



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Los contratos por adhesión y la desprotección de los Derechos de los  
Consumidores en las Entidades Financieras de la Ciudad del Cusco,  
2020-2021**

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

**AUTORES:**

Cusi Flores, David (ORCID: 0000-0001-9346-387X)

Cruz Curasi, Arturo (ORCID: 0000-0002-6179-8226)

**ASESOR:**

Mtro. Guerra Campos, Jefferson Williams (ORCID: 0000-0003-0158-7248)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Social

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada a Dios, por haberme ayudado en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis abuelos maternos, por tolerarme, acompañarme, apoyarme en todo sentido, durante el camino de mi carrera profesional.

A una persona muy especial, por su amor y comprensión en todo momento.

## **Agradecimientos**

Doy gracias a la “Corte Superior de Justicia de Cusco”, específicamente: Al Modulo Integrado de Violencia Contra las Mujeres e integrantes del grupo familiar, agradecer encarecidamente al Décimo Primer Juzgado Permanente de Familia, representado por el Magistrado: Dr. Pol David Medina Pinares, por enseñarme a dar los primeros pasos en el mundo del Derecho, cuando apenas era un SECIGRA de universidad; sembrar en mí el respeto, amistad, cariño, responsabilidad y sobre todo profesionalismo que debo mostrar siempre hacia cualquier persona, muchas gracias.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	11
3.3. Escenario de estudio.....	11
3.4. Participantes .....	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.6. Procedimiento .....	13
3.7. Rigor científico .....	13
3.8. Método de análisis de datos.....	13
3.9. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	15
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
ANEXOS .....	32



## Índice de Tablas

Tabla1 Matriz de categorización.....	11
Tabla 2 Participantes.....	12
Tabla 3 Categorización de participantes .....	12
Tabla 4 Pregunta n° 1 respuestas .....	15
Tabla 5 Pregunta n° 1: análisis.....	15
Tabla 6 Pregunta n.º 2: respuestas .....	16
Tabla 7 Pregunta n° 2: análisis.....	16
Tabla 8 Pregunta n° 3: respuestas .....	16
Tabla 9 Pregunta n° 3: análisis.....	17
Tabla 10 Pregunta n° 4: respuestas .....	17
Tabla 11 Pregunta n° 4: análisis.....	17
Tabla 12 Pregunta n° 1: respuestas .....	18
Tabla 13 Pregunta n° 1: análisis.....	18
Tabla 14 Pregunta n° 2: respuestas .....	19
Tabla 15 Pregunta n° 2: análisis.....	19
Tabla 16 Pregunta n.º 3: respuestas .....	20
Tabla 17 Pregunta n° 3: análisis.....	20
Tabla 18 Pregunta n° 4: respuestas .....	20
Tabla 19 Pregunta n° 4: análisis.....	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Los contratos por adhesión y la desprotección de los Derechos de los Consumidores en las Entidades Financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021”, tuvo como objetivo general, la determinar de qué manera los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021. En cuanto al tema de la metodología se trata de una investigación básica, el diseño es de teoría fundamentada, el enfoque es cualitativo. Los participantes para la investigación fueron ocho profesionales en derecho con experiencia en el ejercicio de su profesión en materia civil.

Las técnicas utilizadas fueron, el análisis documental y las entrevistas. Los instrumentos utilizados fueron la guía de análisis de documentos y de entrevistas. La conclusión a la que se arribo fue que los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, ello debido a la vulneración de la libertad contractual que se ve reflejado en que la regulación normativa tiene un favorecimiento a los intereses de las entidades financieras con la ausencia de la etapa precontractual en dichos acuerdos comerciales.

***Palabras clave:*** Contratos, adhesión, derechos, consumidor, cláusulas.

## **Abstract**

The present research work entitled “The contracts for adhesion and the lack of protection of rights so Consumers in the Financial Entities of City of Cusco, 2020-2021”, had as a general objective, to determine how the contracts for adhesion generate. The Lack of protection of the rights of consumers in the financial entities of city of Cusco, 2020-2021. Regarding the topic of methodology, it is a basic research, the design is grounded theory, the approach is qualitative. The participants for the research were eight legal professionals with experience in the exercise of their profession in civil matters.

The techniques used were documentary analysis and interview. The instruments used were the document analysis and interview guide. The conclusion reached was that contracts by adhesion generate the lack of protection of the rights of consumers in the financial entities of city of Cusco, 2020,2021, due to the violation of contractual freedom that is reflected in that normative regulation favors the interests of financial entities with the absence of the pre contractual stage in said commercial argents.

**Keywords:** *Contracts, accession, right, consumer, clauses.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

El contrato por adhesión surge a consecuencia del sistema de las economías sociales de los mercados, cuando los Estados se encuentran en el deber de adoptar modalidades contractuales caracterizadas por la preredacción de cada cláusula contenida en el contrato y la exclusión de una de sus etapas que son las negociaciones previas. En ese sentido, los consumidores debido a la necesidad de requerir los servicios prestados por los proveedores se adhieren al contenido de los contratos preestablecidos; situación que origina el nacimiento de la cláusula abusiva que vulneran la libertad contractual. Este problema se hace presente en muchos países no solo en el nuestro.

A nivel internacional, se tiene que en México donde la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) por transparencia financiera evaluó a 15 instituciones financieras. El proceso consistió en verificar los datos que utilizaban las diferentes entidades del sector Financiero con los clientes, antes de la suscripción de los contratos y en el proceso que está vigente la deuda, le den cumplimiento a la normativa que le es de aplicación. Se recabo información de los contratos de adhesión, de las cuales, el Banco Azteca, BBVA, Banca Mifel, Santander y Citibanamex incumplieron con la información del contrato, entre ellos la indicación del monto y el cálculo de las comisiones, así mismo, los datos no tienen coincidencia con los señalado en los contratos. (Infobae, 2021)

En el caso del Perú, INDECOPI registró denuncias sobre contratos de adhesión, tal como refiere (RPP Noticias, 2019): “Los reclamos ante INDECOPI señalan que las entidades financieras ofrecen un crédito a cierto plazo, pero en la firma del contrato, el periodo y las cuotas son mayores a las informadas”. Según los servicios de vigilancia a los ciudadanos de INDECOPI, seis de cada diez de los reclamos se debieron a la ausencia de idoneidad en la información, los usuarios suscribieron contratos por un crédito, sin embargo, la información alcanzada por el banco fue distinta. Se supo que el banco puso en conocimiento del usuario que tenía un tiempo de financiamiento de doce meses, sin embargo, lo consignado en el contrato era de treinta y seis meses.

En la ciudad del Cusco, de la revisión y lectura de los diferentes tipos de contratos por adhesión de las entidades financieras, se presenta una problemática similar

debido a la existencia de entidades financieras como el BCP, BBVA Continental y Scotiabank que prestan sus servicios (crédito, crédito hipotecario, tarjetas de crédito, ahorro) con el uso de este tipo de contratos donde el usuario debido a la necesidad que tiene del servicio que ofrece el proveedor, se ven en el deber de contratar con la entidad, aceptando de esta forma, las cláusulas ya establecidas. Este hecho vulnera la libertad contractual de los consumidores como derecho de orden prioritario debido a que una de las partes no está en la posición de negociar lo contenido en su contrato.

La causa que da origen a la desprotección de los derechos del consumidor que se describe en párrafos que anteceden, a criterio personal, son dos. En primer lugar, viene a ser la regulación normativa que permite estas modalidades contractuales donde los contratos ya están preredactados, imposibilitando la etapa de negociación del acuerdo. El Código Civil faculta a la entidad tener contratos preredactados con el control administrativo de parte de la SBS, quien deja pasar por alto cláusulas que se configuran en la realidad como abusivas. En segundo lugar, se tiene la ausencia de control de estos contratos y de revisión periódica de parte de INDECOPI del cumplimiento de los derechos del consumidor.

Entre las consecuencias de los contratos donde existe la adhesión de una de las partes viene a ser la afectación de los derechos del consumidor. El derecho que se ve afectado es la libertad contractual que tiene el usuario, y el derecho a la información y como consecuencia de ello el compromiso de adherirse a las cláusulas abusivas en la contratación.

Por la fundamentación descrita, se formuló como pregunta general lo siguiente: ¿De qué manera los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021? y las preguntas específicas están constituidos por los siguientes: (a) ¿Cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país?, (b) ¿De qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021?

La justificación a nivel teórico radica en el examen de las leyes, el aspecto teórico y de la jurisprudencia que se realizará sobre los contratos por adhesión. La revisión

bibliográfica permitirá conocer las teorías que regulan los contratos como acuerdos voluntarios entre las partes.

Con relación a la Justificación metodológica se tiene que el uso de los métodos de investigación, instrumentos y técnicas de investigación con la finalidad de que la comunidad académica cuente con un antecedente respecto de las variables de estudio en el presente trabajo.

La Justificación práctica radica en la problemática que existe en la suscripción de los contratos donde una de las partes se adhiere, ello vulnera el derecho de los usuarios como son la libertad contractual y el derecho a la información debido a la asimetría informativa que se hace presente. Mediante el estudio del tema a investigar se procurará visibilizar la problemática existente para su solución.

El objetivo general fue la de determinar de qué manera los contratos por adhesión fomentan el tema de las desprotecciones del derecho de los usuarios en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021. Entre los objetivos específicos se tienen: (a) Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país, (b) Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

En los supuestos, el general se tiene que lo contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, debido a la vulneración de la libertad contractual. Los supuestos específicos son: (a) El favorecimiento a los intereses de las entidades financieras viene a ser una de las características principales de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país y (b) La existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, debido a la ausencia de negociación de las partes.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrolló una recopilación de los antecedentes internacionales y nacionales. Más adelante se efectúa un análisis y desarrolló secuencial de aspectos teóricos en base a las categorías de estudio.

Naranjo (2017) desarrollo el trabajo de investigación titulado: “Los contratos por adhesión y sus implicancias legales en la sociedad ecuatoriana en el primer semestre del año 2016”, la misma que tuvo como objetivo general estudiar los contratos por adhesión y determinar las implicancias legales. El aspecto metodológico fue desarrollado tomando en consideración los métodos científicos a través del cual se pudo recabar conocimientos respecto de las contrataciones con la adhesión de uno de los intervinientes en el contrato. De las técnicas utilizadas se tuvo el análisis documental mediante las consultas a las diferentes fuentes bibliográficas variadas como es el caso de la revista científica e informe relacionados al tema en estudio. Otra de las técnicas utilizadas son las encuestas.

La conclusión a la que arribo el autor es la siguiente: A pesar de que en el país de Ecuador se cuenta con la Ley que regula los contratos de adhesión, tal norma no regula una limitación para este tipo de contratos, al contrario, esta regulación otorga a la ciudadanía celebrar en mayor medidas dichos contratos que son atentatorios a la voluntad de una de las partes. En este panorama legislativo, se tiene que la regulación de estas contrataciones donde una de las partes se adhiere a su contenido, viene a ser vulneratorio de la libertad contractual que tiene las partes, ello debido a que las entidades aprovechan lo permitido por la norma para redactar contratos de este tipo, donde el usuario se encuentra en la postura de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad.

