

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría de Derecho de la Empresa



LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AREQUIPA 2014-2018

Tesis presentada por el Bachiller:

Galdos Villena, Emilio Eduardo

Para obtener el grado académico de
Maestro en Derecho de la Empresa

Asesor:

Dr. Mayta Coaguila, Ronald

Arequipa-Perú

2019

Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de "Santa María"

Jurado dictaminador N ° 269
Expediente N. ° 20180000053252

Alumno: **GALDOS VILLENA, EMILIO EDUARDO**
Asunto: Dictamen para Borrador de Tesis
Maestría: En **DERECHO DE LA EMPRESA**
Fecha: 25 de diciembre del 2018

Sr. Dr. José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de "Santa María"

En cumplimiento de la Boleta de nombramiento de jurado dictaminador y dentro del plazo que señala el Reglamento de Graduación de Magister, procedo a emitir el siguiente dictamen:

Dictamen:

Visto el expediente N°20180000023252 del Bachiller **GALDOS VILLENA, EMILIO EDUARDO** que solicita Dictamen para el proyecto de Tesis titulado **"LAS CLAÚSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AREQUIPA 2014-2017"** con la que pretende optar el grado de **Maestro en DERECHO DE LA EMPRESA**, este jurado emite dictamen favorable al considerar que el citado Borrador de Tesis reúne los requisitos de fondo y forma para su posterior defensa y sustentación.

Atentamente.



Ronald Mayta Coaguila
Docente de Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de "Santa María"

Arequipa, 28 de Diciembre del 2018.

Señor Doctor:

José Villanueva Salas

Director de la Escuela de Post – Grado

De la Universidad Católica de Santa María

Ciudad.-

De nuestra mayor consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto por su despacho, procedo a emitir el correspondiente Dictamen sobre el Proyecto de Tesis de Investigación para la obtención del grado de Maestro en Derecho de la Empresa denominado *“Las Clausulas Generales de Contratación y la Repercusión Sobre los Derechos del Consumidor, Arequipa, 2014-2018”*, presentado por la **Bachiller Galdós Villena, Emilio Eduardo**.

El **BORRADOR DE TESIS** formulado el maestrista es de relevancia jurídica y cumple con el tema de forma y de fondo, por lo que **DOY el VISTO BUENO** y soy de la opinión de que el Maestrista proceda a la sustentación oral de la tesis formulada, conforme a la normativa interna de la Unidad de Post Grado de la UCSM.

Estando a lo expuesto en los párrafos precedentes , el **BORRADOR DE TESIS** formulado por el maestrista se encuentra **APROBADO**, y deberá proceder con el tramite académico respectivo que corresponda.

Atentamente



Mgter. Carlos Terán Bérjar
Docente Dictaminador

DICTAMEN

Borrador de Tesis

Al : **Dr. José Villanueva Salas**
Director de la Escuela de Postgrado

Del : **Dr. Eliseo Chávez Chávez**

Asunto : **Dictamen del Borrador Tesis del Maestría, GALDOS VILLENA, EMILIO EDUARDO**; Titulado: "LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AREQUIPA, 2014 – 2018". Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Derecho de la Empresa**.

Fecha : **17 de Diciembre del 2018**

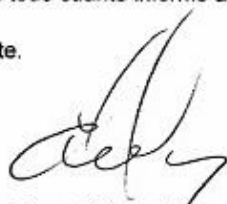
Tengo el agrado de saludarlo y a la vez en referencia al Borrador de tesis en mención, del Sr. **GALDOS VILLENA, EMILIO EDUARDO**; al haberlo revisado, me permito hacer las siguientes observaciones y sugerencias:

- Desde la perspectiva de forma, el Borrador está acorde a las exigencias metodológicas.
 - Desde la perspectiva del contenido, debe de considerar los siguientes aspectos:
- a) La compaginación en números romanos se da hasta antes del inicio del primer capítulo y en forma correlativa en números reales desde el mencionado capítulo.
 - b) A lo largo del trabajo, se observan errores en la redacción que ameritan sean corregidas.
 - c) En algunas tablas no concuerdan los porcentajes con las frecuencias, por lo cual se sugiere revisarlas.
 - c) La numeración de las sugerencias debe realizarse como se han redactado las conclusiones, en la segunda de ellas pareciera que hay redundancia, por lo que se sugiere revisar la redacción o anularla.
 - d) Se observa en el marco teórico referencias a autores, sin embargo algunos de ellos no figuran en las referencias bibliográficas.
 - e) En la aplicación de la encuesta a alumnos de derecho de distintas universidades en un número de 25, no se ha determinado el número que corresponde a cada una de ellas.

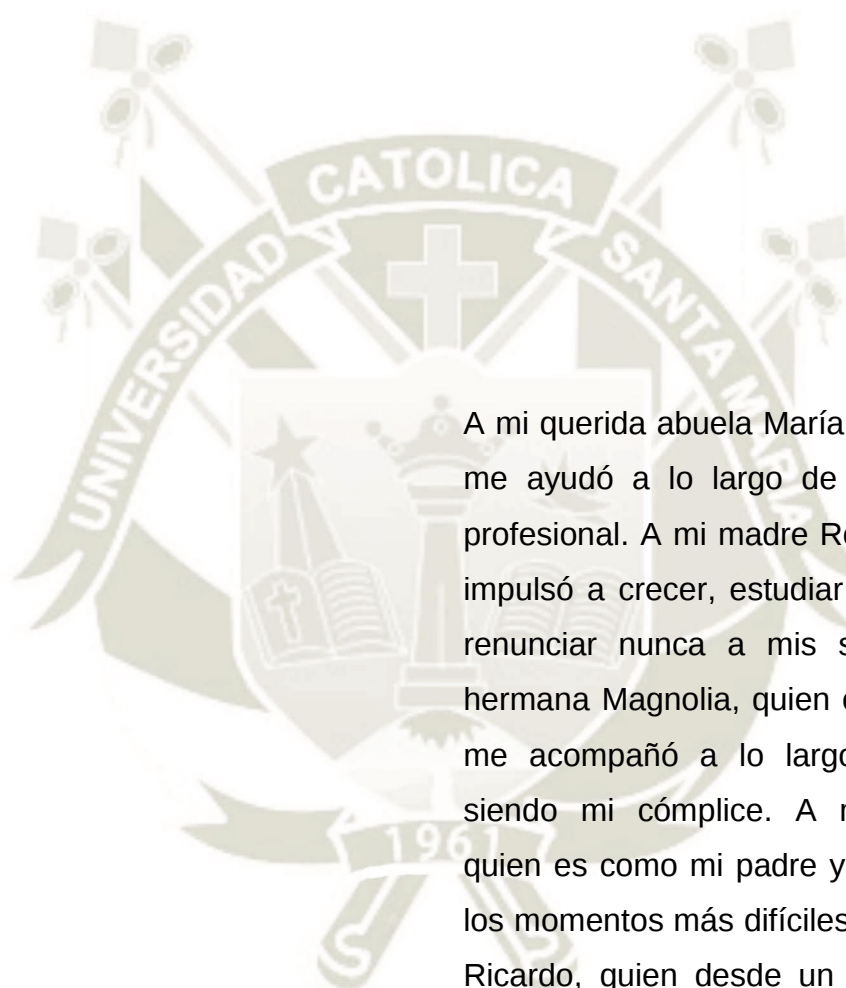
Teniendo en cuenta las observaciones anotadas, una vez subsanadas, puede pasar a la fase de presentación de la tesis para su sustentación, salvo otro parecer.

Es todo cuanto informo a Usted.

Atte.



- Dr. Eliseo Chávez Chávez



A mi querida abuela María QDDG, quien me ayudó a lo largo de mi formación profesional. A mi madre Rosa, quien me impulsó a crecer, estudiar siempre y no renunciar nunca a mis sueños. A mi hermana Magnolia, quien con su alegría me acompañó a lo largo de mi vida siendo mi cómplice. A mi tío Edgar, quien es como mi padre y me ayuda en los momentos más difíciles. A mi cuñado Ricardo, quien desde un comienzo fue una persona a seguir. A mi sobrino Ricardito, quien es la alegría del hogar, y finalmente a Patricia, quien es el amor de mi vida, la persona más linda de corazón y que me hace mirar hacia adelante y cumplir todas mis metas.



