sin señalar si estas le fueron aplicadas, además de no presentar elementos probatorios al respecto, queda claro que corresponde declarar la improcedencia de la denuncia en este extremo, por falta de legitimidad para obrar, en virtud de lo expuesto precedentemente.
21. Por consiguiente, corresponde confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra la Yapa por presunta infracción del artículo 49° numeral 1 del Código, toda vez que el denunciante no contaba con legitimidad para obrar para denunciar el hecho referido a las

¹¹ "(...) Actualmente, es cada vez más frecuente que las relaciones de consumo se establezcan en forma masiva, situación que trae aparejada como consecuencia que cuando un proveedor lleve a cabo una conducta contraria a las normas de protección al consumidor, esta no solo vulnera a un consumidor en particular, sino que, por el contrario, se vea afectado simultáneamente un gran número de consumidores.

Los intereses difusos, a diferencia de los colectivos, pertenecen a un grupo de personas que no tienen vinculación alguna entre sí -más allá de haber consumido el producto o servicio materia de investigación-, siendo por ello indeterminado o de difícil determinación el número de personas afectadas. El ejemplo por excelencia de un interés difuso es la contaminación ambiental. En materia de protección al consumidor, podría plantearse un caso de esta naturaleza en productos farmacéuticos, cuando se ha comercializado un medicamento que contenía por error un componente distinto a los consignados en el rótulo del mismo.

Los efectos de una sentencia o resolución administrativa en la que se discutan intereses difusos y colectivos sería de aplicación para todos los posibles afectados. Ello quiere decir, siguiendo el ejemplo de los productos farmacéuticos, que, si se declarara fundada la denuncia, la sanción debería ser ejemplar para el infractor y la medida correctiva debería extenderse a todos aquellos que se vieron dañados con la ingesta de dichos medicamentos.

Por el contrario, si la pretensión se declara infundada, cualquier otra denuncia que verse sobre los mismos hechos en el mismo intervalo de tiempo debería ser declarada improcedente en forma liminar por la autoridad administrativa, debido a que los hechos denunciados fueron materia de un pronunciamiento anterior que liberó de responsabilidad al denunciado. Afirmar lo contrario, implicaría una trasgresión al principio de non bis in idem reconocido en el artículo 139° incisos 3 y 13 de la Constitución Política del Perú. (...) Cfr. Resolución 512-2012/SC2-INDECOPI del 23 de febrero de 2012.

cláusulas abusivas contenidas en el contrato de crédito vehicular.

Sobre el deber de información

22. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º.1. literal b)3 y 2º.1.4 del Código involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
23. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas⁵. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
24. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
25. El señor Letona denunció que la Yapa no atendió su carta de requerimiento de información del 4 de setiembre de 2017 de manera adecuada, en tanto que las respuestas fueron evasivas.
26. La Comisión declaró infundada la denuncia contra la Yapa por infracción al literal b) numeral 1.1 del artículo 1º y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada cumplió con atender de manera expresa y explícita el requerimiento de información solicitado por el denunciante.
27. Ante dicho pronunciamiento de la Comisión, el denunciante apeló el citado extremo reiterando que la Yapa no cumplió con atender de manera completa ni adecuada su requerimiento de información, siendo que la respuesta no fue expresa, ni explícita.
28. Sobre el particular, la Yapa señaló que atendió el requerimiento de manera adecuada, proporcionando la información solicitada por el denunciante,

precisando que cumplió con entregar a este los documentos contractuales oportunamente.

29. Teniendo en cuenta lo sostenido por las partes, este Colegiado considera que es preciso verificar la información solicitada por el denunciante y las respuestas brindadas por la Yapa, a efectos de determinar si hubo una atención adecuada del requerimiento de información:

