



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La Regulación de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión en una Concesionaria de Vehículos, Lima Norte, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORAS:

Br. Balcona Damián, Lesly Keey (ORCID: 0000-0003-1867-7629)

Br. Padilla Trujillo, Diana Jennifer (ORCID: 0000-0003-0821-7397)

ASESOR:

Mg. Vargas Huamán, Esaú (ORCID: 0000-0002-9591-9663)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil

Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi abuelo e hijo por haber sido la motivación y perseverancia para continuar a pesar de las adversidades que me pasaron a lo largo de mi carrera, muchos de mis logros se los debo a ustedes que me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias abuelito e hijo.

Lesly Keey Balcona Damian

A Dios que en mi silencio y en mi soledad nunca me desamparó y me acompañó en mis luchas diarias, a mis padres por haberme dado la vida y haberme enseñado a vivirla.

De manera muy especial a mi abuela materna en el cielo, quién me preparó para la vida, mediante sus acciones infinitas e invaluable, porque me transmitió la determinación que se necesita para transitar en la vida, asimismo, sentó en mi las bases de la responsabilidad y deseos de superación, el deber de las buenas acciones, las mismas que me llevan a la felicidad constante y que desde muy pequeña me inculcó el valor de los estudios.

A mis queridos hermanos y sobrino, que de una u otra forma han estado presentes en mi vida, para reír, compartir y solidarizarnos, por sus manifestaciones de ánimo en el transcurso de mi formación universitaria, mis logros también son los suyos, que Dios los bendiga.

Diana Jennifer Padilla Trujillo

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por la ayuda que me han brindado a lo largo del tiempo está ha sido indispensable para mi formación profesional, siempre con su apoyo en las situaciones más difíciles que me tocó pasar a lo largo de mi carrera, pero siempre recibiendo sus consejos y apoyo tanto económico como moral, ustedes son por los que pude terminar mi hermosa carrera, muchas gracias.

Lesly Keey Balcona Damian

A Dios por ayudarme a encontrar diariamente el lado dulce y no amargo de la vida.

A mis amigos(as) que, sin pedirlo, me dieron, su tiempo, sus preciados consejos, y demás momentos extraordinarios que agradezco en demasía, valoro y atesoro en mi corazón a donde vaya.

A mi alma mater, la universidad César Vallejo, por todos los conocimientos que me ha otorgado.

A todas las personas con las cuales coincidí en el camino de mi desarrollo académico y me apoyaron directa e indirectamente en todas sus formas posibles.

Diana Jennifer Padilla Trujillo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6 Procedimiento	20
3.7 Rigor científico	20
3.8 Método de análisis de datos.....	21
3.9 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	
Anexo N° 1: Matriz de Categorización	
Anexo N° 2: Guías de instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 3: Validación de Instrumento	
Anexo N° 4 Declaratoria de Originalidad de las Autoras	
Anexo N° 5 Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
Anexo N° 6 Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías y Subcategorías	17
Tabla 2 Participantes.....	18
Tabla 3 Rigor científico.....	21

RESUMEN

La presente investigación se titula “La Regulación de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión en una Concesionaria de Vehículos, Lima Norte, 2020”, el cual tiene como objetivo “Describir de qué manera las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte”, cuyo enfoque es cualitativo, el tipo de estudio es básico y como diseño de investigación, la teoría fundamentada.

Asimismo, en la discusión de resultados se contó, con la participación de diez especialistas en derecho del Consumidor y Civil, en consecuencia, fue indispensable manejar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como, las guías de entrevista y las guías de análisis documental, las investigaciones nacionales e internacionales y las doctrinas respecto a este tema.

Finalmente, se concluyó que en una Concesionaria de Vehículos, Lima Norte, existe una afectación directa, a la regulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión; toda vez que se realiza con cláusulas que no se encuentran reguladas dentro la Ley N°29571, debido a que, Indecopi no realiza el correcto seguimiento a los contratos masivos con cláusulas generales vulnerando así la defensa y los intereses de los consumidores.

Palabras claves:

Consumidor, contrato de adhesión, vulneración.

ABSTRACT

The present research is entitled "The Regulation of Unfair Clauses in Accession Contracts in a Car Dealership, Lima Norte, 2020", which aims to "Describe how unfair terms affect accession contracts in a car dealership, Lima Norte", whose approach is qualitative, the type of study is basic and as research design, grounded theory.

In addition, in the discussion of results, with the participation of ten specialists in Consumer and Civil Law, it was therefore essential to manage the application of data collection instruments such as: interview guides and document analysis guides, national and international research and doctrines on this subject.

Finally, it was concluded that in a Concessionaire of Vehicles, Lima Norte, there is a direct affectation, to the regulation of unfair clauses in the contracts of adhesion; since it is made with clauses that are not regulated within the Law N°29571, because Indecopi does not properly monitor mass contracts with general clauses, thereby infringing on the defence and interests of consumers.

Keywords:

Consumer, right to information, membership contract, infringement.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se inicia redactando la realidad problemática del fenómeno y esto tiene como procedencia histórica el término “contratos de adhesión”. Sobre la frase antes mencionada Saleilles (1901) como se citó en Aragonese (2009) indica que se remonta en el año 1901 cuando el destacado jurista francés sostuvo que en este tipo de contrato la redacción de las cláusulas, las mismas que se sostienen dentro de un marco contractual, le corresponde exclusivamente a una de las partes; esto pone en desventaja a la contraparte porque solo aceptará o rechazará las proposiciones expuestas en él.

Por otro lado, las empresas siempre están aplicando modelos económicos que les permitan obtener una mayor rentabilidad. Es la obtención de estas grandes ganancias la que impulsa a las distintas empresas a adoptar ideas internacionales. Una clara muestra respecto a lo antes referido son los contratos de adhesión de alquiler - venta de productos o también llamados leasing. A nivel nacional y en los últimos años, los contratos de adhesión están siendo instrumentos que facilitan celebrar el alquiler o la adquisición de un bien mueble entre una concesionaria de vehículos y un cliente. La modalidad expuesta le permite a la contraparte alquilar un bien mueble durante un tiempo determinado para luego ejercer el derecho de opción de compra no sin antes de haber cumplido con el pago de la totalidad de las cuotas pactadas en el contrato celebrado entre ambas partes. Las ventajas que brinda este tipo de contrato facilitan la adquisición de los bienes de manera inmediata y sencilla. Asimismo, de acuerdo con el Código Civil, este se encuentra señalado en el Artículo N°1390 y en él se menciona que el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar. De igual forma, este se encuentra estipuladas dentro de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En la actualidad, a diferencia de otros tipos de contratos, esta modalidad facilita la adquisición de vehículos nuevos y seminuevos a través del pago anticipado de un monto determinado a la concesionaria por concepto de inicial. En las concesionarias de Lima Norte, de manera inmediata, el cliente puede obtener un vehículo y generar facilidades de pago que permitan su adquisición a futuro. La

rapidez y sencillez para poseer un vehículo es una ventaja tentadora, pero a su vez desventajosa debido a que existen cada vez más clientes insatisfechos por haber celebrado un contrato que tiene una naturaleza perjudicial. En él, los términos y condiciones que el empresario estipula no se ajustan a las necesidades de la contraparte. Sucede todo lo contrario, en el documento se redactan cláusulas abusivas que condicionan y exigen al cliente a ceñirse a ciertas reglas. Por ejemplo, en caso que el adherente faltase o incumpla una cláusula del contrato, la empresa procede con la posesión extrajudicial del vehículo exponiendo al consumidor a un estado de incertidumbre y temor de perder lo aportado económicamente en el transcurso del tiempo y en suma el sacrificio que esto conllevó.

Por consiguiente, en la presente investigación se planteó como problema general, ¿de qué manera la regulación de las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020? A partir del problema general, se formuló los problemas específicos a través de las siguientes interrogantes: ¿cómo la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos? y ¿cómo el desconocimiento de la protección del consumidor afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos?

Por otro lado, sobre la justificación teórica, Escobar & Bilbao (2018) señalan que se presenta la justificación teórica en el momento en el que el análisis académico conlleva a meditar sobre el entendimiento existente, la comparación de una hipótesis, comparar los frutos generados y realizar teorías del conocimiento. En cuanto a la justificación metodológica expresan que justificar metodológicamente una materia se da en el tiempo que el proyecto que se ha de concretar, proponer un reciente sistema o una nueva táctica para originar entendimiento valedero y esperanzador. En lo que concierne a la justificación práctica detallan que una exploración tiene justificación práctica en el tiempo que cuando su desarrollo colabora a solucionar una situación difícil, que por lo menos, propone habilidades que al aplicarse coadyuvaran a resolverlo” (p. 34-35).

En la presente investigación se desarrolló la justificación teórica basándose en los contratos de adhesión celebrados por las empresas y la forma en la que se regulan; ya que se viene evidenciando múltiples abusos hacia los consumidores al pactar contratos de adhesión plagados de cláusulas abusivas pese a que estos se encuentran regulados en la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En cuanto a la justificación metodológica de la investigación se utilizó las técnicas e instrumentos jurídicos pertinentes siguiendo las orientaciones metodológicas tanto en la planificación, ejecución y control de la investigación. La aplicación de estos recursos permitirá dar respuesta a los objetivos. De igual forma, en la justificación práctica se buscó describir de qué manera las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión y genera una serie de pérdidas en los consumidores que se encuentran desprotegidos frente a esta modalidad de contratos.

En ese sentido, fue pertinente establecer el objetivo general y objetivos específicos. En un primer lugar como objetivo general se describió de qué manera las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020. Es preciso mencionar que esta investigación contó con dos objetivos específicos. En el primero se describió de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020. Y en el segundo se describió de qué manera el desconocimiento de la protección del consumidor afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020.