Los antecedentes nacionales, son las siguientes:

Castillo y Lopez (2018) en el trabajo de investigación titulado: “Efectos jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario de crédito en Huaraz”, tuvo como objetivo general, la determinación de las consecuencias legales que nacen de la cláusula abusiva regulada por el contrato por adhesión. En relación a la metodología, se hizo uso del enfoque cuantitativo, de entre los diseños se eligió el no experimental y transversal-descriptivo, teniendo entre el universo de estudio al contrato de crédito por adhesión. La conclusión a las

que se arribaron es la siguiente: Las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión traen consigo implicancias como las anulabilidades y nulidades de dichos contratos con ejecuciones individuales para cada caso en específico, ya que el contenido incomprensible, poco claro e impreciso que da lugar a las desigualdades que limitan y eliminan el derecho que tiene el consumidor, y por el contrario brinda más facilidades y beneficios a los proveedores, se ve pues la limitación de los derechos de los usuarios.

Lugo (2021) en el trabajo titulado: “Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión” tuvo como objetivo general el estudio de las Resoluciones emitidas por INDECOPI que tiene la calidad de cosa juzgada, en relación al contenido de los contratos sujetos a adhesión y su determinación dentro del mismo de las cláusulas contenidas y si éstas afectan al derecho del consumidor. En relación a los tipos de estudio, se eligió al “básico”, y de diseños se tiene que fue explicativo, de entre los enfoques se eligió a los cualitativos, la técnica e instrumento de recolección de información fueron la guía de entrevistas. Las conclusiones a las que arribaron fueron las siguientes: Se pudo determinar que las resoluciones que expide INDECOPI, con relación a la cláusula abusiva, definitivamente acreditan la existencia de una afectación al derecho de los consumidores, ya que se evidencia la ausencia de análisis minuciosos y exhaustivos de cada caso en específico. Se determinó que dichos actos jurídicos traen a colación la afectación económica de los consumidores, con consecuencias a mediano y largo plazo.

En el aspecto teórico se desarrollan las siguientes teorías: a) Contratos por adhesión, dentro de ella su regulación normativa y las cláusulas abusivas, b) Desprotección de los derechos del consumidor, dentro del cual se tocará el tema de la libertad contractual y el derecho a la información:

El contrato por adhesión conforme refiere Avendaño (2013) se celebra sin perder la autonomía privada declarada por las libertades de finalización del contrato, la fijación de los términos del acuerdo se realiza solo por una de las partes, siendo en este sentido unilateral; lo que esta consignada dentro de las ofertas con la finalidad de que el otro de los contratantes opte por decidir o no suscribir el contrato. Siendo que para el primer caso se estaría aceptando la oferta y para el segundo se rechaza dicha oferta. (p.117).



La regulación en el C.C. (art. 1390°) señala que se trata de un contrato donde los intervinientes de la relación contractual, colocados en la postura de dar su aceptación o su rechazo de forma íntegra los términos dispuestos por el contratante, decide aceptar la suscripción del contrato. Ante la aceptación de la oferta, la parte se somete a las consideraciones contenidas en el contrato, siendo que las cláusulas contenidas en el contrato son inmodificables por el mismo hecho de tratarse de contratos preestablecidos; en ese sentido se evidencia la alternativa inmodificable y por ende su aceptación integra del contrato.

Existen dos elementos en este contrato:

1.- Un interviniente del contrato determina de manera unilateral lo contenido en el mismo, sin que exista algún tipo de intervención o participaciones de la otra parte interviniente. 2.- La suscripción del contrato implica la aceptación íntegra de lo contenido en los contratos.

Existen cuatro teorías que estudian en el tema de los contratos. La primera de ellas es la teoría Clásica o contractualista que según refiere Rodríguez (2015), entre sus defensores se tienen a Borda, De Castro y Bravo, quienes señalan que los contratos quedan perfeccionados con el acuerdo de la voluntad de los intervinientes, quedando de esta forma perfeccionados. En el caso de los contratos que venimos estudiando donde existe la adhesión de uno de los contratantes a lo contenido de forma preestablecida con su sola aceptación, la teoría contractualista se sujeta a la afirmación de que, aunque uno de ellos no puede negociar las cláusulas ello no le resta el carácter de ser un contrato. En ese sentido, la teoría clásica no toma en consideración la postura de la parte más débil dentro de los contratos

Por otro lado, la teoría pública (objetiva) o anticontractualista, conforme señala Rodríguez (2015) entre sus defensores se tiene a Saleilles, Hauriou y Duguit, quienes niegan el acuerdo contractual del contrato por adhesión, afirmando la ausencia de acuerdo por tratarse de un acto de tipo unilateral y también publicista.

Saleilles (1988, como se citó en Rodríguez, 2015) señala que la adhesión que realiza una de las partes al acuerdo, deviene en un acto de tipo unilateral, por lo que no existe la manifestación de voluntad. Se evidencia que la regulación de la norma en los contratos por adhesión obliga a una colectividad indeterminada y no a un individuo determinado, por lo que existe la obligación de manera previa y de

forma unilateral la reserva de la adhesión para aquellos contratantes que acepten las leyes de los contratos. Para Hauriou, se trata de contratos de carácter reglamentario, en el que se adhiere la voluntad de una de las partes. Por su parte Duguit considera que este tipo de contratos dejan de ser contratos porque no existen la libertad de disponer de las cláusulas, por tanto, lo entiende como una declaración unilateral de voluntad, y al ser aceptada surte efectos jurídicos bilaterales. La Teoría intermedia o ecléctica, como refiere Rodríguez (2015) haciendo referencia a Mazeud señala que esta teoría considera que la autonomía de la voluntad tiene formas peligrosas de establecer normas, sin embargo, se afirma que lo regulado en las teorías contractualistas pretenden hacer perdurar nociones de contrato ya pasadas en el tiempo. Por otro lado, Santos Briz propone dividir en dos momentos las condiciones negociables; el primero antes de la aceptación que vendría a ser una oferta de realizar un contrato y la otra cuando se acepta las condiciones y se firma el contrato, surgiendo allí la obligatoriedad.

La Teoría abolicionista, Rodríguez (2015) señala que el defensor de esta teoría es Rezzónico, quien considera que se debe hacer una limitación al uso de este tipo de contratos, y no irse al extremo prohibir su uso. Esta postura lo coloca en la situación de adoptar del Derecho Comparado las condiciones negociales generales, que implica que los Estados asumen roles más activos que dominan toda o la posible actividad contractual con la existencia de términos de los contratos de manera preestablecida.

De acuerdo a la regulación establecida en el articulado 1390 del C.C. de 1936, los contratos donde una de las partes se adhiere a su contenido, se da cuando una de ellas se encuentra en la postura de optar por dos situaciones; una en la de aceptar y otra en la de rechazar de manera íntegra los términos contenidos en el contrato que han sido previamente fijado por la otra parte; optando por declarar su voluntad de aceptar.

En lo que respecta las cláusulas rígidas, Lugo (2021) señala que la palabra “cláusula proviene del latín *claudere* que quiere decir cerrar” (p.18). Por su parte, la palabra “*abusus* o *usus*” viene a ser el inicio de la palabra “abuso”, que son todos los actos que están fuera del límite que es impuesto por las leyes y por la razón que vienen a perjudicar o traer un desmedro a los intereses de la sociedad.

Moisset De Espanés (2007) señala que: Este tipo de cláusula se hace presente en las condiciones generales que se contienen en el denominado contrato predispuesto propio de las contrataciones masivas, en el que uno de los intervinientes por la necesidad de contratar un servicio se encuentra en la postura de otorgar su aceptación, sin que de por medio exista una negociación. (p.78)

En este sentido, toda cláusula podrá ser considerada abusiva, cuando en una relación contractual, estas condiciones generen un desequilibrio en los derechos como obligaciones de las partes intervinientes con el único objetivo de generar beneficios excesivos para el proveedor. (Rodríguez Chávez, 2020)

Se tiene a Lugo (2021) que afirma que “una cláusula contractual que no se hayan negociado individualmente se considerará abusiva si, pese a las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato, en detrimento del consumidor”

Para Berrocal (2016) señala que: La cláusula abusiva, es aquella condición que busca crear graves desequilibrios entre los intervinientes del contrato, que van a lesionar de manera significativa el derecho de los consumidores generando el perjuicio en su patrimonio, debido a la ausencia o a la información deficiente e inoportuna respecto de las estipulaciones contenidas en los contratos. (p. 271)

Dentro de la regulación normativa para el caso del Perú, se tiene lo regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su art. 49 inciso 1, que establece que la cláusula abusiva es aquella que no fue tratada de forma individual y que trae consigo desequilibrios contractuales que afectan a los consumidores.

En lo que respecta a las clases de las cláusulas abusivas, la regulación nacional señala un modelo mixto, separándolas en 2 categorías, la de ineficacia absoluta y de ineficacia relativa. Las primeras referidas a una lista de enumeración específica de cláusulas regulada por el código Civil, que darían lugar a su declaración como nulas. Y en el segundo caso se tienen que parten de precalificaciones en relación al análisis de la característica de saber si son o no abusivas, sin embargo, no es sancionada de manera preliminar con nulidad o su ineficacia”. (Soto, 2002, pág. 75)

Llegado hasta este punto es necesario desarrollar los derechos de los consumidores, como refiere el Economista Gabriel Stiglitz (Stiglitz, 1997), se tiene tres categorías de derechos: Fundamental, sustancial y de implementación.

Stiglitz (1997) señala que los derechos fundamentales del consumidor “se trata de un derecho primario o primordial, que tiene como bienes jurídicos tutelados a los consumidores en su situación de “personas humanas”; con ello se busca las regulaciones del mercado y las obtenciones de un resultado “humanista sobre lo que estrictamente son de tipo patrimonial”(p.67). Entre estos derechos se tiene los siguientes: El derecho a la libertad de elección “Importa el ejercicio libre e irrestricto de la voluntad en el marco de las relaciones de consumo, exteriorizado mediante la posibilidad de efectuar verdaderas opciones, sin condicionamientos arbitrarios o ilegítimos” (Cordova, 2012, p. 73). Es una facultar que tienen los consumidores, quienes mediante este derecho tienen el poder de decidir entre las varias posibilidades que se les presente con el fin de que de manera libre puedan optar por las que más les convienen y sea de su preferencia.

El derecho a recibir un trato equitativo y digno, conforme refiere Cordova (2012) la dignidad es un atributo inherente a las condiciones de los "seres humanos". Por su parte el derecho a la educación implica el nivel de la formación en lo relacionado a los consumos de bienes o servicios.

La segunda clasificación, son los derechos sustanciales de los consumidores “Este derecho significa una prerrogativa del consumidor cuyo requerimiento de protección esta evidenciado en el rol de "sujeto pasivo" que ejerce debido a la relación de consumo; se aprecia de manera más nítida en las relaciones de manera en específica, contractual o extracontractual, que vinculan al consumidor con su proveedor” (Cordova, 2012, p.79). Entre ellos, se ubican el derecho a la información

Dante Rusconi señala que este derecho viene a ser el pilar sobre las cuales el resto de derechos tiene sus bases. Las informaciones son elementos determinantes de la relación de consumo, mucho más que el poder económico. Él es el que inclina la balanza hacia el lado de los proveedores. Como en todos los órdenes de la vida, quien tiene acceso a un mayor conocimiento e información termina por imponerse (Rusconi, 2009, p.99).