"Buscamos la felicidad en los bienes externos, en las riquezas, y el consumismo es la forma actual del bien máximo. Pero la figura del "consumidor satisfecho" es ilusoria: el consumidor nunca está satisfecho, es insaciable y, por tanto, no feliz. Podemos buscar la felicidad en el triunfo, en la fama, en los honores. Pero ¿no es todo eso sino pura vanidad, en definitiva, nada o casi nada"

Le Corbusier

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

EPÍGRAFE

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

**CAPÍTULO I: LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LAS CLÁUSULAS
GENERALES DE CONTRATACIÓN..... 1**

I.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR..... 2

1.1.- ORIGEN Y EVOLUCIÓN 2

1.2.- ETAPAS LEGISLATIVAS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR..... 5

1.2.1 En los tiempos bíblicos 5

1.2.2. En la época de las culturas griega y romana 5

1.2.3 En la época del cristianismo 5

1.2.4 En la época de la Edad Media..... 6

1.2.5 En la época de la Edad Moderna 6

1.2.6 En la época Actual..... 7

1.3.- CONCEPTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR..... 8

1.4.- NATURALEZA JURÍDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR..... 9

1.4.1 Derechos del consumidor como derecho constitucional 9

1.4.2 Teoría de los intereses difusos..... 10

1.4.3 El derecho del consumidor como parte del derecho multidisciplinario 11

1.4.4 El derecho del consumidor como derecho de la Persona..... 12

1.5.- CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 12

1.5.1 Derechos fundamentales del consumidor 13

1.5.2 Derechos sustanciales a los consumidores 13

1.5.3 Derechos de implementación o instrumentales 13

1.6.- PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR..... 13

1.6.1 Principio de Soberanía del Consumidor..... 13

II.- LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN 15

**2.1.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE
CONTRATACIÓN..... 15**

2.1.1 En Grecia:..... 15

2.1.2 En el Derecho Romano 15

2.1.3 En el Derecho Medieval 16

2.1.4 En el derecho canónico 16

2.1.5 En el derecho moderno 17

2.2.- NOCIÓN DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN 18

2.2.1 En la Doctrina Nacional 18

2.2.2 En la Doctrina Comparada 20

**2.3. ANTECEDENTES DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN
EN LA LEGISLACIÓN COMPARADA 21**

2.3.1 En caso de la ley española en la materia: según la Ley 7/1998 21

2.3.2 En caso de la ley alemana	21
2.3.3 En Argentina el Código Civil y Comercial, nos señala lo siguiente:	21
2.4.- FINALIDAD DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	22
2.5.- FUNCIÓN DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	24
2.6.- NATURALEZA JURÍDICA DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	25
2.6.1 Tesis contractualista	25
2.6.2 Tesis de Juan Carlos Rezzonico	25
2.6.3. Tesis de Manuel De La Puente y Lavalle	26
2.6.4 Tesis normativista o anticontractualista	27
2.7.- CARACTERÍSTICAS DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	27
2.7.1 Predisposición o pre formulación:	27
2.7.2 Generalidad:	28
2.7.3 Uniformidad	28
2.7.4 Imposición.....	28
2.7.5 Ausencia de la etapa de tratativa	28
2.7.6 Vinculación	29
2.8.- DIFERENCIA ENTRE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	29
2.9.- LA INTERPRETACIÓN CONTRA STIPULATOREM	30
2.10.- LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS	30
CAPÍTULO II: LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	32
2.1 LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS EN MASA	36
2.1.1 Análisis	43
2.1.2. Interpretación.....	45
2.2 LA RELACIÓN ENTRE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA FALTA DE TUTELA SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	46
2.2.1 Análisis	50
2.2.2 Interpretación.....	52
2.3 ANÁLISIS DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	54
2.4 REPERCUSIONES JURÍDICAS Y ECONÓMICAS QUE PRODUCE LAS CLÁUSULAS GENERALES SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	62
2.4.1 Análisis	68
2.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	71
2.6 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	73
CONCLUSIONES	75
SUGERENCIAS.....	77
PROPUESTA LEGISLATIVA DE REGULACIÓN.....	89
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS.....	86

RESUMEN

En la presente investigación se ha desarrollado de manera minuciosa, el objetivo principal planteado en el proyecto de investigación que es la determinación de la existencia de la desprotección de los consumidores en los contratos en masa. Encontrándose que existe en la actualidad, afectación a ciertos derechos del consumidor, principalmente *la información*. Siendo el punto de partida de la generación de las propuestas que se pasarán a detallar a lo largo de este trabajo.

Se ha utilizado el método científico de investigación, mediante el método deductivo, partiendo de lo general para llegar a lo específico. Además, las técnicas utilizadas principalmente en la investigación han sido dos: por un lado, la *observación* donde se extrajo información mediante fichas bibliográficas, hemerográficas e infomatográficas. Por otro lado, las encuestas, que han sido realizadas tanto a estudiantes de derecho de los ciclos VI al XII, de las diferentes escuelas como la UCSM, UNSA y UCSP, además a abogados especializados en la materia. Finalmente se realizó esta encuesta a los diferentes funcionarios de la Oficina de INDECOPI, de la ciudad de Arequipa.

El principal resultado obtenido, fue que se ha comprobado de manera parcial la hipótesis de la presente tesis, ya que desde un primer momento se pensó en reformular el contenido normativo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o la del Código Civil, según sea el caso; sin embargo, en dichos cuerpos normativos, es recomendable mantener la invariabilidad, referido a dicha materia. Por otro lado, como se verá a continuación el producto de esta investigación dio como resultado, la implementación de políticas de inclusión social en favor del consumidor.

Muchas veces las ventajas vistas en las Cláusulas Generales de Contratación se ven reflejadas en la reducción de tiempo, esfuerzo y costos en general; llevando a cabo el mejoramiento del dinamismo económico y un mejor uso eficiente de los recursos. Sin embargo, muchos de los contratos son leídos con

posterioridad a la firma de éstos, y que muchas veces el contenido, es oscuro y difícil de entender. Resulta necesario contar con una regulación sobre inclusión y aplicación de cláusulas abusivas en los contratos con Cláusulas Generales de Contratación. Es ante ello que se hace necesario que la autoridad que resguarda los derechos de los consumidores cuente con herramientas que le permita analizar y resolver casos donde el ofertante abuse de su posición frente al demandante en la redacción e incorporación de las referidas cláusulas.

Palabras Clave: Cláusulas Generales, consumidor, protección, defensa, Código Civil.



ABSTRACT

In this research has been developed in a thorough way, the main objective posed in the research project which is the determination of the existence of the consumer's unprotected in the mass contracts. Finding that there is currently, affecting certain consumer rights, mainly information. Being the starting point of the generation of the proposals that will be passed to detail throughout this work.

The scientific method of investigation has been used, using the deductive method, starting from the general to reach the specific. In addition, the techniques used mainly in research have been two: on the one hand, the observation where information was extracted through bibliographic, hemerografics and Infomatografics. On the other hand, the surveys, which have been carried out to students of the law of the cycles VI to XII, of the different schools like the UCSM, UNSA and UCSP, besides to lawyers specialized in the matter. Finally, this survey was carried out to the different officials of INDECOPI's office in the city of Arequipa.

The main result obtained was that the hypothesis of this thesis has been partially verified, since from the outset it was thought of reformulating the normative content established in the Code of Protection and defense of the consumer or that of the Civil code, as the case may be; However, in these normative bodies, it is advisable to maintain the invariability, referred to this matter. On the other hand, as will be shown below the product of this research resulted in the implementation of social inclusion policies in favour of the consumer.

Many times, the advantages seen in the general recruitment clauses are reflected in the reduction of time, effort and costs in general; Carrying out the improvement of the economic dynamism and a better efficient use of the resources. However, many of the contracts are read after the signing of these,

and that often the content, is obscure and difficult to understand. It is necessary to have a regulation on the inclusion and application of abusive clauses in contracts with general hiring clauses. It is before this that it is necessary that the authority that protects the rights of the consumers has tools that allows him to analyze and solve cases where the bidder abuses his position against the plaintiff in the drafting and incorporation of the aforementioned Clauses.

Keywords: General Clauses, consumer, protection, defense, Civil Code.



INTRODUCCIÓN

La principal razón por la que motivó a la realización del presente trabajo de investigación fue debido al gran número de casos en los cuales no existe una propuesta eficiente en la reducción de tasas de reclamos, por casos relacionados con las Cláusulas Generales de Contratación, razón principal por lo que se lleva acabo.

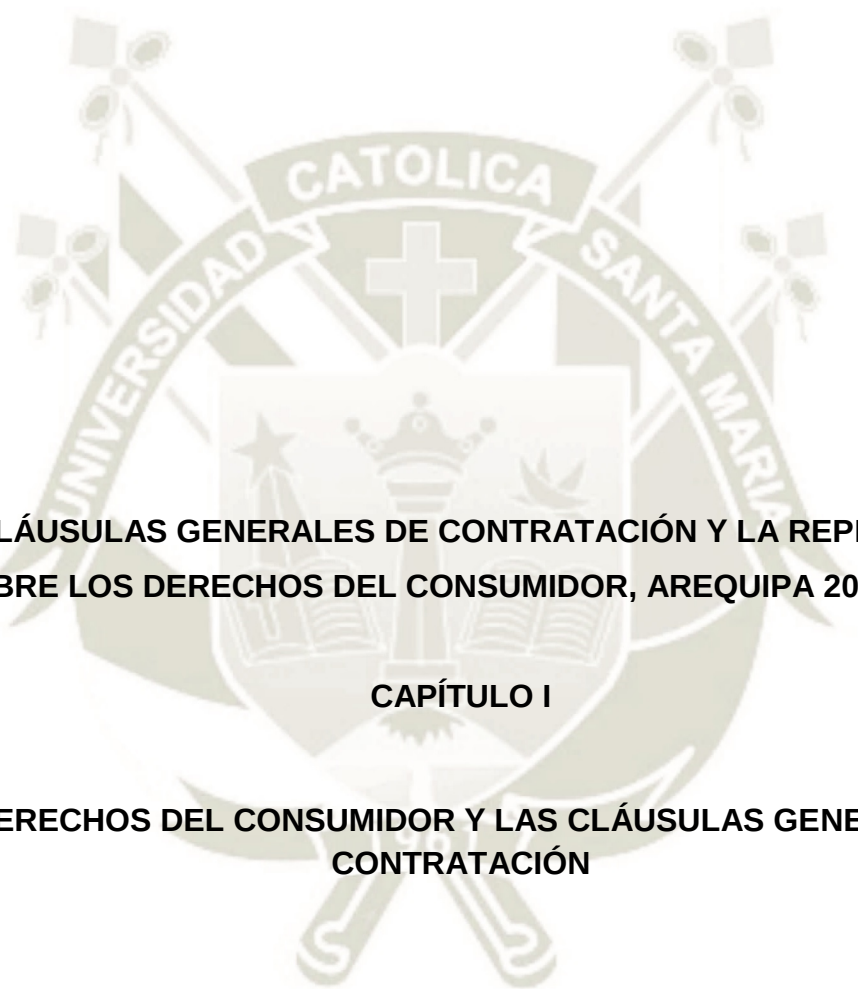
Dentro de lo que se verá en el desarrollo de la tesis, es el contenido principal del objetivo general, que es la determinación de la existencia de desprotección de los consumidores en los contratos en masa. Luego, colegir cuál es el principal derecho afectado, y qué solución práctica se puede encontrar a ello.