Finalmente, para responder a las interrogantes de esta investigación, se planteó como supuesto general lo siguiente: la regulación de las cláusulas abusivas sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020. La vulneración se refleja cuando los intereses de los consumidores y usuarios se ven afectados directamente por el impedimento al acceso del derecho a la información el cual es respaldada por Artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Además, la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor señala el principio de buena fe, de confianza y lealtad entre las partes. Asimismo, esta investigación también presentó dos supuestos específicos. En el primero se planteó que la defensa de los intereses de los consumidores sí se

vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos. Los contratos de adhesión interponen cláusulas abusivas a su libre albedrío perjudicando al consumidor y ocasionando un desequilibrio económico en él. El segundo supuesto específico se planteó que la protección del consumidor sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos debido a que en estos escritos se lesiona la defensa de los derechos de los consumidores. En relación a los supuestos de investigación el autor Weimer (1979) expresa que “son propuestas que el indagador planifica con el objeto de manifestar vicisitudes o fenómenos que delimitan el objeto del discernimiento” (p.90).

Se pone en manifiesto con ello las dificultades a las que se expone el adherente al firmar un contrato de esta naturaleza. Estas dificultades van desde la exposición a riesgos financieros, desgaste emocional y anímico, hasta procesos judiciales engorrosos.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se respaldó a través de antecedentes nacionales e internacionales que se detallará a continuación. La finalidad que estas tienen es recabar información previa para avalar este proyecto de investigación.

En el ámbito nacional se encontró a Lizarraga (2013) que en su tesis titulada “Las Cláusulas Abusivas en la Contratación por Adhesión y la Libertad Contractual en el Ordenamiento Jurídico Peruano” tiene como objetivo general describir si se encuentra debidamente garantizada la autonomía contractual del adherente contra la constatación de cláusulas abusivas en el pacto por adhesión en la Legislación Civil Peruana. La metodología que utiliza fue la investigación explicativa o causal. También, el autor concluye que no está adecuadamente asegurada la autonomía contractual del adherente contra la estipulación de cláusulas abusivas en la contratación por adhesión en la Legislación Civil Peruana. Dicho de otro modo, los contratos por adhesión separan a los sujetos contractuales de desempeñar su derecho de contratar. Con ello está obligado a asumir aquellas cláusulas propuestas de parte del oferente. Esto denota una acción arbitraria del derecho ya que no se permite al adherente a acceder o excluir ciertas cláusulas.

Por otro lado, Roldan (2016) en su tesis denominada “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” propuso como objetivo general develar el resguardo del consumidor en la Legislación Civil y la Ley del Consumidor respecto a los contratos de adhesión de telefonía fija. La metodología que utilizó fue el método científico. Por tanto, el autor concluyó que en los contratos de tipo de asistencia de servicios de telecomunicaciones, por convenir de una asistencia masiva, no se puede concertar ni rehuir las cláusulas de contratación por ser de adhesión a pesar de contar con un órgano nacional denominado OSIPTEL que reglamenta e inspecciona la labor de los comercios de telefonía fija y móvil. Es necesario que estos contratos por adhesión se adapten a la legislación vigente a fin de proteger a los consumidores de la prestación.

Además, Castillo & Lopez (2018) en su tesis titulada Efectos Jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario Crediticio

en Huaraz, 2018 propusieron como objetivo general describir los resultados jurídicos que producen las cláusulas abusivas de los contratos por adhesión utilizados por los entes bancarios del sistema crediticio en Huaraz año 2018. Utilizaron el tipo de investigación no experimental – transversal - descriptivo. Asimismo, las autoras concluyeron que las cláusulas de los contratos de crédito indagadas en la presente investigación no se ajustan a lo estipulado en el Código de Protección al Consumidor y la Legislación Civil Peruana. Esto se evidencia en los efectos obtenidos los cuales comprenden desde la página 35 al 45. En estas páginas se la transgresión a los derechos del consumidor y las rectitudes de los contratos reconocidos en las normas referidas anteriormente.

De la misma forma, Cruz (2017) en su tesis titulada Los contratos de adhesión en el sistema financiero, Huaral – 2016 tuvo como objetivo analizar cómo afecta al adherente los contratos de Adhesión en el sistema Financiero, Huaral - 2016. La investigación empleó un enfoque cualitativo. Concluye que los contratos de adhesión frente al campo contractual si vulnera la libertad contractual del adherente. En efecto, genera una asimetría contractual que no permite a este expresar su consentimiento y a la vez elimina la teoría clásica en la cual la discusión, el análisis y la ponderación previa a la aceptación de las condiciones contractuales eran imprescindibles para el nacimiento del vínculo conforme se ha realizado en la discusión.

De igual forma, a nivel internacional, se recopiló información relevante. Velasco (2015) en su indagación titulada El Efecto de la Nulidad de Pleno Derecho de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión Bancarios, tuvo como objetivo comprender la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los contratos y con ello su relación con otros organismos del Derecho Civil. Concluye que el legislador puede reformar el efecto de las cláusulas abusivas a una nulidad absoluta por objeto ilícito al ser una regla

prohibitiva explícita. En ese caso, las cláusulas abusivas se remitirán a los patrones de anulabilidad.

A continuación, se desarrollará las teorías relacionadas al tema las cuales se enfocan en esta investigación. Es así que se priorizará las teorías que aborden el desarrollo de los contratos por considerarse la teoría principal de esta investigación. Sobre la obligación contractual, Barnett (1986) en su artículo titulado “Teoría del Consentimiento Contractual”, sostiene que dentro de las Teorías de obligación contractual existen cinco teorías que tienen mayor utilidad. Estas detallan los compromisos que cada persona debe entender para exigir o decidir dentro de las condiciones que se exponen en contrato. Estas teorías se dividen en las siguientes: Teoría de la Eficiencia, Teoría de la Voluntad, Teoría de la Justicia, Teoría de la Negociación y Teoría de la Confianza. Según lo mencionado por el autor, las teorías más importantes que se consideran en la obligación contractual son tres: la Teoría de la Voluntad y la Teoría de la Confianza son simplificadas para basarse en las partes contractuales, la Teorías de la Eficiencia y la de Justicia se encuentran basadas en valores estándares. Por último, la Teoría de la Negociación se basa en el proceso” (p. 49 – 59).

Por consiguiente, las teorías basadas en las partes contractuales son descritas como una garantía o protección a una de las partes en una transacción siendo de esta forma una menor denominación en cuanto a las “teorías basadas en las partes”. Dichas teorías de la voluntad se enfocan principalmente en proteger los intereses de la persona que realiza la promesa y la teoría de la confianza en garantizar los derechos de quien recibe la promesa (p.49). De la misma forma, sobre las teorías basadas en estándares, el autor indica que dichas teorías se basan en la supervisión de un arreglo contractual el cual se encontraba de acuerdo a un estándar de evaluación ante una teoría específica primaria. Se conoce dos teorías estándares para la ampliación y aceptación de dichos contratos cimentados en la teoría económica y la justicia sustantiva” (p.53).

A la vez Arango (2015) plantea que el derecho de contratar no representa una violación de la libertad contractual en su finalidad y alcance jurídico, pero en la praxis se puede ver un atropello de la voluntad privada que quebranta el fin de la

norma (p. 244). De igual forma, Zhang (2009) describe que un contrato es finalmente un pacto de dos partes de manera libre y voluntaria manifestando equidad entre las partes (p. 125). Con ello Castro de Cifuentes (2019) manifiesta que el contrato, en sentido exacto, enuncia un efecto concreto y específico para las partes, influye en la relación de manera inmediata y de él nacen derechos y obligaciones al paso que el contrato normativo persigue una consecuencia abstracto y general, influye de manera mediata en la relación y nunca es idóneo, por sí, para establecer derechos y deberes directamente (p.126). Asimismo, el Código Civil en su Libro VII de las obligaciones, Artículo N° 1351, precisa que el contrato es el pacto de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial.

De la misma forma, una de las categorías que presentó esta investigación es el contrato de adhesión. Para entender de qué trata este tipo de contrato, se ha recopilado las definiciones de diversos autores Saleilles (1901), como se citó en Aragonese (2009) refirió en su libro que los contratos por adhesión son un término utilizado desde hace más de un siglo. Dichos contratos por adhesión deben su terminología a la doctrina francesa: “Contrato” y “Adhesión”. Esta doctrina contiene este tipo de contratos por cada parte. Además, el poseedor de mayor poder financiero es quien establece todas las cláusulas y requerimientos del contrato mientras que las otras partes solo pueden aceptar o rechazar el inicio contractual.

Sobre este tipo de contratos, Arnau (2009) manifiesta que en la antigua Roma daban gran relevancia a los términos distintivos de convención y contratos; siendo la convención un acuerdo simple de voluntades que por sí solo no generaba un vínculo obligatorio. A diferencia el contrato debía estar acompañado de una forma referida al derecho o una causa reconocida idónea a la misma para generar un cierto vínculo (p. 132).

De la misma forma, Alvarez & Herrera (2016) sostienen que en los últimos tiempos en el derecho Sudamericano se viene considerando a los contratos de consumo como una jerarquía peculiar. En la doctrina, esta tendencia tiene como argumento señalar a los contratos de una manera independiente muy diferente a lo anteriormente visto porque en los contratos que se llevan a cabo entre proveedores

y clientes, son estos últimos quienes sufren por no llevar a cabo su libre voluntad. (p.169). Según Weiler (2020) señala que los contratos masivos destacan en su característica porque en estos no está permitido negociar las condiciones de un contrato; ya que éstas están fijadas por la parte predominante y presentan un cambio innovador en cuestiones normativas paralelas.

Referente a las teorías del contrato por adhesión, según Catalan (2004) expresa que estas se diversifican en tres. a) Teoría Anticontractualista: Según Saleilles, Duguit y Houriou mencionaron que este tipo de contratos tienen una relevancia jurídica que se caracteriza por la exclusividad de la parte activa que inicia el contrato, el cual dispone sus condiciones a la voluntad unilateral presentada por la Ley. No existe una discusión respecto a dichas cláusulas debido a que la otra parte solo puede decidir entre un rechazo o aceptación de términos. b) Teoría Contractualista: A través de la historia, en los años treinta, los civilistas se rehusaban a permitir una jerarquía jurídica diferente a los demás contratos de adhesión argumentando que los mismos no requerían de ninguna condición para su resolución. Surge de esta forma una respuesta enérgica a la teoría anticontractualista puesto que en dicho contrato no existía una oferta que equilibraría a una persona. Según esta creencia, la contratación masiva es verídica ya que ella se configura con el consentimiento de la persona al aceptar la propuesta del oferente.