Ahora bien, en lo que respecta a la categoría de estudio de la libertad de contratar, está concebida como un derecho fundamental que tiene toda persona. El inciso 2) del articulado 14° de la Carta Magna, dispone que las partes antes de la celebración de un contrato tienen el derecho de contratar con fines que se ajusten al derecho, siempre que no contravenga las leyes del orden público. (Soto, 2008, pág. 104)

De lo que se colige, que antes de la celebración de cualquier tipo de contrato no existe la obligación de ninguna de las partes a suscribirlo, la ley le otorga la libertad de decidir su celebración o no.

Por su parte, Puente (1993) señala que “la libertad contractual denominada también libertad de la configuración interna, otorga las garantías necesarias a efectos de que las partes puedan ejercer sus libertades de manera plena; es decir, poder negociar el contenido del contrato que pretenden celebrar” (p.98).

La libertad contractual determina el esquema de los contratos, es decir, las condiciones que regulan las relaciones jurídicas obligatorias. Mediante esta libertad las partes pueden añadir a sus contratos lo siguiente: Cláusulas y condiciones de las obligaciones, la penalidad ante incumplimientos, la causal de resolución extrajudicial de los contratos, al tratarse de un contrato de larga duración, podrán determinar el plazo, las modalidades de resolución de conflictos frente a la interpretación de las cláusulas.

En merito a esta libertad, las partes pueden elegir el tipo de contrato que desean suscribir, puede tratarse de un contrato regulado por la norma, la cual sería un contrato típico o contratos que serán regulados por la autonomía privada de las partes, no existiendo para tal efecto regulación normativa y devendría en contratos atípicos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación básica y como refiere Muntané (2010) “se la denomina también investigaciones puras, teóricas o dogmáticas y se caracterizan en cuanto surgen de marcos teóricos y permanecen en él, ya que tiene como objetivo el incremento de un conocimiento científico” (p.221)

El diseño es de teoría fundamentada cuya finalidad es efectuar el desarrollo de teorías basadas en un dato empírico.

El enfoque es cualitativo porque no sólo se trató de detallar los hechos conforme se presentaron en la realidad, sino también se trató de entenderlos a través de los análisis exhaustivos y diversos de los datos.

“Las investigaciones cualitativas permiten formar múltiples comentarios sobre la realidad y fenómenos a estudiar. Ello se consigue porque los investigadores van al “campo de acción” con la imaginación accesible” (Gardiol, 2016, p.89). En ese orden de ideas lo cualitativo implica que los fenómenos que se están estudiando genera redefiniciones y nuevas formas de comprensión.

#### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

**Tabla 1**

*Matriz de categorización*

N°	Categorías	Sub categorías	Criterio 1	Criterio 2
1	Contratos por adhesión	Regulación normativa. Cláusulas rígidas	Código Civil Contratos	Ley de protección al consumidor Formularios utilizados por las empresas
2	Desprotección de los Derechos de consumidor	Libertad contractual Derecho a la información	Empresas Empresas	Consumidores Consumidores

#### 3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio comprende entidades financieras que operan en la Ciudad del Cusco como son el Banco de Crédito del Perú, Interbank, BBVA Continental y SCOTIABANK se hizo un análisis de los contratos de crédito personal, de hipoteca y de tarjetas que utilizan.

#### 3.4. Participantes

Los participantes para la investigación fueron ocho profesionales en derecho con experiencia en el ejercicio de su profesión.

**Tabla 2**

*Participantes*

N°	Participación	Descripción
1	Dra. Pilar Huillca Huranca	Asistente de juez
3	Dr. Fredy Cáceres Joaquín	Abogado litigante
4	Dr. Antonio Cabrera Orue	Especialista legal
5	Dr. Cesar Quispe Apaza	Abogado litigante
5	Dra. Vilma Fernández Quispe	Abogado litigante
6	Dr. Miguel Ángel Huamanga Surco	Encargado del área Jurídica – Gestor de campo
7	Dr. Salvador Jaracas Guillen	Abogado litigante
8	Dr. Julio Catalán Santos	Abogado litigante

**Tabla 3**

*Categorización de participantes*

N°	Participación	Profesión	Experiencia profesional	Nivel	Código
1	Pilar Huillca Huranca	Abogado	3 años a más	Experto	PHH-1
3	Fredy Cáceres Joaquín	Abogado	3 años a más	Experto	FCJ-2
4	Antonio Cabrera Orue	Abogado	3 años a más	Experto	ACO-3
5	Cesar Quispe Apaza	Abogado	3 años a más	Experto	CQA-4
5	Vilma Fernández Quispe	Abogado	3 años a más	Experto	VFQ-5
6	Miguel Ángel Huamanga Surco	Abogado	3 años a más	Experto	MAHS-6
7	Salvador Jaracas Guillen	Abogado	3 años a más	Experto	SJG-7
8	Julio Catalán Santos	Abogado	3 años a más	Experto	JCT-8

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso del análisis documental y de entrevistas como técnicas de recolección de datos. Hernández, et al (2014) afirman que las entrevistas son reuniones íntimas, flexibles y abiertas llevadas a cabo entre las personas que buscan recabar una información y los expertos, se conversa con la finalidad de tener un intercambio de información para construir significados respecto a un tema.

Los instrumentos utilizados son, la guía de análisis de documentos y la guía de entrevistas. Hernández, et al (2014) señalan que las guías de análisis de documentos vienen a ser el instrumento que sirve para ordenar la información con relación a la información recolectada, como puede ser la norma, legislación, jurisprudencia y otra fuente documental.

Hernández, et al (2014) consideran que los cuestionarios de entrevistas son preguntas redactadas por los investigadores para la producción de pesquisas relevante para su estudio.

### **3.6. Procedimiento**

La forma del manejo de la información recolectada para la investigación se dio de la siguiente forma: Se procedió con organizar la información recolectada a través de las técnicas utilizadas como es el análisis documental y entrevista. Se efectuó la selección de la información pertinente en base a los objetivos planteados, haciendo un análisis. Posteriormente se realizó una clasificación de toda la información seleccionada, teniendo prioridad las relacionadas a los objetivos.

Para concluir se procedió con sistematizar toda la información que se organizó analizando su pertinencia para consignarla en el trabajo para finalmente redactar las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Rigor científico**

Arias (2011) señala que el rigor científico está referido al valor y la calidad de la investigación. Para la investigación cualitativa se requiere la adopción de criterios como la dependencia o consistencia lógica, la credibilidad, la auditabilidad y la transferibilidad. (Hernández, et al 2014)

Para el desarrollo del presente estudio, el criterio adoptado para la recolección de datos estuvo organizada en tres partes. La primera fue el criterio adoptado para recabar la información de la regulación jurídica, se aplicó el criterio en cuanto a elegir normas que regulan los contratos por adhesión y la protección de los derechos del consumidor. El segundo criterio fue el de conocer en la práctica las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión, para cuyo efecto se realizó el análisis de los contratos de las entidades financieras. El tercer criterio aplicado fue la elección de profesionales en derechos con conocimientos de derecho civil, quienes conocen sobre este tipo de contratos por su experiencia profesional y estudios de especialización.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Schettini y Cortazzo (2018) señalan que los métodos de análisis de datos es la codificación de la información con la finalidad de proponer conceptos. Así mismo, con la comparación de datos, existe mejoría en un concepto, constriñendo sus rasgos, evaluando los vínculos entre ellos y concentrando en teorías consistentes.



Para el desarrollo del presente trabajo se efectuó un análisis en cuanto a la correlación entre las categorías de estudio.

Se utilizó los métodos de análisis de integración, comparativo, interpretativo, y análisis inductivo. El método de integración está referido a la concepción y al desarrollo integral de las teorías de estudio que componen una investigación haciendo en fases en la integralidad de la investigación. (Hernández, et al, 2014)

El método comparativo hace referencia a una relación o consecuencia semejante en un fenómeno parecido, que produce una conclusión válida respecto de un suceso. (Beltrán, 2018)

El método interpretativo hace referencia a la forma concreta de ver y abordar la realidad, lo cual nos lleva a compartir posturas que coinciden en concebir dicha realidad como multirreferencial, cambiante, cuyas explicaciones son un producto social y humano. (Beltrán, 2018)

El análisis inductivo tiene que ver con los razonamientos que se vinculan con el paso de un caso particular a un conocimiento más general (Beltrán, 2018)

### **3.9. Aspectos éticos**

El trabajo tiene fundamentos en el criterio establecido en las normas vigentes, en los principios de Integridad, veracidad, legalidad, autonomía y beneficencia de los autores que fueron partícipes en la elaboración del presente trabajo. Se hizo uso del Formato APA Séptima Edición.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados

**1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: “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”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?**

**Tabla 4**

*Pregunta n° 1 respuestas*

Entrevistados	Respuesta de la pregunta n.º1
PHH-1	Sí, porque se ve que las entidades realizan los contratos de acuerdo a su conveniencia.
FCJ-2	Sí, porque la entidad redacta todas las condiciones de los contratos y no admite discusión, se impone en realidad una voluntad sobre otra
ACO-3	Sí, porque los contratos son documentos que tácitamente obligan a los usuarios a aceptar lo formulado a lo propuesto que ya está en el contrato, el usuario solamente tiene alternativa de aceptar.
CQA-4	Sí, porque los contratos están preestablecidos y no le otorga a los usuarios la posibilidad de negociar las cláusulas que ya han sido fijadas por la entidad financiera.
VFQ-5	Sí, porque estos contratos carecen de capacidad de negociar con las entidades y es un acto unilateral y vulnera la libertad contractual, no se puede determinar su contenido solo se puede adherir.
MAHS-6	Considero que la norma es ambigua ya que favorece a la entidad y en otras al usuario.
SJG-7	Si, las entidades dictan sus políticas como les favorece.
JCT-8	Sí, porque las entidades pueden fijar sus estipulaciones favorables y desfavorables, ello lo determina en su ámbito de trabajo

**Tabla 5**

*Pregunta n° 1: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Siete de los ocho entrevistados consideran que la regulación normativa favorece a los intereses de las entidades financieras. Entre los motivos que destacan se tiene que ello se debe a que se tratan de contratos con cláusulas preredactadas por parte de las entidades financieras y por ello existe la imposibilidad del usuario a negociar el contenido de lo contenido en los contratos.	Solo uno de los entrevistados señala que el favorecimiento de la norma es para ambas partes, tanto para las empresas como para los usuarios.	La mayoría de los entrevistados concuerdan en señalar que regulación normativa favorece a los intereses de las entidades financieras

**2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?**

**Tabla 6**

***Pregunta n.º 2: respuestas***

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta de la pregunta n.º2</b>
PHH-1	Sí, el único interesado y beneficio es la entidad financiera
FCJ-2	Sí, porque no se le da la opción al usuario de discutir los términos de la propuesta, no existe capacidad de negociación por el contenido antes fijado y solo queda aceptarlos por la otra parte.
ACO-3	Si, las entidades establecen los contratos con cláusulas imperativas en beneficio suyo y perjudica al usuario.
CQA-4	No porque están controladas por la SBS.
VFQ-5	Si, bajo el pretexto de hacer circular el tráfico comercial y económico de forma rápida y nadie los limita ni impugna.
MAHS-6	Si a pesar de están alineado a la SBS.
SJG-7	Si porque las entidades establecen sus cláusulas en su beneficio, ello determinar que todo se fija a su favor.
JCT-8	Si pero es relativo porque está controlado por la SBS.