Por otro lado, la hipótesis de la presente investigación se ha propuesto de la siguiente forma: dado que en la actualidad se han visto situaciones en las que los vendedores de un bien o prestadores de un servicio utilizan los llamados contratos en masa, por medio de Cláusulas Generales de Contratación, siendo muchas veces menoscabados los derechos de los consumidores, produciendo daño o indefensión. Es probable que se presente un problema en la protección y defensa del consumidor no desde la perspectiva de la revisión de los contratos, sino en el procedimiento de otorgamiento de la información a los consumidores, ergo esto produzca desprotección y tenga como resultado un cambio en las normas que regulan sobre las Cláusulas Generales y Protección al consumidor.

Por lo que esta tesis, contiene dos capítulos, uno relacionado con el Marco Teórico, donde se desarrollarán los preceptos básicos, tanto de los derechos del consumidor, como de las Cláusulas Generales de Contratación. Y por otro lado el segundo capítulo, llamado capítulo de resultados, donde encontraremos

el desarrollo de cada uno de los objetivos tanto general como específicos, y de la hipótesis, además de las alternativas de solución al problema.





LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AREQUIPA 2014-2018

CAPÍTULO I

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

En este primer capítulo, se llevará a cabo el desarrollo conceptual de las variables, las cuales son abarcadas de forma específica, tanto como significado, normativa, desarrollo histórico, doctrinario y jurisprudencial.

Además, se llevará a cabo el desarrollo conceptual de las variables. Será compuesto, de dos partes: **primero**, se realizará una breve introducción en lo referente al origen y evolución de los derechos de consumidor, desde las antiguas leyes egipcias, hasta nuestros días, contextualizándonos en nuestra realidad nacional con la entrada en vigor con la Carta Magna de 1993. Luego,

algunos conceptos básicos de la noción del derecho del consumidor, para pasar así a explicar los diversos puntos de vista de la naturaleza de este derecho.

Segundo, se llevará a cabo el desarrollo conceptual de la variable independiente, la cual es abarcada de forma específica, tanto como significado, de las mismas de forma normativa, histórica, doctrinaria y jurisprudencial. Revisando temas como el desarrollo de las Cláusulas Generales de Contratación de forma introductoria y desarrollada en los puntos relevantes a esta tesis de investigación. Sumado a ello, la evolución histórica para remitirnos a las fuentes primigenias y entender, cómo se transformó en la línea del tiempo.

I.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1.1.- ORIGEN Y EVOLUCIÓN

A lo largo del tiempo ha sufrido un cambio de dirección la idea de consumo y consumidor, encontrando gran importancia en el tratamiento de éste en el sistema jurídico.

Un primer vistazo en la historia que denota cierta protección respecto a los derechos del consumidor está relacionado con los *alimentos*, desde las leyes, mosaicas y egipcias, que regulaban el uso de la carne, pasando posteriormente, a leyes griegas, que castigaban de manera dura a la adulteración o manipulación del vino.

Pasada la edad antigua, ya en la edad media, surgen los llamados inspectores alimenticios, aquellos que tenían la principal función de la inspección en la calidad de cada uno de los productos destinados para el consumo, como es el caso de las pimientas.

Por otro lado, en el siglo XVII, en plena Revolución Industrial, aparece la figura del *consumidor (propiamente dicho)*. Adquiriendo en el mercado relevancia y protagonismo, como bien lo señala Virgilio Roel, lo siguiente:

“En el siglo XVI se forma e inicia el capitalismo mercantil, en tanto que en el siglo XVIII se forma e inicia el capitalismo concurrencial e industrialista. Uno y otro son profundamente distintos: el capitalismo mercantil es monopólico y estatista, mientras que el capitalismo concurrencial e industrialista es individualista, antimonopolista y adherido al principio de la competencia. Es sólo con el capitalismo concurrencial que se produce la identificación del capitalismo con la libertad individual en el ejercicio de las actividades económicas”. Más adelante, al precisar que la revolución tecnológica durante este período se presentó principalmente en tres ramas- la agricultura, transportes e industria- el autor citado dirá en lo concerniente a lo agrícola: “Esto es precisamente lo que sucedió en la agricultura de entonces: se introdujo la producción intercalada en el tiempo de los cereales con el nabo y con la alfalfa, de modo que se lograba incrementar sustantivamente la producción agraria porque se pudo contrarrestar el empobrecimiento de las tierras”. Asimismo, señala lo siguiente: “Pero si bien en la industria textil es en donde la mecanización provoca un cambio revolucionario, la rama en la que también se alcanza progresos notables es en la siderurgia. Las presiones motivadoras del progreso siderúrgico provinieron, en primer lugar, de las guerras napoleónicas y en segundo lugar, de la expansión ferroviaria...Las metas industriales lograron, con estos inventos, niveles verdaderamente espectaculares para la época: Inglaterra produjo 70,000 toneladas de hierro colado en 1789, pero muy pocos años después, en 1800, la cifra de producción subió a 260,000 toneladas, para dar un salto verdaderamente espectacular en 1830, en que se llega a la cantidad de 700,000 toneladas”¹

¹ ROEL, Virgilio: Historia social y económica del mundo moderno. Editorial “El Alba”. Lima 1985, pp. 37 y ss

En los tiempos modernos, en Inglaterra en los albores del siglo XIX, fue creada la Ley del Pan, la que controlaba la adulteración de la semilla. Siendo el punto de partida que sentó muchas de las bases que promueven la debida protección de los alimentos, en los derechos que más tarde se consolidaría como de los consumidores.

A fines del siglo XIX y comienzos del siglo XX, aparece la figura del Estado interventor, que vigila la actividad económica del mercado, llegando al extremo de reemplazar la voluntad de los agentes en éste. Originándose a su vez las contrataciones en masa, donde tuvo prevalencia la figura del consumidor.

Luego, alrededor del año 1930, se crea el movimiento “consumerista”. Siendo el principal protector y promotor de los derechos del consumidor, Exford G.

Un paso importante en los EE. UU. fue desde 1970 hasta nuestros días, se promueve la protección de los derechos de los consumidores, con fuerte arraigo y relevancia en el ámbito legislativo nacional, y la aparición de ciertas asociaciones de protección a aquellos.

En el Perú, *“a partir de la Constitución de 1933, se identificó la protección al consumidor con el tema de los monopolios, es decir, a los problemas de acaparamiento y las alzas injustificadas de precios se les vinculaba con el rubro antimonopólico”²*.

De ahí se dieron normativas para proteger la libre competencia entre los proveedores de bienes y prestadores de servicio como es el caso de la creación de organismos reguladores en el Perú como OSIPTEL, OSITRAN, OSINERGMIN, SUNASS, entre otras. Siendo la intervención estatal de las ya mencionadas, para dar la correspondiente regulación de los servicios públicos, como es el caso de la Ley N° 29571 *“El Código de Protección y Defensa del Consumidor”*.

² VEGA MERE, Yuri: Consumidor, contrato y sociedad postindustrial Fondo Editorial de la Universidad de Lima. 1998, p.60

1.2.- ETAPAS LEGISLATIVAS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

De lo señalado líneas arriba, se ahonda el tema legal, en las diferentes etapas, por periodos significativos de la humanidad en la era civilizada, comenzado por el precepto bíblico, antes del cristianismo propiamente dicho, luego en la edad antigua (caso Grecia y Roma), pasando por la Edad Media, hasta culminar en nuestros días.

1.2.1 En los tiempos bíblicos

Lo señalado en los textos bíblicos, da un avistamiento respecto a la entrega de lo justo a cada quien; no manifestando precisamente un derecho del consumidor, propiamente dicho, pero se crean principios generales que a su vez son aplicables a éste, según lo señalado en Deuteronomio 25: 15-16, que reza lo siguiente: *“Tendrás un peso justo y exacto, e igualmente una medida justa y exacta, para que se prolonguen tus días en la tierra que Yahvé, tu Dios, te da. Porque Yahvé aborrece al que no hace tales cosas y a toda injusticia”*³.