Por último, c) Teoría Ecléctica: Para el desarrollo de la siguiente teoría, el autor menciona que dentro de los contratos de adhesión existían dos diferentes clases de cláusulas: Las Cláusulas Esenciales y las Accesorias. Las primarias son ampliamente deliberadas y comúnmente concertadas, siendo de esta forma, su obligatoriedad no presentada con algún parámetro. Las segundas se encuentran implementadas y no producen algún efecto jurídico contra los contratos adherentes. Asimismo, su redacción no se comprende de manera normal.

Según Diaz (2012) manifiesta que en la especial instrucción de los contratos de adhesión y masivos que es abusiva toda cláusula represiva de la responsabilidad que cause una inestabilidad significativa del contrato, contrariando los requerimientos de la buena fe (p.43).

Por su parte, Isler (2019) define que antiguamente los contratos de adhesión eran llevados a cabo tomando en cuenta la voluntad de las partes. Hoy en día, estos son establecidos como situaciones habituales que por la necesidad de aminorar costos y la inmediatez en las transacciones son eficaces para lograr el objetivo (p. 45). Por otro lado, Granados, (2013) como se citó en Morgestein Sánchez (2015) define que los contratos de consumo, de manera alguna resiste un comentario y una diligencia basada en ideas independientes, porque hay grandes diferencias entre las partes que median en esta categoría de contratos, asimetrías fruto de las nuevas y aceleradas dinámicas del mercado, las cuales exigen que las relaciones contractuales entre consumidores y productores de bienes y servicios tengan una disposición especial que precisamente esté dirigida a alcanzar, entre otros objetivos, la defensa del principio de la autonomía contractual.

De igual forma, Blanco (2013) señala que en un contrato por adhesión siempre existirá una parte más predominante que la otra encargada de fijar y redactar el contrato. La parte que se adhiere al contrato queda en una situación de sujeción con la condición de aceptar o rechazar (p. 69). Por otro lado, Avendaño (2016) manifiesta que los contratos de adhesión son materiales prediseñados por las empresas comerciales en los cuales el cliente no tiene probabilidad de realizar un convenio con su contraparte, ya que, si apela solicitar un servicio, debe necesariamente adecuarse al contrato firmándolo. Por lo tanto, los contratos masivos han sido fuente de abusos a los consumidores. En ese sentido, Guadarrama (2012) describe que en las problemáticas que suscitan dentro de los contratos de adhesión para los proveedores y negociantes de bienes y servicios, en el ámbito rigurosamente jurídico, sobresalen aspectos que necesitan ser analizados (p. 145).

Además, Dauer (1972) expresa en su artículo titulado “Akron Law Review” que los contratos de Adhesión, dentro de su país, son considerados como un acuerdo o relación de intercambios de actos o promesas en donde una parte promete y constituye unos prerrequisitos para la obtención de un determinado bien o servicio concibiéndose de esta forma un tipo de obligación de dar entre las partes (p. 1).

De igual manera, Cofone (2015) considera que los contratos de adhesión deberían estar sujetos a un trato específico que dé cuenta de sus características particulares. y dar con ello una seguridad al adherente para la toma de mejores decisiones a la hora de contratar (p.10). Bernal (2018) manifiesta que los contratos de adhesión buscan asignar lo comprendido contractual a la parte contraria poniéndolo en una situación de aceptar o no las cláusulas establecidas. Barrientos & De La Maza (2019) lo favorable de los contratos tipo adhesión son que aminoran el tiempo de redacción de las mismas ya que éstas se encuentran impuestas. Sostienen, la mayoría de contratos de adhesión son de duración limitada con proyección a que los mismos se conviertan en vínculos jurídicos duraderos. La ley ofrece un abanico de derechos irrenunciables en favor del usuario y consumidor.

Por ello, Echeverri (2010) señala que de los contratos de adhesión se desglosan las funciones legítimas e ilegítimas. La primera función se refiere al ejercicio que permite a las empresas estandarizar sus transacciones. Además, les permite aminorar costos económicos, reducir el tiempo y suministrar el trabajo en equipo permitiendo determinar funciones específicas. Sobre la segunda función, el autor señaló que en estos existe un gran sacrificio por parte de los adherentes. Existe un gran desequilibrio contractual que otorga al proveedor un poder arbitrario que vulnera el principio de buena fe del adherente. Este último no puede eximir su responsabilidad contractual debido a que tomó la decisión de manera libre y voluntaria al momento de firmar el contrato (p. 140-141). En el Perú, la legislación define a los contratos por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de admitir o desestimar íntegramente las estipulaciones fijadas por la contraparte, declara su decisión de asumir o rechazar.

Por otro lado, la categoría “cláusulas abusivas” también cuenta con autores que sostuvieron una postura sobre esta. Según Arana (2018) declara que el establecimiento de cláusulas abusivas es constituido dentro de un límite interpuesto por la ley y está dirigido al sector empresarial el cual posee un riesgo unilateral que está facultado a imponer y solicitar cargas a los usuarios o consumidores. Por tanto, las cláusulas abusivas no pueden ser incorporadas dentro de los contratos de tipo; el cual se establecen como control pre y post contractual para defender los intereses de los consumidores (p. 63).

De igual forma, Criado-Castillo (2015) menciona que el desorden establecido en el aspecto normativo no debe ser justificado puesto que el solo desequilibrio no es suficiente para otorgarle un carácter abusivo a una cláusula. Para poder establecer lo “injustificado”, se ha normalizado que el juzgador debe generar un criterio de valorización a fin de que se pueda ponderar las razones por los que se proyecta a favor o en contra de una imposición unilateral o a las condiciones de una evaluación (p. 5). Además, Bernal-Fandiño & Pico-Zúñiga (2015) refirieron que la regulación de las cláusulas abusivas se desenvuelve, especialmente en el derecho del consumo, para evadir las inestabilidades que se muestran entre fracciones que se encuentran en diferencia de circunstancias, pues una de ellas, dada su posición económica, impone a otra sus condiciones. Asimismo, Posada (2015) argumenta que las cláusulas abusivas introducen a los contratos de adhesión una especie de contradicción al origen de la buena intención de manera que dificulta la obligación de ambas partes y la confianza de ellas en el contrato (p. 163).

En otro sentido, Rodríguez (2020) afirma que las cláusulas abusivas no pueden ser consideradas como un conjunto de relaciones de consumo que se concretan mediante contratos de adhesión o convenios de cláusulas ordinarias para su contratación. Imponen una desviación en los derechos, obligaciones del proveedor y las de sus consumidores con el fin de reflejar ciertos favores exclusivos o beneficiosos para el proveedor a costa de su cliente” (p. 250). De igual forma, Calderón, Valdez, & Obando (2010) manifiesta que las cláusulas abusivas de las normas de la Legislación Peruana tienen a la aplicación los contratos de adhesión y las cláusulas generales de contratación no aptas administrativamente. En cambio, en la esfera de Protección al Consumidor, las cláusulas abusivas exponen un régimen general adaptable a los contratos entre consumidores y proveedores y un régimen especial para dos cláusulas precisas” (p. 152). Por tanto, Chamie (2013) indica, que la inestabilidad al que está orientada las cláusulas para su consideración de “abusivas” debe manifestarse en los derechos y obligaciones estipuladas, y ello debe manifestarse en un daño, detrimento o perjuicio de una parte contractual (p.14).

Con ello, Arango (2015) menciona que debe eliminarse una cláusula abusiva cuando estas no solo transgredan al principio de buena fe y abuso del derecho sino

también los relacionados al consentimiento de dolo como parte mal intencionada del oferente al colocar una cláusula abusiva (p. 247). Por lo tanto, Morales (2018, como se citó en Fernández (2020) manifiesta que la finalidad de la autora en esta investigación es señalar un control que permita a los consumidores y usuarios tener una adecuada protección de sus derechos aplicando la prevención y represión frente a las cláusulas abusivas que se presentasen en un contrato de adhesión.

Asimismo, la defensa del consumidor cumple un papel importante en la legislación peruana debido a que, en el ámbito comercial, los usuarios y consumidores son la columna vertebral para que un negocio se mantenga en el mercado. Siendo parte de la esencia del servicio la buena fe comercial. Tabares & Tamayo (2019) expresan, a raíz de la indiferencia en la legislación frente a la protección a los consumidores y usuarios, aunado a ello el desconocimiento y la falta de cultura en temas contractuales de relevancia jurídica para así exigir y lograr soluciones que satisfagan sus necesidades. Asimismo, Duran (2019) señala que la defensa de los consumidores y usuarios, instaura un principio para la acción del Estado y paralelamente, un derecho subjetivo. La primera, tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a ubicar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica es así que el Estado tiene como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de la acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de trasgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

Como resultado de ello son afectados de sobremanera a pesar de que se pueda afirmar que, si se le brinda un blindaje jurídico al consumidor y está este regulada por los organismos jurisdiccionales, en la práctica ello no es así. Por otro lado, cuando se afectan los intereses de consumidores de productos, la empresa es, en primera instancia, la encargada de brindar una solución al conflicto presentándolo a el Indecopi el cual es el órgano regulador en segunda instancia.

A continuación, en base a los enfoques conceptuales hemos delimitado términos de relevancia. Con ello el autor McNabb (2015) refirió que “La finalidad de los enfoques es el suplemento de la investigación ajustados a la matriz de la misma”

(p.53). De un lado, la evasión se refiere a la acción voluntaria o involuntaria de dejar de cumplir con el acto propuesto. Asimismo, se consideran como consumidores a los sujetos y/o empresas que adquieren bienes o servicios con el objeto de cumplir una necesidad. Por otro lado, una concesionaria de vehículos es un negocio dedicado a la venta de autos nuevos y seminuevos facultados por diversas marcas productoras a vender sus vehículos mediante contratos masivos. Por último, la defensa es aquella acción asociada a brindar custodia y protección para atesorar algo. Finalmente, el desconocimiento es la falta de entendimiento sobre un tema, situación o particularidad.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación responde al enfoque cualitativo ya que en el mismo se elaboró un análisis. Asimismo, se recopilaron datos que permitirán establecer respuestas a las interrogantes que conllevó al presente estudio. Por consecuencia, se emplearon datos con el objeto de descubrir interrogantes en el desarrollo de la interpretación.