**Tabla 7**

***Pregunta n.º 2: análisis***

<b>Convergencia</b>	<b>Divergencia</b>	<b>Interpretación</b>
Siete de los ocho entrevistados considera que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio.	Solo uno de los entrevistados considera que no existe amplia libertad debido a que existe la supervisión por parte de la SBS.	La mayoría de los entrevistados concuerdan en señalar que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio.

**3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?**

**Tabla 8**

***Pregunta n.º 3: respuestas***

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta de la pregunta n.º3</b>
PHH-1	No porque siempre el contrato está redactado en favor del otorgante
FCJ-2	No porque la negociación ha sido reemplazada por la improvisación, la otra debe aceptar y adherirse a las decisiones ya tomadas
ACO-3	No, porque la entidad bancaria está por encima de los usuario con las cláusulas tácitamente que los beneficia.
CQA-4	No porque los contratos son preredactados.
VFQ-5	No porque las entidades imponen los contratos y los usuarios aceptan y serán siempre los más afectados.
MAHS-6	Si porque son sancionadas si hay desigualdad.

SJG-7	No porque se establece cláusulas abusivas que perjudican al usuario.
JCT-8	No porque las entidades redactan sus cláusulas, políticas.

**Tabla 9**

*Pregunta n° 3: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
Siete de los ocho entrevistados considera que en la regulación normativa de los contratos por adhesión no existe la igualdad de condiciones para las partes debido a que las entidades son las que redactan las cláusulas de manera unilateral.	Solo uno de los entrevistados considera que en la regulación normativa de los contratos por adhesión existe la igualdad de condiciones para las partes debido a que en caso de desigualdad son sancionados.	La mayoría de los entrevistados concuerdan en señalar que en la regulación normativa de los contratos por adhesión no existe la igualdad de condiciones para las partes debido a que las entidades son las que redactan de manera previa las cláusulas de los contratos.

**4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?**

**Tabla 10**

*Pregunta n° 4: respuestas*

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n.º4
PHH-1	No, porque al momento de redactar es satisfactorio para el otorgante y no para la otra parte
FCJ-2	No, a pesar de que la Constitución establece la protección y el Código de protección también.
ACO-3	No, porque las entidades siguen elaborando este tipo de contratos en perjuicio del usuario.
CQA-4	No porque existe mucha facultad hacia las entidades para redactar los contratos.
VFQ-5	No, ello se debe a que no ha sido abordado de manera adecuada en nuestra legislación, no hay parámetros específicos.
MAHS-6	No porque la SBS da amplia libertad a las entidades para su accionar.
SJG-7	No, la SBS no controla.
JCT-8	No porque las entidades tienen la puerta abierta para desarrollar sus contratos de manera unilateral aunque este supeditado a la SBS.

**Tabla 11**

*Pregunta n° 4: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
La totalidad de los entrevistados considera que no existe un debido control en cuanto a la elaboración de las	No existe divergencia en cláusulas contenidas en los contratos por adhesión, por lo	La mayoría de los entrevistados el sentido de que la totalidad de los entrevistados señala que no existe un debido control en cuanto a la

concedan en señalar  
que no  
existe un debido control en  
cuanto a la elaboración de  
las cláusulas contenidas en  
los contratos por adhesión, y  
conforme manifiestan

---

que las entidades tienen la facultad de elaborar sus cláusulas y la legislación no establece parámetros específicos.	elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión.	ello se manifiesta en la facultad existente en las entidades de continuar redactando este tipo de cláusulas y por qué la legislación no establece parámetros específicos.
--	--	---

En el objetivo específico número dos relativo a evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual, se presenta el cuestionario de 4 preguntas.

### 1. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

**Tabla 12**

*Pregunta n° 1: respuestas*

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n°1
PHH-1	Cuando el usuario acepta el contrato y no tiene otra opción que aceptar las condiciones que el otorgante redacta en el contrato.
FCJ-2	Con la redacción anticipada y unilateral del contrato. Hay negativa a toda posibilidad de discusión. Es un contrato dirigido a una multiplicidad de personas, el proponente goza de un poderío económico indiscutible, el usuario tiene un estado de necesidad.
ACO-3	Con la elaboración de forma unilateral de las cláusulas rígidas de los contratos, no concuerdan ambas partes en la elaboración del contrato que vulnera la libertad.
CQA-4	En la forma en que no pueden proponer las estipulaciones ya que están prescritas.
VFQ-5	Porque la parte usuaria no puede impugnar a pesar que no esté en acuerdo entonces la libertad contractual esta demás no se puede negociar.
MAHS-6	Por la existencia de las cláusulas abusivas respecto a la contraprestación que ellos realizan en sus servicios.
SJG-7	Ya que las cláusulas se redactan de manera unilateral.
JCT-8	Debido a que el usuario se debe ceñir al contrato preestablecido por la entidad

**Tabla 13**

*Pregunta n° 1: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la libertad contractual del usuario se vulnera con la existencia de cláusulas rígidas debido a que no existe la etapa de negociación siendo que las entidades redactan de forma anticipada y unilateral los	No existe divergencia en el sentido de que la totalidad de los entrevistados señala que existe la vulneración de la libertad contractual con la existencia de las cláusulas rígidas debido a la etapa de negociación.	La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la libertad contractual del usuario se vulnera con la existencia de cláusulas rígidas debido a que no existe la etapa de negociación ya que las entidades redactan de forma anticipada y de manera

contratos y porque está dirigido a una multiplicidad de personas	unilateral los contratos y porque está dirigido a una multiplicidad de personas.
--	--

## 2. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

**Tabla 14**

*Pregunta n° 2: respuestas*

Entrevistado	Respuesta de la pregunta n°2
PHH-1	Al momento de su ejecución al no ser cumplido por la parte aceptante.
FCJ-2	No existe un diálogo y de aceptación entra las partes, solo la parte dominante con capacidad económica que le fortalece la imposición de su voluntad. No le afecta en nada si unos cuantos rechazan el contrato. No se trata de un contrato ya que es un acto unilateral.
ACO-3	Ya que el usuario no interviene en la etapa precontractual, pues es evidente que es por la unilateralidad de las entidades financieras que elaboran un contrato.
CQA-4	Para el desarrollo de la misma, no se encuentran las dos partes.
VFQ-5	Ya que en la etapa precontractual se puede negociar, se puede impugnar o se puede pactar ciertas cláusulas; sin embargo, ello no existe en nuestra legislación.
MAHS-6	Ya que las partes contratantes no desarrollan de forma plena sus voluntades, sino están supeditados.
SJG-7	En la forma que no están presentes las partes para desarrollar un contrato.
JCT-8	Porque no se desarrolla la etapa inicial, en otras palabras, no hay preacuerdo en la etapa de comerciar.

**Tabla 15**

*Pregunta n° 2: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario porque no existe la etapa inicial de negociación donde las partes tienen una etapa de diálogo y de aceptación de lo que contendrá el contrato.	No existe divergencia en el sentido de que la totalidad de los entrevistados señala que la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario porque no existe la etapa inicial de negociación.	La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario porque no existe la etapa inicial de negociación donde las partes tienen una etapa de diálogo y de aceptación de lo que contendrá el contrato.

## 3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

**Tabla 16***Pregunta n.º 3: respuestas*

Entrevistado	Respuesta de la pregunta nº3
PHH-1	Si porque la parte otorgante conoce más del contenido del contrato que la parte aceptante
FCJ-2	Si debido a que no existe consentimiento porque no existe la etapa de negociación.
ACO-3	Si, ya que muchos usuarios no tienen cabal información de la regulación normativa de este tipo de contratos, por tanto, no cuentan con información ya que las entidades financieras no brindan información sobre ello.
CQA-4	Si propicia ya que la aglomeración de información solo lo tienen las entidades financieras.
VFQ-5	Si porque existe una desinformación para una de las partes se genera la incertidumbre porque no conoce a plenitud. El contenido del contrato para así aceptar o rechazar lo que se ofrece por parte de las entidades financieras.
MAHS-6	Si, ya que la información precontractual es de conocimiento de la entidad mas no de la parte usuaria.
SJG-7	Si porque las cláusulas son preestablecidas
JCT-8	Si porque una de las partes no tiene acceso a la información que, si conoce la otra parte, ello se determina con los contratos preredactados los cuales estaban establecidas y acogidas por los particulares.

**Tabla 17***Pregunta nº 3: análisis*

Convergencia	Divergencia	Interpretación
La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas debido a que quien redacta los contratos de manera anticipada son las entidades, quienes conocen las condiciones.	No existe divergencia en el sentido de que la totalidad de los entrevistados señala la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas.	La totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas debido a que quien redacta los contratos de manera anticipada son las entidades, quienes conocen las condiciones.

#### 4. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

**Tabla 18***Pregunta nº 4: respuestas*

Entrevistado	Respuesta de la pregunta nº4
PHH-1	Si porque el usuario acude a la entidad para realizar o concretizar una transacción en beneficio personal.



FCJ-2	Sí, porque la entidad goza del poderío económico que le fortalece para imponer su voluntad.
ACO-3	Si porque los usuarios atraviesan por situaciones de dificultades económicas entonces no hay de otra que asumir esta situación.
CQA-4	No porque las entidades no obligan a contratar con ellos, las necesidades de las personas naturales y jurídicas los hace por necesidad.
VFQ-5	Si, pero eso depende de las circunstancias. Las entidades elaboran sus contratos de manera masiva. Pero se ve que las partes contratantes son de escasos recurso y no les queda otra que aceptar lo que se imponga.
MAHS-6	No porque las personas naturales y jurídicas acceden a las entidades por necesidad nadie los obliga.
SJG-7	No porque cada persona natural o jurídica accede a la prestación contractual de manera voluntaria, ello por la necesidad.
JCT-8	No porque las tarifas están establecidas y cualquier persona natural o jurídica puede acogerse si desea.

**Tabla 19**

*Pregunta n° 4: análisis*

<b>Convergencia</b>	<b>Divergencia</b>	<b>Interpretación</b>
Cuatro de los ocho entrevistados consideran que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión debido a que se impone su voluntad con lo preredactado conociendo la necesidad de urgencia de los usuarios	Cuatro de los ocho entrevistados consideran que las entidades financieras no aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión debido a que el usuario tiene la decisión de celebrar como de no hacerlo.	No existe concordancia en el sentido de afirmar la existencia de que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión. La mitad de los entrevistados consideran que existe aprovechamiento porque imponen su voluntad con lo preredactado conociendo la necesidad de urgencia de los usuarios, la otra mitad de entrevistados señala que las partes tienen la decisión de celebrar como de no hacerlo.