1.2.2. En la época de las culturas griega y romana

Luego, tanto en la cultura griega como la cultura romana (que dicho sea de paso la primera influenció a la otra) se sentaron las bases del derecho, como principios y figuras legales que hasta nuestros días siguen vigentes. Haciendo la salvedad que el concepto de *consumidor* no fue desarrollado a nivel doctrinario, ya que no estaban del todo claras las relaciones de consumo.

1.2.3 En la época del cristianismo

Pasando a la época del cristianismo, previo a la caída del Imperio Romano de Occidente, antes del comienzo de la Edad Media. Aun bajo

³ La Biblia, 60ava Edición Revisada, Edit. Verbo Divino, Madrid, 1995, p.210

el yugo romano, se trató de controlar los precios topes o límite de ciertos productos de consumo o de prestación de servicios, aproximadamente en el siglo IV, en la entrada en vigor del *“Edicto de Tolerancia del cristianismo dictado por el emperador Galerio”*⁴.

Por otro lado, se señala que: *“El poder de policía del Estado estaba personalizado en las funciones conferidas a los ediles curules, cuya tarea era vigilar el orden en los mercados, los precios y el abastecimiento de productos, animales y esclavos”*⁵.

1.2.4 En la época de la Edad Media

Después de la caída del imperio romano de occidente, entrado a la Edad Media, surgen los inspectores, que se encargaban de la fiscalización de los productos destinados a la alimentación. El cual era conformado por un gremio prominente en la época.

Estos funcionarios, tenían como tarea principal el control de la pureza de los productos sin que se llegara a la adulteración, para la entrega de determinados bienes en un buen estado a los consumidores finales. Como era el caso de las semillas, granos de maíz, nueces, pimienta, entre otros productos de primera necesidad, para la alimentación en la época.

1.2.5 En la época de la Edad Moderna

Luego de lo acontecido en la Edad Media, y pasada la época de la Iluminación, llegamos a la Independencia de los Estados Unidos de América donde fue dada una normativa que empezó a proteger las transacciones realizadas. Por ejemplo, en Massachusetts en el año de

⁴ LEDESMA, José de Jesús, *Bases Romanísticas de la Legislación Protectora del Consumidor*, Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, nro.11, secc. Previa, 1979, y en la Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, www.juridicas.unam.mx/.

⁵ QUINTANA ADRIANO, Arcelia, *Los Derechos Fundamentales y el Estado*. Protección del Consumidor, Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, www.juridicas.unam.mx/

1784, se dio una norma que tuvo como nombre *Ley Americana de Consumo*. Por lo que “en 1790, el secretario de Estado Thomas Jefferson trabajó para desarrollar el primer juego de Leyes Americanas de Peso y Medida para ayudar a proteger la integridad de las transacciones comerciales americanas”⁶

1.2.6 En la Época Actual

En el auge del pensamiento *ius filosófico*, trayendo consigo normas *pro hominem*. Es decir, en el desarrollo del Estado de Derecho, se ha efectuado la creación de instrumentos jurídicos que ven al consumidor no solo como un mero objeto, sino como un sujeto de derecho, reconociendo al mismo un *status*.

Luego, en esta línea de ideas el profesor Rezzonico en su estudio de cláusulas predispuestas, señala que:

“(...) hay acontecimientos que han rodeado la libertad del hombre moderno de nuevas circunstancias de posición social: el obrero tiene que aceptar condiciones que han fijado para él grupos de patronos y representantes de trabajadores, mientras que el consumidor tiene que comer, habitar o viajar en condiciones que le prescriben contratos uniformes y hasta existe cierto esfuerzo concentrado dentro de las competencia económica, donde la tentación de decir status en vez de lugar o relación se vuelve más perentoria en caso de los oligopolios”⁷.

Además, en este sentido se pronuncia el Dr. Durand Carrión, quien indica que: “el hecho que el Derecho del Consumidor tenga un ámbito de aplicación extremadamente amplio hace difícil el poder intentar cualquier definición final al respecto, por ello (...) la complejidad del conjunto de actividades que comprende no tiene límites; y más aún va ampliando su ámbito de acción día a día”⁸.

⁶DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú, Lima 2013, p 43

⁷REZZONICO, Juan Carlos, Contratos con Clausulas Predispuestas. Buenos Aires, Editorial Astrea, 1987, p.21 y ss.

⁸DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú, Op Cit., p.44.

1.3.- CONCEPTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

A nivel doctrinal, el derecho del consumidor existe desde antes de la entrada en vigor del Decreto Legislativo N°716 (siendo el primer cuerpo normativo, que regule la protección de éste).

Sin embargo, se tiene la idea que, desde el Código Civil de 1984, se regula la contratación en masa y, por tanto, la protección de los consumidores. Siendo a su vez descartada esta idea según lo mencionado por el Dr. Max Arias Schreiber Pezet: *“no se puede advertir una mención expresa a que el objetivo sea la protección al consumidor”*⁹

Los derechos de consumidor son considerados, como un grupo de derechos immanentes a los sujetos de la relación de consumo, debido a sus relaciones, con los respectivos distribuidores, tanto como los encargados de la prestación de servicios o transferencia de bienes, teniendo los mismos gran prominencia en los albores del siglo XX.

En un comienzo, fue desarrollado en la primera parte del siglo XX, por ejemplo, con la regulación contra el aumento de precios, como es el caso de *Upton Sinclair*, teniendo como principal problemática, la venta de productos farmacéuticos de la época. Producto de ello generando un gran desarrollo como fue la aprobación de la *Ley Sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias*.

Posteriormente, en los años treinta del siglo pasado, se produce la gran marcha proderecho del consumidor, a causa de la inflación de los precios, injustificados en diversos productos; a pesar de que en esos años el mercado internacional se encontraba en recesión.

⁹ ARIAS SCHREIBER PEZET: *Exposición de Motivos y Comentarios. Contratos en general. En: Código Civil. Tomo VI. Exposición de Motivos y Comentarios. Comisión encargada del estudio y revisión del Código Civil. Compiladora: Delia Revoredo de Debaquey. Tercera edición. Lima 1988, p.51.*

Se define el derecho del consumidor como: *“(...) el conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades”¹⁰.*

A su vez ha de mencionarse, la definición de consumidor, de la siguiente manera. Siendo *“(...) individuos o grupos de individuos que consumen o utilizan bienes económicos, aprovechando así la utilidad de éstos. Esta definición la podemos complementar con la que se encuentra en el Decreto Supremo 3466 de 1982 de Colombia Art. 10 inciso C; que considera como consumidor a toda persona natural o jurídica que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado para la satisfacción de una o más necesidades”¹¹.*

1.4.- NATURALEZA JURÍDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

1.4.1 Derechos del consumidor como derecho constitucional

Desde la entrada en vigor de nuestra Carta Magna en 1993, se refiere a los consumidores de acuerdo con el artículo 65, de la siguiente manera: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”¹²*. Lo que hace esto alusión, es al otorgamiento de rango constitucional de los derechos del consumidor. Poniéndose de acuerdo con legislaciones internacionales, como son la española o la argentina.

En el caso de la española, se observa en la Ley N°26, que entró en vigor de fecha 19 de julio de 1984, dotando de protección y defensa a los consumidores.

¹⁰ BALTAZAR DURAND CARRION, Julio; *Determinación del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*; Revista PUCP, Lima, 2013. Pg 69.

¹¹ Ídem

¹² Art. 65 de la Constitución Política del Perú.

Por otro lado, la legislación argentina en su art. 42 de la Carta Magna nacional, señala lo siguiente:

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad elección y a condiciones de trato equitativo y digno”¹³.

Volviendo a nuestra realidad nacional, con la entrada en vigor de la Constitución Política de 1993, es llevado el derecho del consumidor a un nivel constitucional, dentro de este esquema siendo importante el *derecho a la información* de aquellos bienes que se adquieran y servicios que se contraten, señalándose lo siguiente:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”¹⁴.

Ahora, se sabe que el Estado cumple un rol intervencionista frente a la protección de los derechos del consumidor. Dicha intervención, no tiene un matiz contradictorio con el otro derecho de rango constitucional como es la *libre empresa* (siendo base de una economía social de mercado). Realizándose la protección al consumidor dentro del margen de la economía social de mercado.

1.4.2 Teoría de los intereses difusos

Debido a la magnitud de estos derechos, el efecto de protección es en conjunto, no solo de manera individual. Sin equipararse a una norma general, ya que afecta a quienes se encuentren dentro del *status*.

¹³ Art. 42 de la Constitución de la República Argentina.

¹⁴ Art. 65 del al Constitución Política del Perú.

El interés del consumidor no encaja en el esquema de la protección individual necesariamente, como lo son otros derechos. Siendo necesario avanzar a una dimensión macro -social- para el encuadramiento jurídico de éstos. Desplegando la posible afectación a la sociedad, contando de cierta manera que el daño pueda ser más gravoso en unos que en otros.

Una corriente del Derecho le da el nombre de *intereses difusos*, siendo estos no circunscritos necesariamente a particulares sino en común a sectores o categorías dentro de una sociedad. Más visible, esta idea se ve reflejada en los llamados *contratos en masa*.