Rogel - Salazar (2018) manifiesta que al llevar a cabo colisiones de manera cualitativa en la indagación social es preciso hacer evidente el sistema analítico desde el cual se descifra, dado que toda metodología presume siempre una teoría, la postura metodológica implica acentuar los rasgos generales y las coordenadas de corriente que llevan a interpretar de una -y no de otra forma- el decir de los actores que son analizados bajo ciertas técnicas de indagación social cualitativas. Esta creencia se hace siguiendo la explicación planteada (p. 274). Respecto a ello, Perez, Perez, & Seca (2020) señala que para realizar una investigación de enfoque cualitativo tenemos que determinar estrategias, definir las herramientas para la recolección de datos y construir nuestros propios análisis (p. 326)

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del presente estudio responde al básico también llamada pura, teórica o dramática debido a que tiene como objeto recolectar información de la realidad para aportar investigaciones científicas con la finalidad de brindar hallazgos teóricos. Al respecto Ñaupas, Mejía, & Novoa (2014) señalan que la investigación básica, pura o fundamental recibe ese nombre porque en efecto no está interesado por un objeto concreto. Su motivación es la simple curiosidad en el proceso de descubrir nuevos conocimientos (p. 143). En ese sentido, la presente investigación fue entorno a “La regulación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos en Lima Norte, 2020”. Esto permitió comprender y conceptualizar los datos acumulados en los instrumentos de recolección de información en materia de protección y defensa del derecho del consumidor, especialmente en la defensa de los intereses de los consumidores, así como el desconocimiento de la protección del consumidor. Además, buscar información referente a resultados del análisis e interpretación de

los documentos, normas de legislación interna, decretos, jurisprudencia, doctrinas y derecho comparado.

Por otro lado, el diseño de investigación fue la teoría fundamentada. Al respecto, Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) señalan que la teoría fundamentada tiene como propósito llevar a cabo teorías basadas en datos empíricos y se refleja a través de áreas concretas. Además, consideraron que el investigador produce una explicación general respecto a un fenómeno (p. 472). En consecuencia, en atención al conocimiento científico proporcionado por los autores, se establece como plan de investigación el diseño de la teoría fundamentada que consistirá en generar teorías nacientes que explicarán los efectos jurídicos de la aplicación normativa y doctrinaria no solo de las cláusulas abusivas sino también en la regulación de los contratos de adhesión, legislación nacional, normativa de Indecopi y el Código Civil Peruano.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Al respecto, para la presente investigación, se desarrolló el presente gráfico el cual está representado por dos categorías que coadyuvarán a definir la dirección del trabajo de investigación. Esta cuenta con la definición de las categorías y por cada categoría se desglosan dos subcategorías cuyo objeto será dar un enfoque más preciso a la presente de investigación.

Tabla1

Categorías y Subcategorías

Categorías	Definición Conceptual	Subcategorías
Cláusulas Abusivas	Aquellas que son insertadas dentro de un contrato de adhesión para obtener ventajas adicionales, vulnerando así los derechos del consumidor (Posada, 2015).	Defensa del Consumidor
		Protección del Consumidor
Contratos De Adhesión	Son aquellos en el cual el predisponente redacta el contenido del contrato y está en el adherente si lo acepta o rechaza. (Echeverri, 2010)	Funciones Legítimas
		Funciones Ilegítimas

Elaboración propia (2020)

La matriz de categorización se encuentra en el Anexo N° 1

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio que dio inicio a la elaboración de la presente tesis se caracteriza por ser el lugar donde se encontró el problema de investigación, se encuentra dentro de una concesionaria de vehículos que está ubicada dentro del distrito de Lima Norte. Asimismo, se consideraron a las personas que efectúan los contratos de adhesión, especialistas en derecho Civil y Consumidor. Por otro lado, los suscritos en los contratos mencionados son los consumidores de la empresa concesionaria de vehículos.

3.4 Participantes

Los participantes que intervinieron en la presente tesis fueron 10 especialistas en derecho tales como: abogados especialistas en materia Civil y Consumidor, asimismo, Funcionarios Públicos. Se estableció entrevistar a cada uno de ellos con el objeto de determinar alcances que permitieron llevar a cabo resultados.

Tabla 2

Participantes

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROFESIÓN	N° DE CAL	AÑOS DE EXPERIENCIA
1	Juan Sarmiento Verastegui	ABOGADO	CAC 3985	05 años de experiencia
2	Danny Clarissa Luna Olivares	ABOGADA	CAL 32293	08 años de experiencia
3	Gabriela Giuliana Rojas Cuzcano	ABOGADA	CAL 81630	05 años de experiencia
4	Javier Huancahuari Moya	ABOGADO	CAL 56238	06 años de experiencia
5	Ursula del Rocío Espinoza Flores	ABOGADA	CAL 82155	7 años de experiencia
6	Milenka Figueroa Blas	ABOGADA	CAL 65450	06 años de experiencia
7	Diego Alonso Arpasi Quispe	ABOGADO	CAA 9993	05 años de experiencia
8	Frank Gustavo Yactayo Lopez	ABOGADO	CAL 51461	06 años de experiencia
9	Brander Alberto Oliva Ramos	ABOGADO	CALL 9650	05 años de experiencia
10	Ronaldo David Rosales Pareja	ABOGADO	CAL 2418	06 años de experiencia

Elaboración propia (2020)

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos según los autores Ñaupas, Mejía, & Novoa (2014) las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis o supuestos de investigación (p.201).

Como técnica de recolección de datos para el presente estudio de investigación, se aplicó la entrevista. Según Ñaupas, Mejía, & Novoa (2014) la entrevista es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante, [...] (p.219).

Asimismo, el instrumento de recolección de datos de la presente técnica es la guía de entrevista respectivamente la misma que fue aplicada de manera clara, precisa, sencilla y comprensible que responden a los objetivos de la investigación y que estuvieron dirigidos a los expertos de amplia trayectoria profesional en el Derecho privado y público quienes abordaron temas en materia Civil y Consumidor acerca de la legislación peruana, legislación de derecho comparado, entre otros. Al respecto Keman & Woldendorp (2016) señalan acerca de la entrevista como “uno de los métodos más empleados para la recolección de datos, extraídas por medio de una intercomunicación entre dos individuos, con el objeto de poder producir algún dato específico o relevante” (p.43).

Por otro lado, también se utilizó como técnica de recolección de datos el análisis documental. Según Dulzaides & Molina (2004) el análisis documental es una forma de investigación técnica, un grupo de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación.

Del mismo modo, se utilizó como instrumento de recolección de datos la Guía de Análisis Documental, a través de la cual permitió recabar información relevante como consecuencia del análisis de diversos documentos como doctrina, artículos científicos y jurisprudencias, que contienen datos que hace referencia a la presente investigación, sobre “La regulación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos en Lima Norte, 2020”.

3.6 Procedimiento

La presente tesis responde al enfoque cualitativo con un diseño en la teoría fundamentada. Además, previo al recojo de datos, se coordinó con los funcionarios de Indecopi, quienes se encargan de dirigir y administrar el sistema de defensa de los consumidores, con el propósito de obtener resultados pertinentes respecto a casos recogidos concerniente a las afectaciones al consumidor por materias de contratos de adhesión en el rubro de las concesionarias de vehículos. Este proceso facilitó el análisis de datos de acuerdo con los objetivos establecidos en el estudio de investigación. Asimismo, se plasmó en la Guía de Análisis Documental. En aras de obtener la información idónea y por ser de suma importancia, se solicitó el permiso correspondiente para la aplicación de la Guía de Entrevista a los expertos como abogados, asesores, entre otros que abordan en la práctica temas como la protección del consumidor. Del mismo modo, fue necesario extender el recojo de datos o información proveniente de expertos especialistas en materia Civil y Consumidor del derecho Público y Privado.

3.7 Rigor científico

El rigor científico responde a la calidad que se le debe otorgar al estudio de la investigación. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) manifiestan que en la indagación cualitativa se pretende realizar un trabajo de calidad que cumpla con el rigor de la metodología de la investigación científica (p. 453). Es por ello que previa a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados para la presente tesis, se ha solicitado a tres expertos en investigación científica la validación de dichos instrumentos. Esta validación de instrumentos contiene el porcentaje obtenido en cada experto conforme se aprecia en la tabla 3. Asimismo, con la finalidad de garantizar la calidad de la presente investigación, se seleccionó expertos especializados en materia Civil y Consumidor, los mismos que se encuentran señalados en la tabla 2.

Tabla 3

Rigor científico

Validación de la Guía de Entrevista			
VALIDADOR	CARGO	PORCENTAJE	CONDICIÓN
Esaú Vargas Huamán	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	96 %	Aceptable
Aceto Luca	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	95 %	Aceptable
Enrique Jordan Laos Jaramillo	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	95 %	Aceptable

Elaboración propia (2020)

3.8 Método de análisis de datos

Respecto al método de análisis de datos con enfoque cualitativo, Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) señalan que la generación de información que provenga de individuos o cualquier ser viviente, grupos poblacionales y actividades realizados en su propio entorno es lo que pretende obtener un enfoque cualitativo. La persona que investiga es el responsable de recopilar estos datos haciendo uso de distintas técnicas. Facilita el análisis y actúa como una herramienta para adquirir datos. Asimismo, cuando se indaga desde un enfoque cualitativo, los instrumentos no cuentan con un estándar y se puede hacer uso de otras formas de recopilación de datos tales como entrevistas, observaciones in situ, archivos físicos y virtuales (p. 396-397). Con ello la presente investigación fue orientada con los métodos descriptivo, inductivo y hermenéutico debido a que se analizó, valoró y estimó la legislación nacional y el derecho comparado, así como jurisprudencias, artículos científicos, libros entre otros.