**Discusión**

Para el objetivo general en cuanto a determinar de qué manera los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021. Habiendo desarrollado el análisis de los contratos de adhesión de las entidades financieras y habiendo practicado las entrevistas a profesionales en derecho sobre el tema en estudio, se puede concluir que efectivamente en los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, ello debido a la vulneración de la libertad contractual que se ve reflejado en que la regulación normativa tiene un

favorecimiento a los intereses de las entidades financieras con la ausencia de la etapa precontractual en dichos acuerdos.

Resultados que se contrasta con el trabajo desarrollado por Lugo (2021) quien concluyo que las resoluciones que expide INDECOPI, con relación a la cláusula abusiva, definitivamente acreditan la existencia de una afectación al derecho de los consumidores, ya que se evidencia la ausencia de análisis minuciosos y exhaustivos de cada caso en específico. Se determinó que dichos actos jurídicos traen a colación la afectación económica de los consumidores, con consecuencias a mediano y largo plazo.

Objetivo específico: Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país. Se hizo el análisis de la normatividad y de las entrevistas.

La interpretación de la pregunta 1 establece que la mayoría de los entrevistados concuerdan en que regulación normativa favorece a los intereses de las entidades financieras, ello porque a pesar de que la regulación normativa de los contratos de adhesión a través de la Constitución Política del Perú y la Ley de Protección al Consumidor establecen la obligación que tiene el Estado de proteger a los consumidores; sin embargo, el Código Civil tiene una regulación cuyos artículos evidencian el favorecimiento a los intereses de las entidades financieras a través de la regulación de los contratos por adhesión donde se faculta a los proveedores de los servicio la redacción de manera anticipada de las cláusulas del futuro contrato que suscribirán los usuarios. Esta regulación vulnera la libertad de contratación de las partes.

Resultados que concuerda con el trabajo desarrollado por Naranjo (2017), quien concluye que a pesar de que en el país de Ecuador se cuenta con la Ley que regula los contratos de adhesión, tal norma no regula una limitación para este tipo de contratos.

De la interpretación de la pregunta 2 se tiene que la mayoría de los entrevistados concuerdan en señalar que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras al establecer cláusulas preredactadas en su beneficio. Se tiene que la norma no pone ningún tipo de limite en lo que respecta a aplicar los contratos por adhesión, se hace referencia a la existencia de cláusulas abusivas que están prohibidas por la Ley; sin embargo, de

la revisión de los contratos se tiene que las entidades suscriben cláusulas a su beneficio. Resultados que se concuerdan con el trabajo desarrollado por Naranjo (2017) quien concluye que en el país de Ecuador su panorama legislativo establece una regulación donde estas contrataciones donde una de las partes se adhiere a su contenido, viene a ser vulneratorio de la libertad contractual que tiene el usuario, ello debido a que las entidades aprovechan lo permitido por la norma para redactar contratos de este tipo, donde el usuario se encuentra en la postura de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad.

De la interpretación de la pregunta 3 se concluye que la mayoría de los entrevistados consideran que en la regulación normativa de los contratos por adhesión no existe la igualdad de condiciones para las partes debido a que las entidades son las que redactan de manera previa las cláusulas de los contratos. La negociación ha sido reemplazada por la improvisación, la otra de las partes debe aceptar y adherirse a las decisiones ya tomadas, la entidad bancaria está por encima de usuario con las cláusulas tácitamente que los beneficia. Resultados que concuerdan con el trabajo desarrollado por Castillo y Lopez (2018) en el estudio: “Efectos jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario Crediticio en Huaraz”, que concluyó señalando que las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión traen consigo implicancias como las anulabilidades y nulidades de dichos contratos con ejecuciones individuales para cada caso en específico, ya que el contenido incomprensible, poco claro e impreciso da lugar a las desigualdades que limitan y eliminan el derecho que tiene el consumidor, y por el contrario brinda más facilidades y beneficios a los proveedores, se ve pues la limitación de los derechos de los usuarios.

De la interpretación de la pregunta 4 se tiene que la mayoría de los entrevistados concuerdan en señalar que no existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión, y conforme manifiestan ello se manifiesta en la facultad existente en las entidades de continuar redactando este tipo de contratos con cláusulas abusivas y debido a que la legislación no establece parámetros específicos. Se señala que la SBS como organismo responsable de vigilar la regulación y supervisión del sistema financiero no realiza la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación. Resultados

que concuerdan con el trabajo desarrollado por Lugo (2021) en el trabajo: “Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión” la misma que concluyo estableciendo que se pudo determinar que las resoluciones que expide INDECOPI, con relación a las cláusulas abusivas, definitivamente acreditan la existencia de una afectación al derecho de los consumidores, ya que se evidencia la ausencia de análisis minuciosos y exhaustivos de cada caso en específico. Situación que es el reflejo de la ausencia de control que debe llevar a cabo los entes competentes

Objetivo específico: Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco.

La interpretación de la pregunta 1 es que la totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la libertad contractual del usuario se vulnera con la existencia de cláusulas rígidas debido a que no existe la etapa de negociación ya que las entidades redactan de forma anticipada y de manera unilateral los contratos y porque está dirigido a una multiplicidad de personas. Interpretación que concuerda con los resultados que desarrollo Castillo y Lopez (2018), que concluyó señalando que las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión traen consigo implicancias como las anulabilidades y nulidades de dichos contratos con ejecuciones individuales para cada caso en específico, ya que el contenido incomprensible, poco claro e impreciso da lugar a las desigualdades que limitan y eliminan el derecho que tiene el consumidor, y por el contrario brinda más facilidades y beneficios a los proveedores, se ve pues la limitación de los derechos de los usuarios.

La interpretación de la pregunta 2 es que la totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario porque no existe la etapa inicial de negociación donde las partes tienen una etapa de diálogo y de aceptación de lo que contendrá el contrato. Existe la parte dominante de la entidad financiera que elabora lo contenido el contrato de forma anticipada y no se le da la posibilidad al consumidor de discutir o negociar el acuerdo contractual que firmará. Resultados que concuerdan con el trabajo desarrollado por Naranjo (2017) en la investigación: “Los contratos por adhesión y sus implicancias legales

en la sociedad Ecuatoriana en el primer semestre del año 2016”, quien concluye que en el país de Ecuador su panorama legislativo establece una regulación donde estas contrataciones donde una de las partes se adhiere a su contenido, viene a ser vulneratorio de la libertad contractual que tiene el usuario, ello debido a que las entidades aprovechan lo permitido por la norma para redactar contratos de este tipo, donde el usuario se encuentra en la postura de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad.

La interpretación de la pregunta 3 es que la totalidad de los entrevistados concuerdan en señalar que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas debido a que quien redacta los contratos de manera anticipada son las entidades, quienes conocen las condiciones. Existe la asimetría debido a que los proveedores tienen mayores y mejores datos respecto de los servicios y productos que ofrecen a los usuarios, característica típica de un contrato. Resultados que concuerdan con los resultados en el trabajo desarrollado por Naranjo (2017), quien concluye que en el país de Ecuador su panorama legislativo establece una regulación en el que las partes se adhiere a su contenido, viene a ser vulneratorio de la libertad contractual que tiene el usuario, ello debido a que las entidades aprovechan lo permitido por la norma para redactar contratos de este tipo, donde el usuario se encuentra en la postura de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad.

La interpretación de la pregunta 4 es que no existe concordancia en el sentido de afirmar que la existencia de que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión. La mitad de los entrevistados consideran que existe aprovechamiento porque imponen su voluntad con las cláusulas preredactadas conociendo la necesidad de los usuarios, la otra mitad de entrevistados señala que las partes tienen la decisión de celebrar como de no hacerlo. Resultados que concuerdan con el trabajo desarrollado por Naranjo (2017) que establece que en el país de Ecuador se cuenta con la Ley que regula los contratos de adhesión que otorga a la ciudadanía la facultad de celebrar en mayor medida dichos contratos que son atentatorios a la voluntad de una de las partes.

Para este objetivo se desarrolló el análisis de tres tipos de contratos, de créditos hipotecarios, de tarjetas de crédito y de crédito personal que contienen cláusulas

abusivas, como las que imponen obligaciones económicas para el usuario, las que facultan al proveedor la resolución del contrato de manera unilateral, las que dejan abierta la posibilidad de que la entidad de manera unilateral proceda con la modificación de las cláusulas del contrato, las que establecen que los usuarios conocen el contenido del contrato preredactado, las que establecen la autorización del manejo de la información de datos personales. Contenido que genera la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras debido a la ausencia de negociación de las partes. Resultados que se contrastan con los trabajos desarrollados por Castillo y Lopez (2018) , cuya conclusión a las que se arribaron es la siguiente: Las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión traen consigo implicancias como las anulabilidades y nulidades de dichos contratos con ejecuciones individuales para cada caso en específico, ya que el contenido incomprensible, poco claro e impreciso que da lugar a las desigualdades que limitan y eliminan el derecho que tiene el consumidor, y por el contrario brinda más facilidades y beneficios a los proveedores, se ve pues la limitación de los derechos de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

1. Habiendo desarrollado el análisis de los contratos de adhesión de las entidad financiera y habiendo practicado las entrevistas a profesionales en derecho, se puede concluir que efectivamente en concordancia con el objetivo general se tiene que los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, ello debido a la vulneración de la libertad contractual que se ve reflejado en que la regulación normativa tiene un favorecimiento a los intereses de las entidades financieras con la ausencia de la etapa precontractual en dichos acuerdos comerciales.
2. La característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país favorece a los intereses de las entidades financieras. A pesar de que la Constitución Política del Perú y la Ley de Protección al Consumidor establecen la obligación que tiene el Estado de proteger a los consumidores; el Código Civil tiene una regulación, cuyos artículos evidencian dicho favorecimiento mediante la regulación de los contratos por adhesión donde se faculta a los proveedores del servicio la redacción de manera anticipada de las cláusulas del futuro contrato que suscribirán los usuarios. Esta regulación vulnera la libertad de contratación de las partes.
3. La existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras debido a la ausencia de la etapa de la negociación de las partes. De los tres tipos de contratos, de créditos hipotecarios, de tarjetas de crédito y de crédito personal se cuentan con cláusulas abusivas, como las que imponen obligaciones económicas para el usuario, las que facultan al proveedor la resolución del contrato de manera unilateral, se deja abierta la posibilidad de que la entidad de manera unilateral proceda con la modificación de las cláusulas del contrato, se establece que los usuarios conocen el contenido del contrato preredactado, se establece la autorización del manejo de la información de datos personales. Contenido que genera la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, debido a la ausencia de negociación de las partes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el derecho del consumidor reciba una protección eficiente por parte del Estado enfocando su labor en una de tipo “preventiva”; en ese sentido, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que la SBS desarrolle una labor de fiscalización y revisión de los contratos en masa que suscriben los usuarios.
- Se recomienda a Indecopi crear políticas teniendo como eje principal la educación y la información a los usuarios de temas relacionados a la defensa de sus derechos.