1.4.3 El derecho del consumidor como parte del derecho multidisciplinario

Para la debida protección del consumidor, es que se congregan varias disciplinas de relevancia jurídica. Esto se explica por la esencia misma de los diversos procesos económicos que se relacionan como oferta, venta, transporte, etc.

La naturaleza misma del derecho de consumidor no es aislada a otras ramas, compartiendo conceptos y principios generales de éstas. Relacionándose precisamente con el derecho civil (principalmente), derecho procesal, etc.

Ahora, yendo más allá de la sola ciencia jurídica, también comparte y se relaciona con otras disciplinas como es el caso de la medicina, la ingeniería, la administración, publicidad, marketing, la economía entre otras.

1.4.4 El derecho del consumidor como derecho de la Persona

Finalmente, los consumidores tienen menos posibilidad de influenciar en el mercado de manera decisiva, siendo la parte más débil de la relación contractual en contraposición de los proveedores.

Ahora, hay que tener en cuenta que el hombre es un sujeto de necesidades, por lo que tiene todo el derecho de gozar del consumo. Ya que el comercio está destinado a satisfacer las necesidades del hombre en condición de consumo.

Es obvio que no existe una determinada actividad económica de relevancia comercial sin que haya consumidores. Es decir, de cierta manera todos estamos identificados con el intercambio de bienes y servicios.

El participe principal en una relación de consumo es el hombre, por lo que a él se le suma todo un conjunto de derechos fundamentales, y derechos que inciden directamente con el intercambio de bienes y servicios, exigiendo trato justo, calidad, garantía post venta, etc.

Sumando a esta idea, la noción de protección de la persona quien es el fin supremo del Estado y de la Sociedad, por lo que se colige que la protección del consumidor cumpliría con lo mencionado.

1.5.- CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En principio cabe recordar, conforme ya fue mencionado en el presente capítulo en la naturaleza jurídica de los derechos del consumidor, que los derechos mencionados “(...) *forman parte de una nueva clase de derechos diferentes a los personales y que su defensa debe darse necesariamente en forma grupal*”¹⁵

¹⁵RODRÍGUEZ MELÉNDEZ, Roberto. “Intereses y tutela constitucional”. El salvado, extraído de fecha 16 de diciembre de 2016 de la página web; <http://www.uv.es/~ripj/2salva.htm>

A su vez que los derechos del consumidor son clasificados por el profesor Gabriel Sligltz, de la siguiente forma: *“fundamentales, sustanciales y de implementación”*¹⁶.

1.5.1 Derechos fundamentales del consumidor

- a) Derecho a una libre elección
- b) Derecho a recibir un trato justo
- c) Derecho a la educación

1.5.2 Derechos sustanciales a los consumidores

- a) Derecho a ser informado
- b) Protección de interés económico

1.5.3 Derechos de implementación o instrumentales

- a) Derecho a la asistencia
- b) Derecho al acceso transparente a la justicia

1.6.- PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor nos señala, en resumen, en el art. V del Título Preliminar los siguientes principios de los derechos del consumidor:

1.6.1. “Principio de Soberanía del Consumidor. - *Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.* **2. Principio Pro-Consumidor.** - *En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de*

¹⁶Extraído de fecha 20 de diciembre de 2016 de la página web:
http://www.finjus.net/documentos/Archivos/Documentos/Articulos/Acceso%20a%20la%20Justicia/PU_acceso3.pdf

las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor. **3. Principio de Transparencia.** - En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código. **4. Principio de Corrección de la Asimetría.** - Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado. **5. Principio de Buena Fe.** - En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular. **6. Principio de Protección Mínima.** - El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor. **7. Principio Pro Asociativo.** - El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código. **8. Principio de Primacía de la Realidad.** - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa¹⁷.

¹⁷ Ley N°29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, entró en vigencia el 02 de octubre de 2010.

II.- LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

2.1.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Es innegable que nuestra sociedad no cuente con una base histórica a cada una de sus actuaciones, como es el presente caso, las Cláusulas Generales de Contratación han sufrido infinidad de modificaciones desde su concepción. Es razonable explicar el contenido de estas en los diferentes estadios o etapas desde los inicios de la civilización, teniendo en cuenta los impactos sociales, culturales político, económicos, etc., que estos han generado.

2.1.1 En Grecia: la primera etapa notable, es la época de la cultura Helénica, donde *“(...) el concepto de contrato se vinculaba estrechamente a la idea de justicia conmutativa resaltaban el synallagma, que según los griegos se hallaba en todas las relaciones de cambio, sean voluntarias o no debía haber una reciprocidad de prestaciones”¹⁸*.

2.1.2 En el Derecho Romano: por otro lado, en un segundo estadio de la civilización, no era de carácter prioritario dar una definición a cada una de las instituciones jurídicas existentes, como fuera el caso de la contratación (instituciones de forma abstracta).

Por otro lado, en lo descritos en el Digesto, no se ve expresada una teoría general del contrato de manera explícita como nuestros días, al ser el derecho una ciencia cambiante.

Para el ilustre y reconocido maestro De La Puente y Lavalle, *“(...) el Derecho justiniano admite la existencia de contratos innominados, pero para ello se requiere que exista una reciprocidad de prestaciones, por lo cual solo se otorgaba esta categoría a las convenciones do ut des; do ut facias; facio ut des; facio ut facias”¹⁹*.

¹⁸ RUSCONI, Dante D, Manual de Derecho del Consumidor, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p. 67.

¹⁹ DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, El contrato en general, T. I, Palestra, Lima, 2007, p.24.

Dentro de este esquema se dio el origen de los llamados *pactos*, siendo estos acuerdos entre dos o más partes, donde se manifestaba la voluntad de la realización de determinada acción, sin tener vinculación entre las partes para su cumplimiento.

Por ello, para que estos *pactos* no quedaran en un mero acuerdo sin vinculación de cumplimiento, es que se exigieron cierto tipo de solemnidades, para que finalmente tenga efectivo respeto. Un ejemplo del cual es común hasta en nuestros días es la forma escrita.

Como el mero consentimiento no era suficiente, siendo ineludible el cumplimiento de cierto tipo de formalidades, como la antes mencionada línea arriba, sino carecían de valor para la acción de cumplimiento de la interposición del reclamo hacia la otra parte.

Agregando a la idea, De La Puente y Lavalle, nos da a conocer que el término usado de forma común como *contractus*, no es el contrato como hoy en día se conoce, sino es un acuerdo de obligatoriedad, por lo que se resume de manera puntual a la mera obligación entre las partes.

Acabando lo relevante a este periodo (romana), el término de contrato tuvo gran vigencia y relevancia en siglo XV, que tuvo como inicio a las fuentes de las obligaciones como bien lo señala el jurista Austri.

2.1.3 En el Derecho Medieval: Ya lo adelantado en la parte final del párrafo precedente, “en la época del siglo XV, marca un hito, ya que tuvo un momento de apogeo la figura del contrato., *con lo cual se reconoce pleno valor al contrato consensual*”²⁰.

2.1.4 En el derecho canónico: El derecho canónico, tuvo gran relevancia e influencia en el desarrollo de la figura del contrato. Dando validez y firmeza al acuerdo inter-partes, con la realización de un

²⁰Extraído el 15 de mayo de 2015 de la página web: http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento_de_Alcal%C3%A1

determinado juramento. Sin embargo, la mera manifestación de voluntad para contratar bajo juramento se encuentra en desuso.

La figura del incumplimiento de una determinada obligación traducida como “El Pecado”, siendo algo circundante en la época, por lo que declinar en el cumplimiento de un pacto, era sinónimo de caer en el pecado Generando un alto valor, para el acuerdo de las partes, estando sujeto al cumplimiento.

Efecto de esta etapa, logró que la voluntad sea reconocida como una fuente de obligaciones.

2.1.5 En el derecho moderno: pasando a esta época, un elemento prominente es la del *Voluntarismo Jurídico*, como el mismo nombre lo señala, sin caer en redundancias, lo más importante es la voluntad. Con la manifestación de voluntad, es suficiente la generación del cumplimiento de una determinada promesa. Lo que fue una pieza importante en el desarrollo del comercio. Teniendo en cuenta algunas excepciones para la formación de determinadas solemnidades (como la *escrituralidad*).

Se colige que el contrato, al ser un acuerdo de voluntades, es una obligación jurídica de ineludible cumplimiento. El factor económico, fue una gran influencia en su desarrollo con una aproximación al siglo XVII. Ante este desenvolvimiento en la figura contractual y en general el desarrollo del derecho, “*Sobre estas bases ideológicas y el pensamiento de los juristas Domat y Pothie se elaboró el primer gran Código Civil, el Code Civil francés o Code Napoleon*”²¹.

Los diferentes Estados comenzaron a proponer reglas en la contratación, por lo que las decisiones *inter-partes*, empezaron a verse enmarcadas en cierto tipo de limitaciones, dependiendo la estructura que cada legislación propusiera.

²¹POTHIER, R.J., Tratado de las obligaciones, Heliasta, Buenos Aires, 1978, pp.12. 204.