A través del método descriptivo se buscó detallar los rasgos y los atributos de individuos, grupos de poblaciones, procedimientos, elementos, entre otras manifestaciones que puedan ser puestas bajo análisis. Dicho de otro modo, sólo aspiran a recolectar información de forma autónoma o colectiva sobre los objetos de estudio mas no como estos se relacionan Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92). Es decir que este método nos permitió describir los resultados recogidos a través de los instrumentos de recolección de datos, con el fin de

ahondar de manera muy amplia el fenómeno estudiado, siendo así, supone un método preciso para recoger y organizar la información, para luego analizarlas, compararlas y luego interpretarlas según sus resultados respecto a la regulación de las cláusulas abusivas en los Contratos de adhesión, regulada por el órgano competente de Indecopi, con ello gracias a este análisis las investigadoras nos acercamos a comprender un problema o fenómeno que viene pasando en la actualidad.

También se utilizó el método inductivo para poder llegar a una conclusión determinada respecto al tema de investigación, ello a partir de las diferentes premisas planteadas que nos permitió analizar y clasificar los hechos que concretan y llegan las conclusiones generales pertinentes a los supuestos propuestos. El proceso cualitativo no es lineal, sino interactivo o recurrente; las supuestas etapas en realidad son acciones para adentrarnos más en el problema de investigación y la tarea de recolectar y analizar datos es permanente Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 356).

Por último, el método hermenéutico se utilizó en nuestra tesis; ya que interpretaremos nuestro material de recolección de datos como las guías de entrevistas, artículos científicos, entre otros. Con ello los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran se manifiesta en la interpretación de la destreza humana y las descripciones de la vida (p. 494).

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación está regida mediante los principios éticos y morales debido que el contenido es original de las autoras. Asimismo, en la presente se respeta la autoría de trabajos precedentes como referencias bibliográficas citadas, tomando en cuenta el debido citado según las normas internacionales APA. Es preciso señalar que el trabajo de investigación guarda veracidad en situaciones de realidad actual aplicando la transparencia y confiabilidad respecto a los datos señalados como las citas, autoría, teorías, entre otros.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se describen los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de datos de la guía de entrevistas y las guías de análisis documental, tomando en cuenta los objetivos de la investigación señalados anteriormente, para ello, Brennen (2017) expresa que “Los antecedentes dan a conocer la información que expusieron los participantes, por propia voluntad, debido a que ellos mantienen una relación directa con el escenario de estudio” (p.111).

En esa línea de ideas, como primer punto se inicia describiendo los resultados relacionados al Objetivo General: Describir de qué manera las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, siendo indispensable para lograr este objetivo la formulación de las siguientes interrogantes.

1. De acuerdo a su experiencia, ¿de qué manera las Cláusulas Abusivas afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?
2. En su opinión, ¿qué problemas existen respecto a las Cláusulas Abusivas en una concesionaria de vehículos en la legislación nacional?
3. De acuerdo a su experiencia, ¿cómo los Contratos de Adhesión evitan la protección de los derechos de los consumidores?

Respecto a la primera interrogante, Sarmiento, Luna, Figueroa, Arpasi, Yactayo y Rosales (2021) sostienen que afectan en gran medida, porque no permiten el libre desarrollo de un vínculo contractual, de modo que no puede ser negociado conforme a la oferta y la demanda; perjudicando así al consumidor que está adquiriendo el vehículo. Además, la afectación que se da propiamente en el mercado bajo estas cláusulas, son de ineficacia absoluta o relativa, en ese sentido, genera mayores reclamos o procedimientos, malgastando tiempo y costos para su contingencia, todo ello causa un desequilibrio además vulneración de los derechos y obligaciones del consumidor, seguido de perjuicios y actos de mala fe. Por otro lado, Rojas, Huancahuari, Espinoza y Oliva (2021) señalan que las cláusulas son abusivas ya que fueron creadas de manera unilateral y al ser de esta condición

distorsionan la visión del usuario. Por lo tanto, no se ajustan al principio de igualdad de partes, y beneficia de forma desigual al acreedor frente al deudor, se podría señalar que las cláusulas en el tiempo realizan variaciones contractuales, sin el consentimiento del cliente. Una de tantas afectaciones es la predominación del proveedor hacia el consumidor.

Respecto a la segunda interrogante, Rojas, Arpasi, Yactayo, Oliva y Rosales (2021) señalan que los problemas en las cláusulas abusivas devienen al momento de redactarlas pues esto genera una contingencia a futuro donde la autoridad Indecopi, ya sea por una denuncia de parte u oficio, identifica y declare la ineficacia de las mismas, donde podrá beneficiar a un grupo determinados de consumidores o a todos, de esta manera, no respetando relevantemente el Art. 65 de la Constitución siendo la máxima en nuestra legislación. Asimismo, Luna, Huancahuari, Espinoza y Figueroa (2021) refieren que se vulneran sus derechos como consumidores generando desgastes emocionales como económicos, quebrando la relación contractual del contrato de adhesión puesto que estas cláusulas siempre van en contra del consumidor. Además, Sarmiento (2021) sostuvieron que las cláusulas no tienen una regulación propiamente dicha en nuestra legislación y no hay una sanción para quién infrinja cometiéndolas.

Respecto a la tercera interrogante, Luna, Rojas y Figueroa (2021) consideran que los contratos de adhesión evitan la protección de los derechos de los consumidores no pudiendo negociar las cláusulas ya que arbitrariamente están estipuladas es por ello que el ejercicio de la contraparte está limitada siendo que es el proveedor a sabiendas que el consumidor tiene que adherirse y ese acto pueda generar desprotección en sus derechos como usuarios; puesto que no tiene una información clara y oportuna. De igual manera, Huancahuari, Espinoza y Arpasi (2021) sostienen que los adherentes solo tienen la opción de aceptar o rechazar lo estipulado en los contratos asimismo manifestaciones de voluntad que se ven limitadas exponiendo al adherente a aceptar cláusulas abusivas o desproporcionales que es lo que normalmente suele suceder. No obstante, Yactayo, Oliva y Rosales (2021) señalan que no evitan la protección de los consumidores sobretodo hay que tener en cuenta que los contratos de adhesión

son legales y, además, que en nuestro país está reconocido constitucionalmente la libertad contractual.

En relación al Objetivo Específico 1: Describir de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, para ello se plantearon las siguientes preguntas:

1. En su opinión: ¿de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?
2. De acuerdo a su experiencia: ¿qué problemas existen en cuanto a la defensa de los intereses de los consumidores acerca de los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?
3. En su opinión, ¿cómo las funciones legítimas de los contratos de adhesión se garantizan en la relación de consumo entre proveedores y consumidores?

Respecto a la primera interrogante Sarmiento, Espinoza, Figueroa, Arpasi y Yactayo (2021) expresan que la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión de manera directa al mercado, a la confianza y la buena fe que puedan tener los consumidores con los proveedores en dicho rubro económico, siendo, que a los usuarios se les expone a la subordinación contractual generando que estos se vean endeudados a largo plazo, de esta manera, siguiendo esta forma contractual una unidad vehicular la estarían pagando hasta casi por el doble de su valor real. Además, Luna, Rojas, Huancahuari y Rosales (2021) refieren que le hace mucho daño al consumidor y al país por no tener una cultura que reclama sus derechos y acepta el consumidor lo que le den sin revisar el producto, por otro lado, la defensa de los consumidores tiene que ser proba. Sin embargo, Oliva (2021) precisa que que un contrato de adhesión de por sí genera la afectación de los intereses de los consumidores, el

uso abusivo del derecho en algunas cláusulas, deviene en la afectación de los intereses de los consumidores.

Respecto a la segunda interrogante, Sarmiento, Huancahuari, Espinoza, Figueroa, Yactayo, Oliva y Rosales (2021) proponen que la ausencia de difusión masiva sobre los derechos e intereses que debería de tener en cuenta un consumidor al momento de adquirir bienes y servicios de forma diligente y segura jurídicamente, además, la poca capacidad de negociación, adquisición de deudas desproporcionales a largo plazo, mayor garantía para la parte ofertante, así como también para interponer las acciones correspondientes cuando se presenten las mismas son parte de la diversidad de problemas en cuanto a la defensa de los intereses de los consumidores acerca de los contratos de adhesión. Del mismo modo, Luna, Rojas y Arpasi (2021) refieren que todo debe realizarse en revisión del artículo 49, 50 y 51 del Código del Consumidor, además de los artículos 1390 del Código Civil en adelante. Así, no existiría mayores inconvenientes para su redacción, en consecuencia, los intereses del consumidor se dejan de lado, son ignorados totalmente porque estas empresas saben que al ser masivos el consumidor solo aceptará.

Respecto a la tercera interrogante, Figueroa, Arpasi, Yactayo, Oliva y Rosales (2021) establecen que en nuestra legislación nacional tenemos el Código de Protección y Consumidor en la cual señala una protección adecuada para los consumidores y usuarios y cumplen con la función de agilizar la figura de contratos, se detalla cada derecho y principio que se deben tener en el mercado para una buena relación garantizada entre proveedores y consumidores, asimismo, cuando hay cláusulas claras y no ambiguas y no abusivas, asimismo, exista una buena defensa del consumidor mediante ASPEC, y también Indecopi. Además, Sarmiento, Luna, Rojas y Huancahuari (2021) acotan que los contratos de adhesión se crearon para simplificar la burocracia entre proveedores y consumidores y estos se garantizarían siempre y cuando la legislación señalaría límites en la concepción de un contrato de adhesión. Sin embargo, Espinoza (2021) sostiene que no se garantizan por la misma razón de que no existen limitaciones y estas en palabras técnicas afectan la manifestación de voluntad y capacidad de negociación.

Finalmente, describimos los resultados en relación al Objetivo Específico 2: Describir de qué manera el desconocimiento de la protección del consumidor afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, para tal efecto se propusieron las siguientes interrogantes:

1. En su opinión: ¿de qué manera el desconocimiento de la protección de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?
2. De acuerdo a su experiencia: ¿qué problemas existen en la protección de los consumidores acerca de los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?
3. En su opinión, ¿cómo las funciones ilegítimas de los contratos de adhesión afectan la relación de consumo entre proveedores y consumidores?