Por su parte, se recomienda a los usuarios informarse de los contratos que suscribirán de manera anticipada para tomar conocimiento de lo que está firmando, y evitar de esta forma que por la necesidad de contar con el servicio de la empresa proveedora se vea afectado en sus derechos.

Se recomienda a Indecopi solicitar a las entidades financieras publicar en sus medios virtuales los contratos de adhesión a los que se sujetan los usuarios del servicio con la finalidad de que tomen conocimiento de lo contenido en sus cláusulas y se evite la suscripción de contratos con desconocimiento de su contenido.



## REFERENCIAS

- Arias, M. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación y Educación*, 500-514. Recuperado el 12 de febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Avendaño, J. (2013). *Diccionario Civil*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Beltrán, R. (2018). *Producción cultural*. Recuperado el 4 de junio de 2022, de [http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r\\_24/nr\\_283/a\\_3664/3664.htm](http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_24/nr_283/a_3664/3664.htm)
- Castillo, E., & Lopez, T. (2018). Efectos jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario Crediticio en Huaraz. Huaraz, Perú: Universidad César Vallejo.
- Coca, S. (23 de Setiembre de 2020). ¿Qué es un contrato por adhesión?. Lima, Perú.
- Congreso de la República. Constitución Política del Perú. Lima, Perú: Sistema de Información Jurídico Peruano.
- Congreso de la República. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Sistema de Información Jurídico peruano.
- Congreso de la República. Ley General de la Persona con Discapacidad . Lima: Sistema de Información jurídico peruano.
- Cordova, Y. (2012). Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Echaiz, D. (2012). Derecho del consumidor. *Revista Ius et Praxis*, 105-124.  
Recuperado el 12 de febrero de 2022, de <http://329-Texto%20del%20articulo-974-1-10-20150325.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Infobae. (28 de diciembre de 2021). Recuperado el 27 de enero de 2022, de <https://www.infobae.com/america/mexico/2021/12/29/estos-son-los-bancos-peor-evaluados-en-tarjetas-de-credito-segun-la-condusef/>
- Lugo, K. (2021). Las Resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Moisset De Espanés, L. (2007). *Arbitraria y prescripción, Congreso Internacional de Arbitraje*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Municipalidad Distrital de Santiago. (Setiembre de 2019). *Rof*. Obtenido de [www.munisantiago.gob.pe](http://www.munisantiago.gob.pe)
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista de Investigación*, 221-227. Recuperado el 26 de febrero de 2022, de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Naranjo, C. (2017). Los contratos por adhesión y sus implicancias legales en la sociedad Ecuariana en el primer semestre del año 2016. Quito, Ecuador: Universidad del Ecuador.
- Puente, D. I. (1993). La libertad de Contratar. *Revista Themis de Derecho*, 7-14.
- Rodríguez Chávez, R. (2020). Tutela del consumidor contra cláusulas abusivas. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 245-289.

- Rodriguez, S. (2015). Contratos por Adhesión de las empresas de telefonía y su influencia en la satisfacción colectiva en los usuarios de la Provincia de Coronel Portillo. Huanuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Roppo, V. (2009). *El Contrato*. Lima: Gaceta jurídica.
- Rubio, M. (1999). *Estudios de la constitución Política del Perú de 1993*. Lima: Fondo Editoria de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rusconi, D. (2009). *Manual del Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- SERVIR. (2014). *¿Que es Seguridad y Salud en el trabajo?* Recuperado el 22 de Octubre de 2018, de SERVIR.Herramienta del Perú que crece: <https://www.servir.gob.pe/sst-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/que-es-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Soto, C. (2002). *Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas*. Lima: Gaceta jurídica.
- Soto, C. (2008). La libertad de contratación. *Revista de Economía y Derecho*, 103-145.
- Stiglitz, G. (1997). *Reglas para la defensa de los consumidores y usuarios*. Rosario: Juris.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveras, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista de la Escuela de Posgrado*, 145-154.
- Torres, A. (2012). *Teoría general del contrato*. Lima: Instituto Pacifico.

## **ANEXOS**

## Anexo A. Matriz de Consistencia

### TITULO: Los Contratos por adhesión y la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

Problemas de Investigación	Objetivos De Investigación	Supuestos De La Investigación	Categorías	Sub Categorías	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.</p>	<p><b>Supuesto jurídico general:</b> Los contratos por adhesión generan la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, debido a la vulneración de la libertad contractual.</p>	<p><b>Categorías:</b> <b>Categorías N° 1:</b> Contratos por adhesión <b>Categorías N° 2:</b> Desprotección de los derechos del consumidor</p>	<p><b>Sub categoría 1:</b> - Regulación normativa. - Cláusulas rígidas <b>Sub categoría 2:</b> -Libertad contractual. -Derecho a la información</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b> - Entrevistas -Revisión documentaria <b>INSTRUMENTOS:</b> - Guía de Análisis documental. - Guía de Entrevista.</p>
<p><b>Problemas Específico 1:</b> ¿Cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país ?</p>	<p><b>Objetivos Específico 1:</b> Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.</p>	<p><b>Supuesto Jurídico Especifico 1</b> El favorecimiento a los intereses de las entidades financieras viene a ser una de las características principales de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.</p>			

<p><b>Problemas Específico 2:</b> ¿De qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021?</p>	<p><b>Objetivos Específico 2:</b> Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.</p>	<p><b>Supuesto Jurídico Especifico 2:</b> La existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021, debido a la ausencia de negociación de las partes.</p>			
---	--	---	--	--	--



**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%
-----



**Jorge Luis Condoruyta Meléndez**  
**ABOGADO**  
**C.A.C. 7831**

Cusco, 26 de abril de 2022

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N°46007527- Telf.: 965438161





**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:**

90 %
------

Lima, 15 de marzo de 2022



Jefferson Williams Guerra Campos  
Maestro en gestión pública

DNI n.º 71012547 - Telf.: 993533611

## Anexo D: Instrumentos de recolección de datos

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### TÍTULO:

**LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.**

**INDICACIONES:** *El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.*

**Entrevistado:** .....

**Cargo:**.....

#### Objetivo Específico 1

**Objetivo Específico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: “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”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

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

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

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

.....  
.....

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

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

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

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

### Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

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

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

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

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

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

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

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

**Anexo E: Entrevistas**



GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:**  
**LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.**

**INDICACIONES:** El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

**Entrevistado:** Julio Catalán Santos

**Cargo:** Abogado ICAC 7082

**Objetivo Específico 1**

**Objetivo Específico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

Obviamente no favorece a los intereses de los particulares ya que las entidades financieras pueden fijar sus estipulaciones favorables o desfavorables, ello lo determina en un ámbito General del Trabajo.

.....

.....

.....



2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preelaboradas en su beneficio? ¿Por qué?

En si la otorga amplia libertad, pero esto es relativo ya que ellos estan supeando a la SBS, osea tienen que cumplir los parametros establecidos por ellos.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

No considero que se caracterice por la igualdad de condiciones, ya que ellas son redactadas y preestablecidas y con las politicas que menciona se debe someter a ellas.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

Pienso que no existe un debido control ya que cada entidad financiera tiene esa facultad de desarrollar sus contratos de manera unilateral, aunque esto esta supeado por la SBS, pienso que no cumple el desarrollo del 100% del debido control administrativo.

  
E. Julio Catalán Santos  
ABOGADO  
I.C.A.C. N° 7052





Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Se vulneran en forma que se deben pegar o poner  
alo preestablecido por las entidades financieras, sean  
unilateralmente o aprobadas por la SBS

6. De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Tal vez se desarrolla la vulneración en la libertad  
contractual del usuario, ya que no se desarrolla  
una etapa inicial, en otras palabras no hay preacuerdo en  
la etapa negociada. Se ven forzar que conir alo preestablecido.





7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

Pienso que si se desarrolla la asimetría de la información, ya que una de las partes tendrán mayor acceso a la información que la otra, ello se determina con los contratos preredactados los cuales están establecidos y acordados por las partes.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan a necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Pienso que no aprovechan ya que ya está establecido los tarifas y las contra prestaciones y a los cuales se tiene que aportar cualquier persona jurídica o natural si quiere tener relaciones contractuales.



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

**INDICACIONES:** El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: Miguel Ángel Huamanga Sorco

Cargo: Encargado de Área Jurídica - Gestor de Campo

Objetivo Específico 1

**Objetivo Específico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

Se encarga de la elaboración, sistematización del sistema financiero, en la cual hace mención que se favorece en algunas situaciones a la entidad financiera y en otros casos a la persona que accede a la prestación de servicio de la entidad, a mi parecer también pienso que es algo ambiguo lo cual puedo apreciar en el desarrollo cotidiano de la actividad a la cual me dedico.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Si nos da una amplia libertad, si bien estamos alineados a la SBS, sin embargo tenemos la libertad de poder modificar, establecer tasas de acuerdo a nuestras políticas institucionales, siempre y cuando no vulnere los beneficios sociales.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

Si esta pare la igualdad de las partes, si nos excedemos podemos recibir sanciones por las autoridades correspondientes.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

Considero que no existe absolutamente, todo ello la SBS le da amplias facultades a las entidades y ellas lo prestaban.





Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Se vulneran ya que existen cláusulas abusivas respecto a la contratación que ellas realizan en sus servicios.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

La ausencia en la etapa contractual en los contratos vulnera ya que los partes contratantes no desarrollan de forma plena sus voluntades, sino están supeditadas.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

Considero que si, ya que la información precontractual lo tiene una de las partes ya desarrollada, y la otra parte tiene que someterse a ella.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Considero que no. Las personas naturales y jurídicas acceden a las entidades financieras por necesidad, nadie los obliga, acceden por voluntad propia.

  
  
**Interbank**

MIGUEL ANGEL HUAMANGA SURCO  
GESTOR CAMPO



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:
LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

INDICACIONES: El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: Salvador Jaraas Guillen

Cargo: Abogado I.C.A.C.3255

Objetivo Específico 1

Objetivo Especifico 1: Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

Rechazo rotundamente, todo ello favorece a que las entidades financieras dicten sus políticas según les parezca.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas prerredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Por supuesto que sí. lo menciona así porque las entidades financieras establecen sus cláusulas en su beneficio, ello lo determinamos en los intereses que fijan a su favor.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

No se caracteriza por la igualdad de condiciones. Todo ello porque las entidades financieras proponen sus cláusulas preestablecidas los cuales puede que perjudican o sean abusivas en cierta medida.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

En teoría ello debería supeditarse a la SBS, pero sin embargo las entidades financieras abusan en sus cláusulas contenidas en sus contratos.



Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Se vulnera en la forma en la cual se desarrolla o redacta que ella es de manera unilateral la suscripción de las cláusulas.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

En la forma que no están presentes las partes para desarrollar un contrato en una etapa precontractual, lo cual evidencia la elaboración unilateral y ello evidentemente hay una vulneración de la libertad contractual del usuario.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

Exactamente la asimetría de la información se desarrolla en sí, ello porque la información contenida de las cláusulas son preredactadas.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Creo que no. Cada persona y a ser natural o jurídica accede a la prestación contractual voluntariamente, ella por la necesidad de poder acceder con crédito o situaciones similares.