“Más allá de lo visto en los diferentes estados que atravesó Dentro de la visión Una postura actual, como es el Análisis Económico del Derecho, sostiene que al lado de los beneficios que posibilitan las condiciones generales a los empresarios, es posible encontrar beneficios para los consumidores, ya que todos los ahorros en los costes y en el tiempo, se traducen naturalmente al precio del producto, haciendo más asequible al cliente. Por otro lado, y como función espúrea de las condiciones generales, le permiten al empresario predisponente, ocupar un lugar de preferencia dentro de la relación negocial, todo por vía de la inclusión de las llamadas cláusulas abusivas: sea de aquellas por las que se exonera de responsabilidad, trasladando los riesgos por daños al consumidor, o imponiéndole cargas excesivas o desconocidas por el ordenamiento legal, o arrogándose facultades o prerrogativas sin correlación con las contraprestaciones, etc. Es decir, que al lado de las que podríamos denominar funciones justificadas de esta forma negocial, aparecen las funciones encubiertas que carecen de fundamentación en los principios elementales del derecho de los contratos: La buena fe y la equidad”²².

2.2.- NOCION DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

2.2.1 En la Doctrina Nacional: Hay que tener en cuenta algo sumamente impórtate, que *“anterior a la dación del Código Civil de 1984 no se ocupó de la temática de las cláusulas generales de contratación, únicamente analizaron la figura de los contratos por adhesión”²³.*

En nuestro Código Civil vigente, las Cláusulas Generales son definidas en el artículo 1392°, como *“aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos”²⁴.*

²² Extraído cd fecha 30 de diciembre de 2016, de la página web <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2001/1-Sociales/S-020.pdf>

²³ CASTAÑEDA, Jorge Eugenio, Derecho de los contratos, T.I., UNMSM, Lima, 1962, pp.40 y 41

²⁴ Art. 1392 del Código Civil Peruano.

Dentro del contexto que explica la razón de significado antes mencionado, como el que fuera dado en la Exposición de Motivos del Código Civil, donde indicaba, que: *“(…) estas cláusulas son formuladas de manera preventiva y unilateral por una persona o un grupo de personas, que fijan de un modo abstracto el contenido normativo general o accesorio de una serie de contratos individuales, de manera que estos se ajustan a aquéllas. Desde luego, estas cláusulas sólo son vinculantes en la medida que se celebran los contratos individuales”*²⁵.

Para Soto Coaguila: nos señala que las Cláusulas Generales de Contratación, tienen una gran connotación y peculiaridad, ya que son elaboradas por una de las partes, ya sea por una persona natural o jurídica según sea el caso. Dando las pautas generales, que son los márgenes de acción, de los cuales se desprenderán propios elementos.

Por otro lado, el jurista Carlos Cárdenas Quirós, señala que: *“las cláusulas generales de contratación son disposiciones predispuestas, generales y abstractas que integrarán la oferta de una serie indefinida de contratos individuales y que adquirirán fuerza vinculante solo una vez celebrados los correspondientes contratos”*²⁶.

Para el Maestro Max Arias-Schreiber, *“son el otro medio moderno utilizado en la masiva comercialización de bienes y servicios. Se trata de esquemas abstractos, que en la práctica se conocen como cláusulas de cajón”*²⁷.

Finalmente, en la opinión de Federico De Castro y Bravo, señala que: *“se designan como tales condiciones a los conjuntos de reglas que un*

²⁵ REVOREDO DE DEBAKEY, Delia, Código Civil. Exposición de motivos y comentarios, Vol. VI, Okura Editores, Lima, 1985, p. 54. Siendo el doctor Max Arias SchreiberPezet ponente del Libro sobre Contratos en General, recoge nuevamente su opinión, en su obra: Exégesis del Código Civil peruano de 1984, T I, Segunda Ed., Gaceta Jurídica, Lima, 2000, pp. 160 y ss.

²⁶ DE CASTRO Y BRAVO, Federico “Las Condiciones Generales de los contratos y la eficacia de las leyes”. Madrid. 1961. p 10

²⁷ ARIAS SCHERIBER PEZET, Max, Contratos celebrados por adhesión y cláusulas generales de contratación, Sección de Actualidad Jurídica, Gaceta Jurídica, 1998, pp.9-10

particular (empresario, o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar. Mediante tales condiciones se eliminan a priori los tratos previos entre las partes; una de estas (el empresario) se ha atribuido el papel de predisponer o dictar, conforme a su interés y a su gusto, la regulación de los contratos; se independiza el establecimiento de las condiciones de la celebración del contrato concreto; las condiciones se imponen de tal modo, inexorable que pueden calificarse de apéndice de la prestación; se redactan en la forma abstracta y articulada que se acostumbra en las leyes”²⁸.

Como reflexión final al presente punto es de mencionar que las C.G.C. pueden estar contenidas dentro de un contrato o simplemente anexadas a este (es decir fuera de él); y también las C.G.C pueden estar contenidas en una norma específica, sin necesidad que sean mencionadas, simplemente remitiéndonos a ésta como es el caso de los créditos hipotecarios con el Código Civil, o contratos regulados por los Organismos Reguladores de servicios públicos (OSIPTEL, etc.).

2.2.2 En la Doctrina Comparada

- a) **En España:** De Castro señala que: *“Las condiciones generales de la contratación son un conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar”²⁹.*
- b) **En la legislación de la materia en la República Argentina nos señala:** Los doctrinarios y juristas argentinos, definen de manera concreta a las C.G.C de la siguiente forma: *“las cláusulas predispuestas por alguna de las partes, con alcance general y “(…”*

²⁸ DE CASTRO Y BRAVO, Federico, Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes, Cuadernos Civitas, reedición de 1984, pp. 12 y 13.

²⁹ PAGADOR LÓPEZ, Javier, Condiciones generales y cláusulas predispuestas. La Ley de condiciones generales de contratación, Marcial Pons, Madrid, 1999.

para ser utilizadas en futuros contratos particulares, sea que estén incluidas en el instrumento del contrato, o en otro separado”³⁰.

2.3. ANTECEDENTES DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN EN LA LEGISLACION COMPARADA

2.3.1 En caso de la Ley española en la materia: según la Ley 7/1998

“Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos”³¹.

2.3.2 En caso de la ley alemana

La Ley de Regulación de las Condiciones Generales de la Contratación de 9 de diciembre de 1976 en su artículo 1 establece: *“Son condiciones generales de la contratación todas aquellas cláusulas contractuales predispuestas para una pluralidad de contratos que una parte (predisponente) impone a la otra en el momento de celebración del contrato. Es irrelevante que las cláusulas constituyan una parte del contrato formalmente separada o estén recogidas en el documento contractual mismo, la extensión que tengan, el tipo de escritura en que estén redactadas y la forma que el contrato tenga”³².*

2.3.3 En Argentina el Código Civil y Comercial, nos señala lo siguiente:

Como lo describe el Código Civil y Comercial Argentino de fecha 07 de octubre de 2014 nos define sobre qué son las C.G.C. de la siguiente manera: *“Artículo 984.- Definición. El contrato por adhesión es aquel*

³⁰ ALTERINI, Atilio A., Contratos. Civiles - comerciales - de consumo. Teoría general, AbeledoPerrot, Buenos Aires, 1999, p. 131.

³¹ Ley 7/1998 España art 1.

³² Ley de regulación de las condiciones generales alemana

mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción”³³.

2.4.- FINALIDAD DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Antes del inicio de cualquier discusión es importante saber cuál es la finalidad o el porqué de la dación de una determinada norma, ya que como es dado a nivel doctrinal (doctrina nacional), en la exposición de motivos:

“(…) se expresa que las cláusulas contratación son un medio contractual contemporáneo que se utiliza para el comercio a gran escala de bienes y servicios, pero su regulación en el Código -en palabras de los codificadores - fue motivada por los riesgos que presenta esta modalidad contractual ya que (...)no existe paridad entre los contratantes y uno de ellos ostenta todas las ventajas de su posición y no pocas veces se prestan a la comisión de abusos. De allí la razón que se ha tenido para legislarlas con detenimiento”³⁴.

A su vez en palabras del maestro Max Arias Schreiber, era necesario legislar sobre la materia ya que debía protegerse al consumidor por tratarse de la parte más débil de la relación, sino crecería la brecha. Entre éste (consumidor) y la otra parte (vendedor o prestador de servicios).

Alfredo Bullard, sostiene que *“la contratación masiva está orientada a reducir los costos de transacción en los contratos, pero, además, se vale para ello de otro presupuesto consistente en la eficiencia. Advierte que la regulación de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación en el Código Civil están destinadas a proteger al consumidor”³⁵*. En este punto el autor nos menciona la gran preocupación del propio legislador únicamente por controlar el poder abusivo en pro de los consumidores, pero tuvo gran usencia

³³ Código Civil y Comercial argentino de 2014.

³⁴ REVOREDO DE DEBAKEY, Delia, Código Civil. Exposición de motivos y comentarios. Op. Cit., Vol. VI, pp. 54-55 y Max Arias Schreiber, Exégesis del Código Civil peruano de 1984, pp. 160-161

³⁵ BULLARD, Alfredo, “¡Firme primero, lea después! La contratación masiva y la defensa del consumidor”, en El Derecho Civil peruano. Perspectivas y problemas actuales, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1993, pp. 28, 39 y 40.

respecto a los mecanismos de una adecuada transmisión de la información hacia ellos.

En palabras de Puente y Lavalle, la principal función de las Cláusulas Generales de Contratación es permitir que la realización del tráfico de bienes de forma masiva. Siento estas importantes para facilitar y favorecer el comercio, con ello hacer más dinámico.