Respecto a la primera interrogante, Sarmiento, Espinoza, Figueroa, Arpasi y Yactayo (2021) manifiestan, que esta genera indefensión y vulneración a los derechos de los consumidores, siendo perjudicial ya que, no solo sufren un menoscabo económicamente sino emocionalmente ya que esta acarrea conflictos judiciales entre las partes viendo con ello que en el Indecopi se generan quejas por este tipo de situaciones en los contratos de adhesión, los cuales los consumidores señalan que desconocen alguna ley que los ampare, pues la empresa no siempre les informa de ello. De igual forma Luna, Rojas, Oliva y Rosales (2021) sostienen que el desconocimiento de las normas, procedimiento y protección a los consumidores y la falta de asesoramiento por un especialista en derecho hace que estos sean puestos en desventaja. Por otro lado, Huancahuari (2021) señala que es responsabilidad de las partes contractuales lo que resulta en estas relaciones jurídicas insatisfactorias para los involucrados.

Respecto a la segunda interrogante, Rojas, Huancahuari, Espinoza, Figueroa, Arpasi, Yactayo y Rosales (2021) mencionan que la generación de desconfianza, indefensión, vulneración a sus derechos, cobros excesivos del valor real, deuda a largo plazo, mayor garantía para la concesionaria todo ello sumado al desequilibrio

económico que se les causa generado por la falta de información de los derechos de los consumidores generan la vulneración de sus derechos como tal pues estos reciben muy poca información de la figura de contratos de adhesión en estas empresas ya que ellos solo firman el contrato sin conocer lo que contiene dentro y en qué posición se encuentran. De igual forma, Luna (2021) sostiene que las estipulaciones que se fijan en el contrato tienen que ser de carácter obligatorio sin importar la condición que el consumidor este pasando. Por otro lado, Sarmiento y Oliva (2021) manifiesta que el cliente es muy negligente al actuar bajo una emoción de impulso hace que se genere los problemas a futuro en este tipo de contratos.

Respecto a la tercera interrogante, Sarmiento, Luna, Rojas, Espinoza, Figueroa, Arpasi, Yactayo, Oliva, Rosales (2021) definen que estos son de gran perjuicio al consumidor pues existe una predominación por el proceder al consumidor si acepta el contrato se guía a sus reglas y estas casi siempre son a favor del proveedor que solo busca lucrar con el consumidor, crea una suma desconfianza en los consumidores a adquirir bienes mediante contrato de adhesión y a su vez genera frustración en los consumidores debido a que por la necesidad de adquirir dicho bien simplemente firman, afectando sobre todo en la confianza y buena fe que se genera en las relaciones de consumo, poniendo al consumidor en desventaja ya que en el contrato de adhesión firman títulos valores y el mismo puede ser ejecutado en la vía judicial. De igual manera, (Huanchuari 2021) manifiesta que sin lugar a duda las disposiciones contractuales antojadizas por parte de proveedor del bien o servicio, sin instruir al consumidor, a la larga genera una relación jurídica contractual poco beneficiosa para las partes.

Por otro lado, en relación a los hallazgos encontrados en el instrumento de recolección de datos de la Guía de análisis Documental sobre el Objetivo General: Describir de qué manera las cláusulas abusivas afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, Al respecto se examinó lo expresado por los autores Acosta-Rodríguez & Jiménez-Valderrama (2015) en su artículo científico titulado “Elementos de Derecho Europeo para la Caracterización de las Cláusulas Abusivas en la Contratación” en el cual sostienen, que las cláusulas abusivas las cuales se desprenden de contratos masivos tienen una

finalidad según la estructura del derecho contractual. El mismo que permite efectuar actuaciones para lograr la finalidad que satisfaga ambas partes. Si se configurase una afectación hacia la contraparte en el desarrollo de una relación contractual está puede ser suprimida ya que la acción vulnera el principio de buena fe. Asimismo, se presenta un escenario inestable para realizar el cierre del contrato (p.23-25).

Del mismo modo, respecto al Objetivo Especifico 1: Describir de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, se analizó la Casación N° 2820-2016, los magistrados de la Tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú sostienen que, que la legislación nacional brinda alternativas de defensa en aras de proteger y resguardar al consumidor frente a posibles situaciones arbitrarias en el marco comercial. Siendo la protección del consumidor un derecho constitucional, es así, que el Estado tiene la obligación de defender los intereses de este y el usuario a exigir la defensa de sus derechos de parte.

Por otra parte, para el análisis documental del Objetivo Especifico 2: Describir de qué manera el desconocimiento de la protección del consumidor afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020, se examinó la Casación N° 212-2015, los magistrados de la Tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú sostienen que el mandato que se desprende del Artículo 65 de la Constitución es la protección al consumidor por medio de la indagación de los bienes y servicios que se obtienen en las empresas; por lo que, tomando en cuenta el especial grado de fragilidad y detrimento que tiene el usuario frente al distribuidor, es que la legislación le otorga a la administración pública facultad de sancionar conductas que amedrenten contra la buena fe en el marco contractual.

Prosiguiendo con la redacción del presente informe de investigación, en este apartado describimos la discusión de resultados, respecto a la amplia información recopilada y analizada, por ello se aplicó el método de triangulación en relación a los hallazgos encontrados en los instrumentos de recolección de datos, como son

la guía de entrevista, la guía de análisis documental con los hallazgos encontrados en trabajos previos y diversas teorías doctrinarias relativas al tema de investigación.

En ese sentido, de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos de la guía de entrevista respecto al Objetivo General, gran parte de los entrevistados especialistas en derecho Civil y Consumidor mencionan que las cláusulas abusivas si afecta en los contratos de adhesión, porque no permiten el libre desarrollo de un vínculo contractual generando mayores reclamos o procedimientos engorrosos ante la autoridad del Indecopi, ya sea por una denuncia de parte o impulsada de oficio, siendo los contratos de adhesión los cuales evitan la protección de los derechos de los consumidores; no obstante, en minoría los especialistas señalan que no evitan la protección de los consumidores sobre todo hay que tener en cuenta que los contratos de adhesión son legales y, además, que en nuestro país está reconocido constitucionalmente la libertad contractual.

Del mismo modo, de los hallazgos encontrados en la guía de análisis documental como resultado del artículo científico de Acosta y Jiménez (2015) señalan que, las cláusulas abusivas las cuales se desprenden de los contratos masivos tienen una finalidad desequilibrar estos. La finalidad de estos contratos es lograr actuaciones que satisfagan a ambas partes. Por ello si se configura una afectación hacía la contra parte esta puede ser suprimida; ya que, se vulneraría el principio de buena fe y generaría una inestabilidad en la relación contractual.

Seguidamente, de los hallazgos encontrados en los trabajos previos respecto al presente estudio se tiene a Lizárraga (2013) que en su investigación respecto a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y la libertad contractual, sostiene que no está adecuadamente asegurada la autonomía contractual del adherente contra la estipulación de cláusulas abusivas en la contratación por adhesión en la legislación civil peruana. En el mismo orden de ideas, Velasco (2015) en su investigación respecto al efecto de la nulidad de pleno derecho de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, sostiene que el legislador puede reformar el efecto de las cláusulas abusivas a una nulidad absoluta por objeto ilícito al ser una regla prohibitiva explícita.

Del mismo modo, del análisis de las teorías relativas al tema de investigación, se tiene a la doctrina de Posada (2015), donde argumenta que las cláusulas abusivas introducen a los contratos de adhesión una especie de contradicción al origen de la buena intención de manera que dificulta la obligación de ambas partes y la confianza de ellas en el contrato. En esa línea lógica, Rodríguez (2020), precisa que las cláusulas abusivas no pueden ser consideradas como un conjunto de relaciones de consumo que se concretan mediante contratos de adhesión pues estas imponen una desviación en los derechos, obligaciones del proveedor y las de sus consumidores con el fin de reflejar ciertos favores exclusivos o beneficiosos para el proveedor a costa de su cliente.

Por lo tanto, de los hallazgos encontrados en los instrumentos de recolección de datos, demostramos el supuesto general, esto es, la regulación de las cláusulas abusivas sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, toda vez que en esa misma línea de ideas la mayoría de los entrevistados señalan que las cláusulas abusivas no permiten el libre desarrollo de un vínculo contractual generando mayores reclamos o procedimientos engorrosos ante la autoridad Indecopi, ya sea por una denuncia de parte o impulsada de oficio, siendo así estos evitan la protección de los derechos de los consumidores, así también los investigadores del artículo científico analizado, indican que si se configuran cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, generaría una afectación hacia la contra parte vulnerando así el principio de buena fe y la relación contractual, de igual forma, los investigadores de antecedentes de investigación y doctrina, señalan que las cláusulas abusivas generan una mala intención por parte de proveedor con el fin de generar beneficios en ellos, traicionando la buena fe del consumidor y no garantizando su autonomía contractual.

Siguiendo con los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos de la guía de entrevista respecto al primer objetivo específico, la mayoría de los entrevistados especialistas en derecho Civil y Consumidor, mencionan que la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión de manera directa al mercado, a la confianza y la buena fe que puedan tener los consumidores con los proveedores en dicho rubro económico, siendo que, a los usuarios se les expone a la subordinación contractual generando que estos

se vean endeudados a largo plazo y la poca capacidad de negociación, adquisición de deudas desproporcionales a largo plazo, mayor garantía para la parte ofertante, así como también para interponer las acciones correspondientes cuando se presenten las mismas, existe una predominación por el proceder al consumidor si acepta el contrato se guía a sus reglas y estas casi siempre son a favor del proveedor que solo busca lucrar con el consumidor; sin embargo, los especialistas señalan que los intereses del consumidor se dejan de lado siendo ignorados totalmente porque estas empresas saben que al ser masivos el consumidor solo aceptará.

Asimismo, de los hallazgos encontrados en la guía de análisis documental jurisprudencial, los jueces de la Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria, en la Casación N° 2820-2016 – Lima manifiestan que la legislación nacional brinda alternativas de defensa para proteger y resguardar los derechos del consumidor frente a actuaciones arbitrarias en el campo comercial. Los consumidores tienen derechos constitucionales que los amparan es por ello que el Estado tiene la obligación de defender sus intereses.