  
Salvador Vargas Guillén  
ABOGADO  
I.C.A.C. 3255



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:
LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

INDICACIONES: El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: Cesar Quispe A. Pazza

Cargo: Abogado. I.C.A.C: 8464

Objetivo Específico 1

Objetivo Específico 1: Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

En si claro por que los contratos de adhesion estan preestablecidas y se suscriben al estableciendo por las entidades financieras, lo cual evidentemente los favorece.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

NO les da amplia libertad ya que están controladas por la SBS.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

Entiendo que no se desarrolla por la igualdad de condiciones, todo eso por los contratos pre redactados.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

NO existe un debido control adecuado, ello por las facultades que se destina a las entidades financieras para que puedan redactar sus estipulaciones.





Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

En la forma en que no pueden proponer en las estipulaciones, ya que son prescritas.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Ello vulnera ya en la etapa precontractual para el desarrollo de la misma, no se encuentran las dos partes.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

Si propicia ya que la aglomeración de la información solo lo tiene las entidades financieras.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Considero que no, porque las entidades financieras no obligan a contratar con ellas, las necesidades de personas naturales y jurídicas lo hacen por necesidad.

  
J. César Quispe Apaza  
ABOGADO  
ICAC 8460



GUÍA DE ENTREVISTA

**TÍTULO:**  
**LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.**

**INDICACIONES:** El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

**Entrevistado:** Silvia Ferrandoy Quispe

**Cargo:** Abogada ICAC 7119

**Objetivo Específico 1**

**Objetivo Específico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

Considero que es verdad; debido a que el contrato celebrado carece de la capacidad de negociar con las entidades, es un acto unilateral y vulnera la libertad contractual, en el sentido que no se puede determinar a ciencia cierta el contenido del contrato, pues solo se dispone de la posibilidad de adherirse al contrato predisposto por las entidades financieras.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Si otorga amplia libertad.  
Bajo el pretexto de hacer circular el tráfico comercial y económico de forma rápida las favoritas a las entidades financieras hacer o elaborar contratos en masa para distribuirlos a los partes, y no es libertad, nadie los limita ni impugna.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

Al parecer no.  
No hay igualdad de condiciones de las partes las entidades financieras imponen los contratos y los usuarios tienen que aceptarles, no hay de otra. La igualdad de condiciones no existe, los usuarios siempre serán afectados directamente.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

No existe un control adecuado de los contratos por adhesión. Pues simplemente este aspecto no ha sido abordado adecuadamente en nuestra legislación, no hay parámetros específicos que regulen su elaboración, pues es necesario, más allá si es una entidad que presta servicios.

  
Vilma FERNÁNDEZ QUISPE  
ABOGADO  
I.C.A.C. 7119



Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Si bien es cierto que la globalización permite y ha contribuido que el tráfico mercantil se agilice, sin embargo, ello ha causado la vulneración a la libertad contractual de los usuarios. Es un pretexto, porque en razón a ello se exigen solo la aceptación del usuario que no puede impugnar a pesar que no está en acuerdo, entonces la libertad contractual está demás, no se puede negociar.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Evidentemente al no existir una etapa precontractual en los contratos por adhesión eso vulnera directamente la libertad contractual, en una etapa pre-contractual se puede negociar, se puede impugnar o no estar de acuerdo y en función a ello podemos o se puede pagar ciertas cláusulas. Sin embargo, ello no existe en nuestra legislación.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas preredactadas? ¿Por qué?

Si propicia una asimetría informativa para las partes es evidente que al existir una desinformación para una parte genera incertidumbre, porque no conoce a plenitud el contenido del contrato para así aceptar o rechazar lo que se ofrece por parte de las entidades financieras.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Eso depende de las circunstancias. Las entidades financieras elaboran sus contratos de forma masiva no considerando estos factores, presumo; sin embargo operativamente en la realidad se visualiza que las partes contratantes en muchos casos son de escasos recursos y no les queda otra que aceptar lo que se impone; quizá la intención no fue aprovecharse por la realidad es que se da.



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

**INDICACIONES:** El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: Notario Cabrerá Due

Cargo: Especialista legal

Objetivo Específico 1

**Objetivo Específico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

De todas maneras la regulación favorece a los intereses de las entidades financieras; ello debido a que los contratos por adhesión son documentos que tácitamente obligan al usuario a aceptar lo formulado o lo propuesto que ya está en el contrato. El usuario solo tiene una alternativa de aceptar y nada más, no puede contradecir o impugnar.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Claro, ellas tienen amplia libertad para elaborar sus contratos y establecer sus cláusulas impositivas en beneficio de yo y perjudice a los usuarios.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

No, porque no hay igualdad de condiciones entre las partes, al contrario existe una desigualdad en el que la entidad bancaria esta por encima del usuario condicionando totalmente con los contratos.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

Pues parece que no, porque las entidades bancarias y financieras continúan elaborando sus contratos con este tipo de cláusulas en perjuicio del usuario.

Corte Superior de Justicia de Ucayali

Letrado Gabriela Ordóñez  
ESPECIALISTA LEGAL  
CORTA JUZGADO CIVIL





Objetivo Específico 2

**Objetivo Especifico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Se vulnera cuando las entidades financieras elaboran de forma unilateral las cláusulas rígidas de los contratos, no concuerdan ambas partes en la elaboración, entonces se vulnera la libertad contractual.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Vulnera al no intervenir al usuario en la etapa precontractual, pues es evidente la unilateralidad de las entidades financieras que elaboran los contratos.

Este Reporte es propiedad de UCV  
Omní  
SERVICIO JURÍDICO LEGAL  
MAGISTER JUDICIAL CIVIL  
Calle Comercio 1011



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas prerredactadas? ¿Por qué?

En cierta medida si muchos usuarios no tienen cabal información de la regulación normativa de este tipo de contratos, por tanto caren de información, dado que las entidades financieras no brindan información sobre ello.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

probablemente, porque hoy situaciones especiales en el que los usuarios atraviesan dificultades económicas entonces no les da otro a tomar esta situación, debido al objetivo de los entidades no fue volar de tener directo a los usuarios pero por situaciones especiales se volaron de tener indirecto.

Carta Superior a la Oficina de Control



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:
LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

INDICACIONES: El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: Pilar Huilca Huaranca

Cargo: Asistente de Jefe

Objetivo Especifico 1

Objetivo Especifico 1: Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

Si, por que al momento de ser inculplido por parte del aceptante, va en perjuicio del mismo, teniendo en cuenta que todas las entidades financieras al realizar los contratos realizan a su conveniencia.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas prerredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Si, el unico interes y beneficiario es la entidad financiera ya que usualmente con los intereses al momento de que una persona solicita un préstamo.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

No, porque siempre usualmente es en favor del otorgante.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

No porque al momento de redactar esto es su beneficio al otorgante sin ver la realidad de las otras partes.



Objetivo Especifico 2

**Objetivo Especifico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

Al momento de aceptar y que de parte no tiene otra opción de aceptar, en las condiciones que el otorgante ha redactado a su criterio sin ver la realidad de las capacidades.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Esso al momento de ser ejecutado al no ser cumplido por parte del aceptante y dar el fiel cumplimiento de lo acordado.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas prerredactadas? ¿Por qué?

Por supuesto como lo dice el nombre adhesion  
informativa, esto quiere decir que la entidad otorgante  
conoce más del caso que lo parte aceptante.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Si, porque el usuario acude a la entidad  
para realizar o concretizar un beneficio  
personal o comercial, sin embargo los intereses  
son los que consume el aceptante al sufrir  
algún inconveniente.

  
PILAR HUERTA HILARANCA  
ASISTENTE DE JUEZ  
Corte Superior de Justicia de Cusco  
PODER JUDICIAL



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019-2021.

**INDICACIONES:** El presente instrumento pretende recopilar su opinión la manipulación de la voluntad popular por parte de los medios de comunicación en el Perú.

Entrevistado: *Fredy Cáceres Joaquín*

Cargo: *Abogado*

Objetivo Específico 1

**Objetivo Especifico 1:** Analizar cuál es la característica de la regulación normativa de los contratos por adhesión en nuestro país.

1. Respecto al Artículo 1390° del C.C. que establece: "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". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras? ¿Por qué?

*Si favorece a las entidades financieras porque dicha parte, redacta todas las condiciones del contrato y las presenta como un conjunto sólido de cláusulas concatenadas entre sí, que no admiten discusión alguna y que formuladas a un contrato, se impone en realidad una voluntad sobre la otra, el proponente presenta los términos del contrato, para que el otro contratante se entera y medite hasta el punto que haciendo uso de su libertad de contratar, decida sin presión alguna, si celebra o no el contrato.*

*Fredy Cáceres Joaquín*  
DOCTOR EN DERECHO  
ESP MEDIO AMBIENTE  
CAO. 5408





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión otorga amplia libertad a las entidades financieras a establecer cláusulas preredactadas en su beneficio? ¿Por qué?

Por su puesto que sí, las entidades financieras y otras empresas llámese de telecomunicación como clavo, hotel, etc entre otros otorga amplia libertad a establecer cláusulas en su beneficio que no le está permitido es discutir los términos de la propuesta, es que no existe capacidad de negociación, pues las condiciones están anticipadamente fijadas por una de las partes, tocando a los restantes aceptarlas o no.

3. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión se caracteriza por la igualdad de condiciones para las partes? ¿Por qué?

La respuesta categórica es no, no hay igualdad de condiciones por las partes por lo siguiente; la capacidad de negociación ha sido reemplazada por la imposición, el adherente ha sido derrotado totalmente o ha caído en entrega total, no tiene armas desde el inicio para pretender contrarrestar las decisiones ya tomadas por el pre reactante.

4. ¿Considera Ud. que existe un debido control en cuanto a la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos por adhesión? ¿Por qué?

No hay ni existe un debido control en la elaboración de las cláusulas contenidas en los contratos. Pero en la Constitución Política del Perú en su artículo N° 65 que dice que el estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios así también la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

  
Predy Cáceres Joaquín  
DOCTOR EN DERECHO  
ESP MEDIO AMBIENTE  
CAC 5408



Objetivo Específico 2

**Objetivo Específico 2:** Evaluar de qué manera la existencia de las cláusulas rígidas en los contratos por adhesión generan la vulneración de la libertad contractual de los consumidores en las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, 2020-2021.

5. ¿De qué forma se vulnera la libertad contractual del usuario con la existencia de cláusulas rígidas en los contratos por adhesión?

De la siguiente forma:

- Redacción anticipada y unilateral del contrato.
- Negativa a toda posibilidad de discusión.
- El contrato está dirigido a una multiplicidad de personas.
- El proponente goza de un poderio económico indiscutible.
- El destinatario deberá padecer un estado de necesidad.

6. ¿De qué forma la ausencia de la etapa precontractual en los contratos por adhesión genera la vulneración de la libertad contractual del usuario?