Detalle del Requerimiento de información	Detalle de la Respuesta brindada por La Yapa (Transcripción)
a) Detallar el tipo de crédito otorgado. Sus características. b) Precisar cuánto es el monto real desembolsado por el crédito. c) Precisar las tasas de interés aplicadas, la tasa de costo efectivo anual, comisiones, el interés moratorio, penalidades.	"- Sobre los literales a,b,c, e y k su persona debe leer su Contrato y Cronograma de Pago, con lo cual se responderá lo solicitado."
d) Detallar el historial de todos los pagos efectuados.	"- Sobre el literal d, este debe ser respondido por su persona con los voucher de pago o solicitarlo directamente en una de las sucursales de mi representada."
e) ¿Cómo se compone el saldo actual? Indicar las cuotas pendientes de pago.	"- Sobre los literales a,b,c, e y k su persona debe leer su Contrato y Cronograma de Pago, con lo cual se responderá lo solicitado."
f) Indicar el sistema de amortización aplicable a su crédito.	"- Sobre el literal f, es preciso entender previamente, que mediante el Título II de la Constitución, que tiene como rubro "Del Régimen Económico", donde prescribe las libertades de empresas, por ende, el Estado da esas prerrogativas en función a que la iniciativa privada es libre, y por estar en un orden social, económico y político que se entiende como una Economía Social de Mercado, en conclusión, el sistema de amortización será de elección de la entidad financiera."
g) A pesar de la crisis y no obstante a mostrar voluntad de pago ¿por qué La Yapa impone condiciones muy difíciles de poder cumplir.	"- Sobre el literal g, usted firmó un contrato, donde se obliga al cumplimiento del mismo, por tanto, decir porque se le impone condiciones muy difíciles de cumplir, es una formulación muy llevada al extremo, porque, mi representada no solo tiene como cliente a su persona, sino una gran cartera de clientes. Por ende, queda la pregunta: ¿Por qué los demás clientes de mi representada, que SI cumplen con pagar puntual su financiamiento, no reclaman dichas condiciones?, la respuesta es simple, estos clientes si son consumidores razonables."
h) ¿La Yapa está supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFIP?	"- Sobre el literal h e i, según información pública que se encuentra en la página web http://www.yapa.pe/institucion , mi representada está inscrita como casa de préstamo ante el registro de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Superintendencia de Banca y Seguros. Sobre la facultad de cobrar tasas de interés del 49.63%, la misma es respondida bajo los argumentos del numeral 3."
i) ¿La Yapa está facultada a cobrar tasas de interés del 49.63%?	"- Sobre el literal h e i, según información pública que se encuentra en la página web http://www.yapa.pe/institucion , mi representada está inscrita como casa de préstamo ante el registro de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Superintendencia de Banca y Seguros. Sobre la facultad de cobrar tasas de interés del 49.63%, la misma es respondida bajo los argumentos del numeral 3."
j) ¿Qué medidas extremas coercitivas o coactivas utilizan ustedes cuando el cliente se atrasa en los pagos? ¿Apagan el auto vía GPS cuando se encuentra en la vía pública?	Por último, sobre el literal j, su persona entenderá que, al no haber su persona cumplido con su obligación de pago, el vehículo automáticamente pasa a ser de propiedad de mi representada. Por ende, se tiene el poder de disposición del vehículo, como bien sea necesario.
k) Indicar en una sola cifra ¿Cuánto es el valor total que tendría que pagar por el vehículo?	"- Sobre los literales a,b,c, e y k su persona debe leer su Contrato y Cronograma de Pago, con lo cual se responderá lo solicitado."

30. De la revisión del cuadro citado, este Colegiado verifica que la Yapa sí cumplió con absolver el requerimiento de información, respecto a los ítems (a), (b), (c), (f), (g), (h), (i) y (j), en tanto que, entregó la información solicitada a través del Contrato de Crédito y respondió a las preguntas efectuadas de manera específica.
31. No obstante, respecto a los ítems (d), (e) y (k) del requerimiento de información referido al historial de pagos, las cuotas pendientes de pago y el saldo total de la deuda, este Colegiado considera que la denunciada no ha cumplido con proporcionar dicha información al denunciante, ni mediante documentos adjuntos a la carta de respuesta, por el contrario, se observa que la denunciada únicamente indicó al interesado que debía acercarse a un establecimiento a efectos de solicitar dicha información.
32. Sobre el particular, este Colegiado considera que dicha información debió ser trasladada al denunciante mediante la carta de respuesta, en tanto la Yapa estaba obligada a atender íntegramente el requerimiento de información, siendo este canal de atención el adecuado para que el consumidor obtenga la información completa y específica sobre su crédito.
33. En ese sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Yapa por infracción de los artículos 1° numeral 1.1, literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, al haberse acreditado que la denunciada no cumplió con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referidos al estado actual de la deuda.

Sobre la medida correctiva

34. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹².
35. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹³, mientras que las

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 114°. - Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente¹⁴.