Seguidamente, en los antecedentes de investigación respecto de la presente se tiene a Roldan (2016) en su investigación denominada 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, señala que en los contratos masivos no se puede rehuir a una cláusula de contratación por ser de adhesión, a pesar de estos estar regulados por autoridades administrativa reguladoras tienden muchas a recaer en abusivas es por ello que es necesario que estos contratos por adhesión se adapten a la legislación vigente a fin de proteger a los consumidores de la prestación.

Del mismo modo, en la doctrina Álvarez & Herrera (2016) sostienen que el contrato de consumo tiene su finalidad en si en el derecho sudamericano, pero a nivel doctrinario se puede señalar a estos contratos de una manera independiente muy diferente a lo anteriormente visto porque en los contratos que se llevan a cabo entre proveedores y clientes, son estos últimos quienes sufren por no llevar a cabo su libre voluntad. De la misma manera, Arana (2018) menciona que las cláusulas abusivas no pueden ser incorporadas dentro de los contratos de adhesión el cual

se establecen como control pre y post contractual para defender los intereses de los consumidores.

Por lo tanto, de los hallazgos encontrados en el instrumento de recolección de datos, demostramos el primer supuesto específico, esto es, la defensa de los intereses de los consumidores sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos; toda vez que la mayoría de los entrevistados mencionan que evadir los intereses de los consumidores afecta de manera directa al mercado, a la confianza y la buena fe que puedan tener los consumidores con los proveedores en dicho rubro económico. Así mismo el magistrado de la Tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República de Perú, menciona que la legislación nacional brinda alternativas de defensa para proteger y resguardar los derechos de los consumidores, por ello el Estado tiene la obligación de defender los intereses de estos. Del mismo modo, los autores de los antecedentes de investigación y doctrina, señalan que es necesario que estos contratos por adhesión se adapten a la legislación vigente y que, las cláusulas abusivas no deben ser incorporadas dentro de un contrato masivo debido a que restringen la libre voluntad del consumidor generando un perjuicio en su defensa e interés.

De los resultados recabados en los instrumentos de recolección de datos de las guías de entrevista respecto al segundo objetivo específico, gran parte de los entrevistados especialistas en derecho Civil y Consumidor señalan que los contratos de adhesión generan indefensión y vulneración a los derechos de los consumidores debido a que desconocen alguna normativa que los ampare, pues la empresa no los informa jurídicamente. De este modo, origina, desconfianza, indefensión, vulneración a derechos, cobros excesivos del valor real, deuda a largo plazo, mayor garantía para la concesionaria, sumado al desequilibrio económico que se les causa por la falta de información de sus derechos como consumidores y sobre la figura de contratos de adhesión en estas empresas ya que ellos solo firman el contrato sin conocer lo que contiene, ocasionando con ello una relación jurídica contractual poco beneficiosa para las partes.

Asimismo, de los hallazgos encontrados en la guía de análisis documental jurisprudencial, los jueces de la Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria,

en la Casación N° 212-2015 – Lima manifiestan que la protección del consumidor está amparada constitucionalmente como tal y es un deber del Estado el resguardo de sus derechos como consumidores; ya que, se toma en cuenta la fragilidad y detrimento en las que estos se encuentran frente al sector comercial es por ello que la legislación le otorga a la administración pública facultad de sancionar conductas que amedrenten contra la buena fe en el marco contractual.

Seguidamente, en los antecedentes de investigación respecto de la presente se tiene a Castillo & López, (2018) en su investigación acerca de los efectos jurídicos de las cláusulas abusivas en contratos por adhesión sostienen que este tipo de contratos no se ajustan a lo estipulado en el Código de Protección al Consumidor y la legislación civil peruana, pues terminan trasgrediendo los derechos de los consumidores y lo alinean de este contrato reconocido en la norma.

Del mismo modo, en la doctrina Avendaño (2016) define que los contratos de adhesión son instrumentos que facilitan al empresario la obtención de ganancias a costa de la ausencia en la manifestación de la voluntad del consumidor. Por otro lado, Duran (2019) manifiesta que la defensa de los consumidores y la protección de los mismos es objetivo del Estado, en pro de protección de los intereses de los consumidores, asimismo, el ciudadano está facultado para ejercer la acción en defensa de sus intereses como consumidor y/o usuario.

Por lo tanto, de los hallazgos encontrados en el instrumento de recolección de datos, demostramos el segundo supuesto específico, esto es, la protección del consumidor sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos; toda vez que la mayoría de los entrevistados especialistas en derecho Civil y Consumidor manifiestan que las cláusulas abusivas genera indefensión y vulneración a los derechos de los consumidores, siendo que, sufren un menoscabo económicamente, emocionalmente aunado a ello acarrea conflictos judiciales entre las partes, siendo que los consumidores señalan que desconocen alguna ley que los ampare. En esa línea de ideas, los magistrados de la tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria señalan que se les brinda protección total a los consumidores; ya que, se toma en cuenta la fragilidad y detrimento en las que estos se encuentran frente al sector comercial. De igual forma, los autores de los antecedentes de investigación y doctrina concluyen que las cláusulas de los

contratos indagadas en la presente investigación no se ajustan a lo estipulado en el código de protección al consumidor y la legislación civil peruana, además, transgreden las rectitudes de los contratos reconocidos en las normas.

V. CONCLUSIONES

De todo lo expuesto a lo largo del informe de investigación permite abordar a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: Según los hallazgos encontrados se concluye que la regulación de las cláusulas abusivas sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos; toda vez que esta realiza contratos de adhesión con cláusulas que no se encuentran reguladas dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571, en su artículo 49° donde se define como estas tienen que ser reguladas, debido a que, Indecopi no realiza el correcto seguimiento a este tipo de empresas que generan contratos masivos con cláusulas generales de contratación. De manera que, se debe tener en cuenta la afectación al consumidor hacia el principio de buena fe, de transparencia y lealtad entre las partes.

SEGUNDO: Del mismo modo, se ha podido establecer que la defensa de los intereses de los consumidores si se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos; debido a que, la evasión de intereses de los consumidores afecta de manera directa al mercado, a la confianza y la buena fe. Por ello, se debe tener en cuenta que la legislación nacional brinda alternativas de defensa, protección y resguardo acerca de los derechos del consumidor, que a su vez no son de mayor conocimiento debido a su escasa difusión. Además, es menester la supervisión de los contratos de adhesión en nuestra legislación, del mismo modo, las cláusulas abusivas; ya que, restringen el patrocinio del consumidor generando una serie de perjuicios en su defensa e intereses.

TERCERO: En cuanto a los hallazgos recogidos concordamos que, la protección del consumidor sí se vulnera en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos; en virtud de, que las cláusulas abusivas generan desamparo y vulneración a los derechos de los consumidores, padeciendo un menoscabo económico y emocional; aunado a ello, conduce a conflictos judiciales dilatorios entre las partes, Además, las cláusulas estudiadas en la presente investigación no se ajustan a lo estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Legislación Nacional, debido a su transgresión a las rectitudes de los contratos reconocidos en las normas.

VI. RECOMENDACIONES

En atención a las conclusiones arribadas en el informe de investigación nos permite establecer las siguientes recomendaciones.

PRIMERO: Se recomienda, al Poder Legislativo u otro órgano competente la presentación de una iniciativa legislativa que modifique el artículo 27° del Decreto Legislativo N°1033, en consecuencia, se agregue al artículo 27° inciso a) donde se faculta funciones a la Comisión de Protección al Consumidor. Instaurar oficinas descentralizadas a nivel nacional que puedan velar por el cumplimiento de la protección y defensa del consumidor, evitando así diversos reclamos y/o denuncias que se presentan ante la autoridad Indecopi, pues solo tiene puntos centrales para su atención, con ello se viene observando que existe poca fiscalización para las empresas privadas que terminan atropellando los derechos de los consumidores y usuarios.

SEGUNDO: Se recomienda la participación de las autoridades pertinentes del Gobierno, a realizar una fiscalización adecuada en el artículo 48° de la Ley N° 29571, empleando los mecanismos y facultades para llevar a cabo concientización a la población, mediante la participación para evitar el desconocimiento de los consumidores frente a sus derechos y promover la protección de sus intereses; tal como lo señala la Ley mencionada líneas arriba; asimismo velar por una buena redacción de contratos de consumo con cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y señalados en el artículo 53° de manera que se eviten suscribir cláusulas abusivas señaladas en el artículo 49° de la Ley en mención.

TERCERO: Se recomienda, al Poder Legislativo u otro órgano competente la presentación de una iniciativa legislativa que modifique el artículo 1° inciso i) de la Ley N°29571, en la cual se precise la reparación de daños y perjuicios al consumidor de forma cuantificable; puesto que Indecopi tiene facultad de imponer y efectuar medidas correctivas para el proveedor, pero el consumidor debe recurrir a la vía judicial mediante un proceso dilatorio para solicitar una indemnización con el objetivo de hacer valer su derecho de acción y protección frente a las negligencias del mercado comercial.