Hasta este punto se puede ver que los autores coinciden en mencionar que la finalidad de la existencia de las C.G.C. se da por la mejora del tráfico económico, sobre todo en el ámbito de contratación en masa. Por otro lado, lo resaltante visto por Bullard, es que el legislador se preocupa más por reducir la existencia del abuso por parte del proveedor, y no teniendo en cuenta el acceso a la información que tiene el consumidor con aquel.

Sumando a estas ideas, en la exposición de motivos, el jurista Max Arias-Schreiber, brinda una explicación al respecto, señalando que: “(...) *la contratación masiva y la ineludible tarea de regularlas está orientada a defender al consumidor, para reducir la brecha existente entre la parte fuerte - empresarios- y la parte débil consumidores*”³⁶.

Bullard, como señala párrafos arriba, el legislador debe de apuntar en regular sobre los *aspectos de la información*, así para que se evite todo tipo de asimetría informativa, hacia el consumidor final. Quien es la parte más débil de la relación.

Por otro lado, con lo señalado por el profesor *De la Puente y Lavalle*, se puede colegir que la finalidad de las CGC es el tráfico o flujo masivo de bienes y servicios, y sólo secundariamente, la protección de la parte débil en la negociación contractual.

El Estado cumple un rol fundamental al regular los parámetros de las Cláusulas Generales de Contratación, en pro del consumidor, además generando los

³⁶ ARIAS SCHREIBER PEZET, Max, Exégesis del Código Civil peruano de 1984, op cit, pp. 156-162

mecanismos suficientes para la aprobación administrativa correspondiente de las mismas.

A manera de conclusión, mencionamos que las posturas tienen un matiz de división, mientras que, por un lado, se encuentran las que plantean que la razón de ser de las C.G.C. de acuerdo con la normativa establecida es la protección del consumidor (parte más débil de la relación), por otro lado, se señala que más allá de la protección el Estado deja olvidado el aspecto informativo para reducir la asimetría informativa (de acuerdo a lo visto por Bullard). Con lo que conlleva a la promoción del equilibrio contractual.

2.5.- FUNCIÓN DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

En líneas generales las Cláusulas Generales de Contratación cumplen dos funciones de manera general, que son las siguientes:

- a) Como principal función, las C.G.C. estandarizan los acuerdos masificados, los cuales tienen características homogéneas que realizan que las empresas con los usuarios consumidores,
- b) La realización de los mismos tiene como principal función la reducción de costos de transacción, lo cual produce un resultado eficiente, ya que simplifica y promueve la aceleración de la realización de los diferentes contratos.

Complementando a las ideas antes mencionadas, de manera global los contratos, ya sean con la utilización de las diversas C.G.C. o sin ellas, según Wayar “(...) *cumple una función social. Más aun, es un instrumento para la cooperación social, de tal suerte que no puede servir de medio para la satisfacción de intereses egoístas o puramente individuales, cuando con ello se vulnera el interés social*”³⁷. Por su parte, Mosset Iturraspe sostiene que “el

³⁷ WAYAR, Ernesto C. Compraventa y permuta. Astrea, Buenos Aires, 1986, pág. 514.

*contrato no puede ser el reino del egoísmo, del puro interés individual, sin poner en grave riesgo el bien común y la paz social*³⁸.

2.6.- NATURALEZA JURÍDICA DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

No es fácil responder a una interrogante sobre *¿cuál es la naturaleza jurídica de las Cláusulas Generales de Contratación?*, ya que es importante señalar que existen muchas teorías que dan respuesta a ello. Por lo que se pasará a relatar las mismas:

2.6.1 Primero se describe la Tesis contractualista

Este tipo de teoría señala que las Cláusulas Generales de Contratación, son simples componentes de un todo llamado contrato. Y se generan por la manifestación contractual de las partes debido a la autonomía privada. Para esta teoría las Cláusulas Generales son meras partes del contrato, y forman parte de la autonomía privada entre las partes.

Por otro lado, la fuerza que adquieren las Cláusulas Generales de Contratación y además que las convierten en carácter obligatorio, se manifiesta cuando son incorporadas al contrato, encontrando fuerza en la doctrina nacional e internacional en los siguientes tratadistas: Ascarelli y Bianca, Uría, Santos Briz, García Amigo, Martín - Ballester, De Castro y Bravo; Alterini y López Cabana López Santa María y De La Puente y Lavalle y Arias-Schreiber.

2.6.2 Por otro lado, se analiza la Tesis del profesor argentino Juan Carlos Rezzonico

Otra tesis, es la desarrollada por Juan Carlos Rezzonico, donde señala que la *“esencia jurídica de las cláusulas generales de contratación o condiciones negociales generales, (...) no es la del contrato, sino la de*

³⁸ MOSSET ITURRASPE, Jorge. Justicia contractual. Ed.iar, Buenos Aires, 1977, pág. 79.

una realidad independiente”³⁹. Es decir que estas existen per se, de manera independiente al contrato. Que no es un simple complemento, sino que coexiste con él mismo.

Agregando a la idea anterior el autor manifiesta que “(...) el problema de la esencia jurídica de las cláusulas generales de contratación, sólo se resuelven por la admisión de sus rasgos propios, que la perfilan como una institución autónoma surgida del moderno tráfico de masa, además donde (...) asignar carácter contractual a ese fenómeno social, sin más, equivale a ingresar en el terreno de las ficciones; en fin, que el campo de despliegue residual es el del derecho contractual, en cuya afirmación no debe buscarse ninguna contradicción, sino el empleo de un utillaje existente adaptado a la nueva realidad, (...) con conciencia de las limitaciones y posibilidades que ello comporta (...)”⁴⁰.

2.6.3. Ahora, en la doctrina nacional también es desarrollada con Tesis del maestro Manuel De La Puente y Lavallo

El maestro en el desarrollo de su investigación señala que para establecer la naturaleza “(...) *deben distinguirse las cláusulas generales **en sí** y el contrato celebrado **en base a ellas***. Respecto a las Cláusulas Generales de Contratación en sí, las define como declaraciones unilaterales de voluntad del predisponente, careciendo entonces de una naturaleza contractual, por lo que no obligarían a su predisponente con nadie al momento de redactarlas. Las cláusulas generales de contratación pueden formar parte de un contrato, en particular mediante una oferta formulada por el predisponente o una oferta aceptada por él, pero en ambos casos la relación jurídica obligatoria no surge de la redacción de las cláusulas generales, sino del contrato particular celebrado entre el predisponente y el adherente, siendo las cláusulas

³⁹ REZZONICO, Juan Carlos, Contratos con cláusulas predisuestas. Condiciones negociales generales, Astrea, Buenos Aires, 1987, p.324.

⁴⁰ Ibídem.

*generales parte integrante de ese contrato particular*⁴¹. (Subrayado y negrita nuestro)

2.6.4 Por último, el desarrollo de la Tesis normativista o anticontractualista

Finalmente, dentro del punto de naturaleza de las CGC, es vista por los alemanes Grossmann-Doerth (1933), Kohler (1934) y Hildebrant (1937), quienes señalan que forman “(...) parte del ordenamiento legal y deben ser consideradas como normas *vinculantes, por lo tanto, son obligatorias tanto para quien las predispone como para quienes se vincula con ellas*”⁴².

Además, lo describe Joaquín Garrigues, en 1962, señalado en el libro del profesor Manuel La Puente y Lavalle, que indica que aquel expresó que *“las condiciones generales merecen la calificación de usos mercantiles y, como tales, constituyen fuente objetiva de Derecho. Del mismo modo, en 1981 María Costanza manifestó que, ante la carencia de normas dispositivas que regulen las relaciones contractuales masivas, la difusión y uso de las condiciones generales de contratación van creando contratos atípicos que posteriormente se convierten en normas dispositivas*”⁴³.

2.7.- CARACTERÍSTICAS DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Luego de lo anteriormente visto, es de amplia importancia el desarrollo de cada una de las seis características más notables de las Cláusulas Generales de Contratación.

2.7.1 La primera característica es la *predisposición o pre-formulación*:

⁴¹ DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, El contrato en general, T.III., Op. Cit., p.107.

⁴² GARCÍA AMIGO, Manuel, Condiciones generales de los contratos civiles y mercantiles. Revista de Derecho Privado, Madrid, 1969, p.105 a 107.

⁴³ DE LA PUENTE Y LAVALLE, El contrato en general, Op Cit., T.III, pp.101-102.

Ya que una de las partes, es quien se obliga a la pre-redacción del contenido de las C.G.C, en el contrato del caso específico.

2.7.2 La segunda que encontramos *generalidad*:

Esta segunda característica “(...) *está referida al hecho de que las cláusulas generales se formulan sin tener relación con un contratante específico, por lo tanto, están dirigidas al público en general, a la masa humana. Son impersonales* Para Torres Vásquez, la generalidad, garantiza a los consumidores, igualdad de trato sin discriminación alguna; todos adquieren los bienes y servicios en los mismos términos y condiciones”⁴⁴.

2.7.3 La tercera es la *uniformidad*

Aquí se desarrolla, los llamados **contratos cliché**, ya que son pre redactados de forma generalizada, en la cual se puede encontrar una gran similitud con diferentes contratos de igual forma pre redactados.