36. En su denuncia, el señor Letona solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a la Yapa que cumpla con atender de manera adecuada su requerimiento de información.
37. Al respecto, en la medida que ha quedado acreditado que la Yapa no cumplió con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referido al historial de pagos, las cuotas pendientes de pago y el saldo total de la deuda, correspondería ordenar una medida correctiva al respecto.
38. En ese sentido, se ordena a la Yapa en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender el requerimiento de información presentado por el denunciante el 4 de setiembre de 2017, respecto a los ítems (d), (e) y (k).
39. Asimismo, se informa a la Yapa que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁵.

Artículo 115°.- **Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
(...).

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 116°.- **Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

¹⁵ RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

De la graduación de la sanción

40. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión¹⁶.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

- ¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

41. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁷, según el cual la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
42. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Yapa no atendió el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referido al estado actual de la deuda del denunciante.
43. Sobre el particular, debe valorarse el daño ocasionado al consumidor, consistente en el perjuicio causado al consumidor, en tanto se le mantuvo en la incertidumbre respecto del estado actual de su crédito. Asimismo, es de advertir que la infracción en la que incurrió la denunciada generó efectos negativos en el mercado, al producir desconfianza entre los consumidores respecto del sector que ofrece servicios financieros, en tanto estos podrían asumir que las entidades financieras no cumplen con atender íntegramente los requerimientos de información.
44. Aunado a ello, se debe tener en cuenta el Principio de Predictibilidad, que señala que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción, en anteriores pronunciamientos se ha sancionado por la misma conducta a los proveedores con una Amonestación¹⁸.
45. Por las consideraciones precedentes, este Colegiado estima que corresponde sancionar a la Yapa con una Amonestación.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.”

¹⁷ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁸ Véase Resolución 4129-2016/SPC-INDECOPI, donde el Colegiado también sancionó a un proveedor por cumplimiento parcial de un requerimiento de información.

De la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

46. El señor Letona requirió en su escrito de denuncia que se condenara a la Yapa al pago de las costas y costos del procedimiento.
47. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración al denunciar el incumplimiento de una norma por parte del infractor. Es por ello que el pago de los costos asociados al procedimiento debe ser asumido por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento en el extremo que fue declarada fundada la denuncia en su contra.
48. En la medida que ha quedado acreditado que la Yapa ha infringido los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, al haberse acreditado que la denunciada no cumplió con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referidos al estado actual de la deuda; y, de conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP¹⁹, corresponde condenarlo al pago por concepto de costas, sin perjuicio del derecho del señor Letona de solicitar la liquidación de los respectivos costos del procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

49. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución²⁰.
50. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada.
51. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de la Yapa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

¹⁹ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP. Artículo 7°. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38° del Decreto Legislativo 716.

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°. - Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1425-2018/CC1 del 22 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur- N° 1, que declaró improcedente la denuncia presentada por el señor Cirilo Letona Melgarejo contra Yapa Préstamos S.A.C., por presunta infracción del artículo 49° numeral 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el denunciante no contaba con legitimidad para obrar para cuestionar el hecho referido a las cláusulas abusivas contenidas en el contrato de crédito vehicular.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1425-2018/CC1 del 22 de junio de 2018 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Cirilo Letona Melgarejo contra Yapa Préstamos S.A.C., por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia, al haberse acreditado que la denunciada no cumplió con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referidos al estado actual de la deuda.

TERCERO: Ordenar a Yapa Préstamos S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender el requerimiento de información presentado por el denunciante el 4 de setiembre de 2017, respecto a los ítems (d), (e) y (k).

Informar a Yapa Préstamos S.A.C. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur- N° 1 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Sancionar a Yapa Préstamos S.A.C., con una Amonestación por no cumplir con atender el requerimiento de información respecto a los ítems (d), (e) y (k) referidos al estado actual de la deuda.

QUINTO: Condenar a Yapa Préstamos S.A.C. al pago de costas y costos del procedimiento.

SEXTO: Disponer la inscripción de Yapa Préstamos S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Daniel Schmerler Vainstein.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LUGO INFANTAS KATIA ELIZABETH SOPHIA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUGO INFANTAS KATIA ELIZABETH SOPHIA DNI: 45015906 ORCID 0000-0002-8441-5996	Firmado digitalmente por: KALUGOI el 25-06-2021 11:42:56

Código documento Trilce: INV - 0237346