REFERENCIAS

- Acosta-Rodríguez, J., & Jiménez-Valderrama, F. (2015). *ELEMENTOS DE DERECHO EUROPEO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA CONTRATACIÓN*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-89422015000100002&lng=en&nrm=iso. access on 01 June 2021. <https://doi.org/10.5294/DIKA.2015.24.1.2>
- Alvarez, J., & Herrera, B. (2016). *Contrato por Adhesión y Relación de Consumo en el Estatuto del Consumidor colombiano*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28046365013.pdf>
- Aragoneses, A. (2009). *UN JURISTA DEL MODERNISMO Raymond Saleilles y los orígenes del Derecho Comparado*. Obtenido de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/5778>
- Arana, M. (2018). *Contrato de Consumo: Cláusulas Abusivas*. Obtenido de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/77>
- Arango, M. (2015). *La causa jurídica de las cláusulas abusivas*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792016000100008&lang=es
- Arnau, F. (2009). *Lecciones de Derecho Civil II. Obligaciones y Contratos*. Obtenido de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/142/8/978-84-691-5640-7.pdf>
- Avendaño, O. (2016). *La reforma financiera y su impacto en el usuario. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457646537003>
- Barnett, R. (1986). *Una Teoría del consentimiento Contractual*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/399273>
- Barrientos, F., & De La Maza, I. (2019). *La configuración del desistimiento del consumidor*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371065576009>
- Bernal, M. (2018). *Reflexiones sobre los contratos marco*. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/javeriana.vj136.rscm>
- Bernal-Fandiño, M., & Pico-Zúñiga, F. (2015). *LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO. UNA MIRADA COMPARATIVA ENTRE ESPAÑA Y COLOMBIA*. (Vniversitas) Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82544254005>
- Blanco, A. (2013). *Los 20 años de Regulación de las Cláusulas Abusivas*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572013000200004&lng=es&tlng=es
- Brennen, B. (2017). *Qualitative Research Methods for Media Studies*, 2da edición.
- Calderón, X., Valdez, D., & Obando, M. (2010). *Las cláusulas Abusivas*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13338/13965>

- Castillo, E., & Lopez, T. (2018). *Efectos Jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario Crediticio en Huaraz*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26474>
- Castro de Cifuentes, M. (2019). *Los contratos normativos y los contratos marco en el derecho privado contemporáneo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73357886006>
- Catalan, R. (2004). *Las Condiciones Generales de los Contratos y la Protección del Consumidor frente a las cláusulas Abusivas en los Contratos por Adhesión*. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2004/fjc357c/html/>
- Chamie, J. (2013). *Principios, derechos y deberes en el derecho colombiano de protección al consumidor*. Revista De Derecho Privado. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3481>
- Cofone, I. (2015). *El Sistema de Incentivos en los Contratos de Adhesión*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662015000200005&lang=es
- Criado-Castillo, J. (2015). *Juicio de Abusividad en los Contratos de Consumo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3600/360039790006.pdf>
- Cruz, F. (2017). *Los contratos de adhesión en el sistema financiero, Huaral - 2016 (tesis de pregrado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24288>
- Dauer, E. (1972). *Contracts of Adhesion in Light of the Bargain Hypothesis: An Introduction*. Obtenido de <https://www.uakron.edu/dotAsset/a8870367-6b05-4822-8c95-262d3b913657.pdf>
- Díaz, I. (2012). *Límites a Las cláusulas modificativas de la responsabilidad en el derecho moderno de los contratos*. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3306>
- Dulzaides, & Molina. (2004). *Análisis documental y de información: Dos Componentes de un mismo Proceso*. (ACIMED, Editor) Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lang=es
- Duran, J. (2019). *Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. Prolegómenos. Derechos y Valores*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=87663301006>
- Echeverri, V. (2010). *Del Contrato de Libre Discusión al Contrato de Adhesión. Opinión Jurídica*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v9n17/v9n17a07.pdf>
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2018). *Guía metodológica para investigación científica para grado y posgrado*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kFiIDwAAQBAJ&lpg=PA6&pg=PA6#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, F. (2020). Control preventivo de cláusulas abusivas. *Revista de derecho (Coquimbo. En línea): Vol. 27 (2020)*. Obtenido de <https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/3481>

- Guadarrama. (2012). *Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión*. Obtenido de https://www.unam.mx/resultados?as_q=guadarrama%20lopez
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Isler, E. (2019). *Del favor Debilis al favor Consumatore: Consideraciones Historicas*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201901.002>
- Keman, H., & Woldendorp, J. (2016). *Handbook of Research Methods and Applications in Political Science*. Obtenido de <https://www.e-elgar.com/shop/usd/handbook-of-research-methods-and-applications-in-political-science-9781788110167.html>
- Lizarraga, G. (2013). *Las Cláusulas Abusivas en la Contratación por Adhesión y la Libertad contractual en el Ordenamiento Jurídico Peruano (tesis de pregrado)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17617>
- McNabb, D. (2015). *Research Methods for Political Science : Quantitative and Qualitative Methods*. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315701141/research-methods-political-science-david-mcnabb>
- Morgestein Sánchez, I. (2015). *El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano. Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1480 de 2011*. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*.
- Ñaupas, Mejía, & Novoa. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*, 5ta Edición. (Ediciones de la U.)
- Perez, Perez, & Seca. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. 326. Buenos Aires, Argentina: Maipue.
- Posada, C. (2015). *Las Cláusulas en los Contratos de Adhesión en el Derecho Colombiano*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-43662015000200007&script=sci_abstract&tlng=es
- Rodriguez, R. (2020). *TUTELA DEL CONSUMIDOR CONTRA CLÁUSULAS*. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/14aa100047544a6cbf37ff6da8fa37d8/13.+Rodr%C3%ADguez+Ch%C3%A1vez.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=14aa100047544a6cbf37ff6da8fa37d8>.
- Rogel - Salazar, R. (2018). *El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Roldan, F. (2016). *Protección del Consumidor en el Código Civil y Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a las Cláusulas Abusivas en los Contratos por Adhesión de telefonía fija (tesis de maestría)*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1910>
- Tabares, L., & Tamayo, N. (2019). *Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social*. (E. d. Latina, Editor) Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552362576008>
- Velasco, G. (2015). *El efecto de la Nulidad de Pleno Derecho de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión Bancarios (tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3975/1/113905.pdf>

Weiler, J. (2020). *La geología del derecho internacional -gobernanza, democracia y legitimidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337664307001>

Weimer, W. (1979). *Notes on the Methodology of Scientific Research*. Obtenido de Semantic Scholar:
<https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=https%3A%2F%2Fwww.semanticscholar.org%2Fpaper%2FNotes-on-the-methodology-of-scientific-research-Weimer%2Fae8642578e978747be357a1b11452ccb75008228&anno=2&prev=search>

Zhang, M. (2009). *CONTRACTUAL CHOICE OF LAW IN CONTRACTS OF*. Pennsylvania, Estados Unidos. Obtenido de <https://uakron.edu/dotAsset/728194.pdf>

Anexo N° 2: Guías de instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “La Regulación de las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión en una Concesionaria de Vehículos, Lima Norte, 2020”

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución:

Fecha:

Objetivo General

Describir de qué manera las Cláusulas Abusivas afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020

1.- De acuerdo a su experiencia, ¿de qué manera las Cláusulas Abusivas afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?

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

2.- En su opinión, ¿qué problemas existen respecto a las Cláusulas Abusivas en una concesionaria de vehículos en la legislación nacional?

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

3.- De acuerdo a su experiencia, ¿cómo los Contratos de Adhesión evitan la protección de los derechos de los consumidores?

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

Objetivo Específico 1

Describir de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020

4.- En su opinión: ¿de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?

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

5.- De acuerdo a su experiencia: ¿qué problemas existen en cuanto a la defensa de los intereses de los consumidores acerca de los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?

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

6.- En su opinión, ¿cómo las funciones legítimas de los contratos de adhesión se garantizan en la relación de consumo entre proveedores y consumidores?

.....
.....

Objetivo específico 2

Describir de qué manera el desconocimiento de la protección de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020

7.- En su opinión: ¿de qué manera el desconocimiento de la protección de los consumidores afecta en los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?

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

8.- De acuerdo a su experiencia: ¿qué problemas existen en la protección de los consumidores acerca de los Contratos de Adhesión en una concesionaria de vehículos?

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

9.- En su opinión, ¿cómo las funciones ilegítimas de los contratos de adhesión afectan la relación de consumo entre proveedores y consumidores?

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

FIRMA Y SELLO

Lima,de..... del 2021

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “La Regulación De Las Cláusulas Abusivas En Los Contratos De Adhesión En Una Concesionaria De Vehículos, Lima, 2020”

Autoras: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

Fecha: 15/06/2021

Objetivo General: Describir de qué manera las Cláusulas Abusivas afecta en los Contratos de

FUENTE DOCUMENTAL	Acosta, J. y Jiménez, F. (2015) Elementos de derecho europeo para la caracterización de las cláusulas abusivas en la contratación. Díkaion Obtenido de: https://doi.org/10.5294/DIKA.2015.24.1.2
CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
CONCLUSIÓN	

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “La Regulación De Las Cláusulas Abusivas En Los Contratos De Adhesión En Una Concesionaria De Vehículos, Lima, 2020”

Autoras: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

Fecha: 15/06/2021

Objetivo específico 1: Describir de qué manera la evasión de la defensa de los intereses de los consumidores afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima Norte, 2020.

FUENTE DOCUMENTAL	- Casación N° 2820-2016 - Tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República de Perú Obtenido de: https://jurisprudencia.pj.gob.pe/jurisprudenciaweb/faces/page/resultado.xhtml#no-back-button
CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
CONCLUSIÓN	

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “La Regulación De Las Cláusulas Abusivas En Los Contratos De Adhesión En Una Concesionaria De Vehículos, Lima, 2020”

Autoras: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

Fecha: 15/06/2021

Objetivo específico 2: Describir de qué manera el desconocimiento de la protección del consumidor afecta en los contratos de adhesión en una concesionaria de vehículos, Lima

FUENTE DOCUMENTAL	<p>- Casación N° 212-2015 - Tercera Sala de Derecho Constitucional Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República de Perú.</p> <p>Obtenido de: https://jurisprudencia.pj.gob.pe/jurisprudenciaweb/faces/page/resultado.xhtml#no-back-button</p>
CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL	
CONCLUSIÓN	

Anexo N° 3: Validación de Instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Vargas Huamán, Esaú
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de Proyecto de Investigación. Universidad César Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- 1.4. Autoras de Instrumento: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

SI
-.-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lima, 30 de octubre del 2020.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI No 31042328 Telf.: 969415453

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Laos Jaramillo Enrique Jordan
- 1.2. Cargo e institución donde labora Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- 1.4. Autoras de Instrumento: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

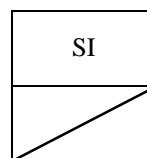
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



95%


Enrique Jordan Laos Jaramillo
ABOGADO DE LIMA
 Registro CAL 45000
 Dr en Derecho


 Lima, 15 DE noviembre del 2020
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No 09911151 Telf.: 997201314

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres ACETO LUCA
- 1.2. Cargo e institución donde labora UCV
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- 1.4. Autoras de Instrumento: Balcona Damian, Lesly Keey y Padilla Trujillo, Diana Jennifer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

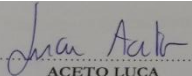
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima 14/11 del 2020


 ACETO LUCA

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI No 48974953 Telf