Es que no hay una etapa precontractual de diálogo y de aceptación entre ambas partes, es solo en donde la parte dominante con la capacidad económica que le fortalece al proponente impone su voluntad. En toda la apertura si uno o algunos rechazan el contrato, porque con seguridad existirán muchos más que estarán dispuestos a someterse a las cláusulas impuestas por el contrato. Algunos tratadistas sostienen que en realidad no se trata de un verdadero contrato sino de un simple acto unilateral.

Fredy Cáceres Joaquín  
DOCTOR EN DERECHO  
ESP MEDIO AMBIENTE  
CAC 5408





7. ¿Considera Ud. que la regulación normativa de los contratos por adhesión propicia una asimetría informativa de las partes en cuanto a lo contenido en las cláusulas prerredactadas? ¿Por qué?

El contrato de adhesión es sometimiento y no consentimiento; consecuentemente no puede llamarse contrato lo que no es consentimiento, el acto unilateral está representado por la oferta precisada en tal forma que no puede modificarse bajo ninguna circunstancia. El declarante inicial que es el ofertante queda definitivamente vinculado con su sola declaración unilateral de voluntad, sin requerir el pronunciamiento de la otra voluntad, por lo que la adhesión resulta un verdadero sometimiento.

8. ¿Considera Ud. que las entidades financieras aprovechan la necesidad de los usuarios para celebrar contratos por adhesión? ¿Por qué?

Claro que sí, el proponente goza de un poderío económico indiscutible, que es la capacidad económica lo que le permite al proponente para imponer su voluntad. No le afecta en nada si uno o algunos rechazan el contrato, en virtud de tal estado de necesidad del contraparte podrá aceptar un contrato en estas condiciones, porque de no ser así, con seguridad tal propuesta sería rechazada sin dilación alguna.

Freddy Cáceres Joaquín  
DOCTOR EN DERECHO  
ESP MEDIO AMBIENTE  
CAC 5408

## Anexo F: Análisis de contratos

### Tabla N°1

#### Contratos de Crédito Hipotecario

Banco	Cláusula	Criterio
<b>SCOTIABANK</b>	El Banco puede hacer una disposición en cuanto a afectar las tasaciones periódicas de los inmuebles el tiempo de vigencia del contrato y/o cualesquiera obligaciones y/o instrumento de crédito garantizados por esta hipoteca. El costo de dicha tasación deberá ser asumido por el cliente. El cliente acepta por anticipado que, bajo las normas indicadas en el contrato, el Banco queda autorizado a hacer una inspección del inmueble y de tener acceso a los datos que corrobore realizar el seguimiento, evaluación y auditoria.	Se evidencia que las cláusulas imponen obligaciones económicas para el usuario. Tanto por la realización de tasaciones futuras del inmueble como por el pago de cuotas que puede variar por gastos que surjan en el contrato.
<b>BCP</b>	El cliente declara que asumirá los costos de la tasación periódica que el Banco efectuara mientras esté pendiente las obligaciones que dan lugar a la hipoteca. Las cuotas de los pagos ascienden de manera referencial, monto que puede variar en el caso de que varíen las comisiones o los gastos establecidos en el Contrato.	
<b>INTERBANK</b>	Para los casos en los que el préstamo fue concedido para construcción, ampliación y/o remodelación, para el caso de las tasaciones futuras, los gastos que impliquen será cubiertos por los clientes, debiendo otorgar las facilidades a los tasadores designados por el Banco. El Banco puede realizar modificaciones consistentes en el pago de nuevas comisiones y/o gastos.	
<b>BBVA</b>	El Banco puede disponer la realización de tasaciones, y los gastos que ello impliquen serán cubiertos por el cliente.	
<b>SCOTIABANK</b>	El BANCO puede en cualquier momento y sin previo aviso, proceder a la aplicación del pago de la deuda por principales determinados previamente en la Hoja Resumen o posteriores modificaciones	

---

<b>BCP</b>	<p>Para el caso de que la obligación garantizada por las Hipotecas tenga una tasa o una penalidad diferente, la entidad está en la facultad de fijar como tasas únicas de intereses compensatorio y moratorio o como tasas únicas de penalidades que considere pertinente.</p> <p>Si el préstamo efectuado por el Banco tuvo como fin la construcción del inmueble y habiendo comprobado el Banco, la no utilización del monto para tales efectos. El Banco puede proceder a la reclasificación del préstamo a uno de consumo, siendo que el interés se incrementa en un 5%</p> <p>El Banco puede declarar vencido el plazo del contrato, y requerir el pago íntegro de la deuda y otras obligaciones si en bien inmueble fue cedido en posesión.</p>	
<b>BBVA</b>	<p>El Banco podrá modificar las penalidades y demás condiciones del contrato como añadir nuevas comisiones, penalidades y/o gastos cuando lo vea necesario.</p>	
<b>INTERBANK</b>	<p>El Banco podrá modificar las penalidades y demás condiciones del contrato como añadir nuevas comisiones, penalidades y/o gastos cuando lo vea necesario.</p>	
<b>BCP</b>	<p>Si los usuarios no reciben los estados de cuentas antes de las fechas límites de pagos establecidas, se debe solicitar por escrito.</p> <p>Si antes de la fecha que se tiene como límite de pago, el Banco no hace entrega del estado de cuenta al usuario, lo deberá requerir por escrito.</p>	<p>En caso de quejas por parte de usuario, se regulan cláusulas engorrosas y costosas.</p>
<b>BCP</b>	<p>Los cheques pueden ser expedidos en otras monedas, si la entidad procede a aceptar lo requerido por el usuario.</p>	<p>Para el cambio de moneda, se otorga la posibilidad al proveedor de variarla de manera unilateral.</p>
<b>SCOTIABANK</b>	<p>Realización de los cambios de la moneda a aquel tipo de cambios vigentes en la entidad.</p>	
<b>INTERBANK</b>	<p>El Banco puede variar la moneda de los financiamientos, para cuyo efecto informará al Cliente.</p>	
<b>BCP</b>	<p>La entidad puede dar como vencidos los plazos regulados en el contrato, sin que por ella deba proceder a asumir algún tipo de responsabilidades.</p>	<p>Se deslinda las responsabilidades del proveedor en cuanto a su accionar sea por dolo o culpa,</p>

---

<b>SCOTIABANK</b>	El Banco deslinda responsabilidad ante la ocurrencia de algún siniestro no amparado por las pólizas contratadas	traspasando dichas responsabilidades al usuario, a pesar de que las omisiones hayan sido del proveedor.
<b>BBVA</b>	El Banco comunicará al usuario cualquier limitación o exoneración de responsabilidad.	
<b>BCP</b>	La entidad puede proceder a la resolución del contrato de pleno derecho, siendo para ellos suficiente la notificación por escrito al usuario.	Faculta al Banco a la resolución del contrato de manera unilateral.
<b>SCOTIABANK</b>	El Banco puede resolver de pleno derecho el acuerdo contractual desde el día que lo señale, a través de un aviso escrito al cliente, sin que exista la necesidad de una declaración judicial ni plazo anticipado.	
<b>BBVA</b>	El Banco podrá concluir de manera anticipada el contrato en los casos señalados en el contrato.	
<b>INTERBANK</b>	El Banco puede proceder con las aceleraciones de los plazos y por ende con la resolución del contrato, desde el día en que lo señale.	
<b>SCOTIABANK</b>	El usuario tiene la declaración en el sentido de tener conocimiento de los mecanismos de protección que la ley permite para la emisión o aceptación de títulos valores incompletos.	Se evidencian la imposición de un límite para el usuario sobre el derecho del debido proceso.



**Tabla 2***Contrato de tarjetas de crédito*

<b>Banco</b>	<b>Cláusula</b>	<b>Criterio</b>
<b>BCP</b>	La vigencia del contrato es de tipo indefinido y empieza a regir desde el momento en que la entidad procede a aprobar y hace entrega al cliente de la tarjeta respectiva. La tarjeta se expedirá por el plazo que se indique en ellas en la oportunidad de su emisión o renovación. El Banco puede modificar los contratos por cuestiones diferentes a las tasas de interés o comisiones sin el previo aviso El cliente declara aceptar que el Interbank puede	Deja abierta la posibilidad de que la entidad de manera unilateral proceda con la modificación de las cláusulas del contrato
<b>INTERBANK</b>	modificar el importe de la línea de crédito, la misma que puede ser modificada cuando el Banco lo considere necesario. El Banco puede en cualquier momento hacer modificaciones a las cláusulas del contrato. El Banco puede hacer el traslado de los costos del seguro, del fondo o de cualquier otro medio de protección, de acuerdo al caso, con las compañías que elija y en mérito a sus condiciones y limitaciones.	
<b>BBVA</b>	El Banco puede en cualquier momento hacer modificaciones a las cláusulas del contrato.	
<b>BCP</b>	El Banco señala que el usuario conoce que el usuario conoce el funcionamiento de la tarjeta de crédito.	Declaran conocer y aceptar la característica
<b>INTERBANK</b>	El cliente declara que con la firma de contrato ha sido asesorado sobre los aspectos en cuanto a adquirir la tarjeta, así como fue absuelto en sus dudas.	de los sistemas de la tarjeta de crédito.
<b>BCP</b>	En caso de pérdida de la tarjeta, sea por una causa de fuerza mayor o de hechos fortuitos, tal situación es responsabilidad es del usuario.	El Banco se exonera y se limita de responsabilidad.
<b>INTERBANK</b>	En los casos de dudas sobre la legitimidad, legalidad del poder que opera las cuentas, el Banco podrá suspender cualquier instrucción del contrato sin responsabilidad.	
<b>BBVA</b>	El Banco podrá modificar lo relacionado a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad que considere conveniente.	
<b>BCP</b>	En caso se dé la modificación o resolución del contrato, el Banco comunicará al usuario en el lapso de 7 días de ocurridas las variaciones. El Banco comunicará con una anticipación de 45	Demora en las notificaciones de modificaciones al contrato
<b>INTERBANK</b>	días calendario las modificaciones al contrato.	
<b>BBVA</b>	El Banco comunicará con una anticipación de 45 días calendario las modificaciones al contrato.	

---

<b>BCP</b>	El usuario autoriza de manera expresa a la entidad a transferir la información sobre datos personales a la subsidiaria, afiliada o socios entendidas como terceras empresas para el Banco.	Información de datos personales
<b>INTERBANK</b>	El Banco puede dar información del contrato y la forma en que se viene ejecutando a la SBS y a la central de riesgo correspondiente o a terceros, así como comercializar dicha información.	
<b>BCP</b>	La entidad puede concluir el contrato en cualquier momento por i) decisiones de negocios o ii) pérdida de confianza, a través de los avisos escritos al usuario, por lo menos con quince (15) días de anticipación, entendiéndose terminado este contrato de pleno derecho desde entonces.	El Banco podrá resolver el contrato ante ciertas casuales
<b>INTERBANK</b>	El Banco puede dar por vencido el plazo y terminar el contrato.	
<b>BBVA</b>	El Banco puede con anticipación terminar o concluir con el contrato.	

---