2.7.4 Una cuarta característica, que denota la esencia de estos contratos es *La imposición*

La misma que deja, de lado la posibilidad entre las partes de negociar y llegar a un acuerdo determinado, respecto a las C.G.C dejando al consumidor muchas veces como la parte más débil del acuerdo.

2.7.5 Una quinta característica relacionada en la anterior es la *Ausencia de la etapa de tratativa*

Donde una parte de los suscribientes llamada **la parte débil**, no tiene la más remota posibilidad, de realizar modificación a las condiciones generales, a las que se somete a la suscripción de un acuerdo.

⁴⁴ CÁRDENAS QUIRÓS, Carlos, Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas», en *Ius et Veritas*, Año VII, N° 13, Revista de Derecho editada por Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, pg. 21.

Razón por la cual, para evitar el abuso y exceso en las mismas, es que interviene el Estado en un margen de discrecionalidad, regulando y revisando el contenido contractual, evitando los posibles desequilibrios.

2.7.6 La última característica es la Vinculación

A la luz de lo señalado en el acápite anterior, solo es de carácter vinculatorio, cuando por manifestación de las partes, éstas se sometan a esta regulación.

2.8.- DIFERENCIA ENTRE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Según la doctrina generalizada se ha puesto en los supuestos de ciertas características, con las cláusulas de adhesión:

- Una de las principales diferencias, entre los contratos de adhesión y las C.G.C, es que las primeras obligan en forma total respecto al contrato, mientras que las segundas (C.G.C.), solo obligan lo concerniente a estas cláusulas predispuestas, más no en todo el contrato, debido que existen puntos que pueden ser determinados no solo por una de las partes sino por ambas.
- La forma de los contratos por adhesión ya es predefinida y vinculatoria en su totalidad, sin embargo, algunos elementos, solo principales, están contenidos en los contratos de las llamadas C.G.C
- Los contratos por adhesión son determinados en función de la personalidad y situación del contratante, el cual puede ser redactado de acuerdo con el caso en particular, sin intervención del consumidor. Por otro lado, en los contratos con contenidos de las C.G.C., las cláusulas son uniformes en todos los contratos.

- En el contrato de adhesión, la sumisión es total por parte del consumidor, teniendo como única alternativa, la de aceptar o rechazar. Sin alternativa alguna por parte de ninguna parte contrato de modificar el contenido.
- La característica fundamental de un contrato que contiene una Cláusula General de Contratación no es la adhesión, por lo que deja un margen de negociabilidad, respecto del contenido, excepto lo referente en las C.G.C.
- Mayoritariamente, los contratos de adhesión son realizados, por las empresas poderosas monopólicas, caso contrario, es lo que pasa con las instituciones que generan los contratos con contenido de las C.G.C, donde generalmente no se encuentra situación de monopolio, más bien se encuentran en situación de competencia con otras instituciones o empresas.

2.9.- LA INTERPRETACIÓN CONTRA STIPULATOREM

Algunos datos adicionales, respecto interpretación que deben de tener las Cláusulas Generales de Contratación, según como lo establece en el art. 1401° del Código Civil, como regla en materia de Cláusulas Generales de Contratación: *“Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan, en caso de duda, en favor de la otra”*⁴⁵.

Cuando se tenga duda de la correcta lectura de las Cláusulas Generales de Contratación se *“(…) interpretan en contra del predisponente (contra stipulatorem), o sea en el sentido más favorable al adherente”*⁴⁶.

2.10.- LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

En nuestra legislación nacional nos encontramos con los siguientes puntos que son considerados como Cláusulas abusivas, descritos en el art. 49 del Código de Protección y Defensa al Consumidor. De la siguiente manera:

⁴⁵ Art.1401 del Código Civil Peruano.

⁴⁶ TORRES VÁSQUEZ, Aníbal. Contratación Masiva Protección al Consumidor, Motivensa, Lima, 2009..., p.195

“A) En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. B) Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa. C) El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba”⁴⁷.

⁴⁷ Art. 49 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



CAPÍTULO II

LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

(RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN)

En el presente trabajo se ha venido realizando la investigación científica, con la metodología de investigación cuantitativa, teniendo como objetivo la comprobación de la hipótesis, siendo probable que se presente un problema en la protección y defensa del consumidor no desde la perspectiva de la revisión de los contratos, sino de en el procedimiento de otorgamiento de la información a los consumidores, ergo esto produzca desprotección y tenga como resultado un cambio en las normas que regulan sobre las Cláusulas Generales y Protección al Consumidor.

A efecto de abordar con el problema de investigación y resolverlo, se han utilizado como respectivas unidades de estudio la opinión respecto de las resoluciones emitidas por el tribunal de INDECOPI y por los funcionarios de la

misma institución. Además, con una muestra de encuestas desarrolladas por los estudiantes de derecho de las diferentes casas de estudio entre los ciclos VI a XII. Finalmente se revisará la casuística vertida por los funcionarios del tribunal de INDECOPI, respecto a la afectación de los derechos del consumidor. Además de las fichas de observación obtenidas de las diferentes resoluciones vertidas por los magistrados del tribunal de INDECOPI, respecto a la afectación de los derechos del consumidor.

A) RESOLUCIÓN 3774-2014/SPCINDECOPI

“SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Operaciones Funerarias S.A. por infracción de los artículos 1.1° y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la información respecto de las condiciones generales y particulares del servicio contratado fue puesta en conocimiento de la denunciante. Asimismo, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Operaciones Funerarias S.A. por infracción del artículo 47° literal e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cumplió con entregar la copia del Contrato 084439 a la denunciante. De otro lado, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Operaciones Funerarias S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la demora en la entrega del Contrato N° 085056 resultaba razonable. Así también, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Operaciones Funerarias S.A. por infracción del artículo 49° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la Cláusula Sexta del Contrato N° 085056 no constituía una cláusula abusiva. Finalmente, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Operaciones Funerarias S.A. por infracción de los artículos

150° y 152° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no se indujo a error a la denunciante al momento de ingresar su reclamo en el Libro de Reclamaciones”⁴⁸.

B) RESOLUCIÓN 1603-2011/SC2-INDECOPI

SUMILLA: se confirma el pronunciamiento venido en grado en el extremo apelado en que declaró fundada la denuncia del señor Klemens María Brack Egg contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y de Reaseguros por infracciones del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, modificando sus fundamentos, pues la falta de idoneidad del servicio estuvo dada por la eliminación y reducción de las coberturas del seguro oncológico contratado en el año 2002, sobre la base de la aplicación de una cláusula abusiva, al margen de la oportunidad en que ello fue informado. Asimismo, se confirma la medida correctiva ordenada a la infractora para que deje sin efecto la eliminación y modificación de coberturas.

“Si bien ordinariamente las condiciones expresas de un servicio desplazan a las condiciones implícitas del mismo, el Decreto Legislativo 1045 - vigente a la fecha de la modificación efectuada por Pacífico – introdujo una excepción fundada en la buena fe contractual y la tutela efectiva de los derechos del consumidor para el caso de contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación. En ambos escenarios, el artículo 18° del Decreto Legislativo 1045 prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas, definiendo como tales, entre otras, a aquellas que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio del consumidor, sin que se cuente con el consentimiento explícito e informado del mismo: Artículo 18°.- Reglas generales sobre contratos de consumo.- (...) d) En las cláusulas generales de contratación y en

⁴⁸Extraído de fecha 20 de diciembre de la página web:
http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2014/Re3774.pdf

los contratos por adhesión, se tendrán por no puestas las cláusulas que, entre otros, tengan por objeto: TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala de Defensa de la Competencia N° 2 RESOLUCIÓN 1603-2011/SC2-INDECOPI EXPEDIENTE 2954-2009/CPC 11/27 (i) Permitir al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato en perjuicio del consumidor o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones, sin contar con el consentimiento explícito e informado del consumidor.”⁴⁹

Lo cual nos va a ayudar a determinar si es necesaria *una reformulación de algunos* artículos correspondientes al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en materia de contratación en masa respecto a las Cláusulas Generales de Contratación.

Los objetivos trazados en el presente trabajo de investigación son uno general y tres específicos. Como general tenemos:

- Determinar la existencia de desprotección de los consumidores en los contratos en masa.

Mientras que, por otro lado, nos encontramos con los objetivos específicos, que serán desarrollados cada uno de ellos en los siguientes acápite:

- *Determinar* cuál es la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y la falta de tutela sobre los derechos del consumidor.
- *Analizar* la normatividad vigente que nos habla sobre la protección de los derechos del consumidor.

⁴⁹ Extraído de fecha 20 de diciembre de página: http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re1603.pdf

- *Identificar* cuáles son las repercusiones jurídicas y económicas que produce las Cláusulas Generales sobre los derechos del consumidor.

A lo largo de la presente investigación, se verá que el usuario consumidor se encuentra desprotegido en muchos de los contratos en masa, los cuales son elaborados de forma unilateral, que tiene una visión pro-empresa y corporativa; las que de cierta forma vulneran muchos de los derechos de aquellos por lo que el mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor, resguarda. Motivo por el cual veremos a plenitud si es necesaria una reformulación de manera parcial de algunas normas respecto al tema en desarrollo.

2.1 LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS EN MASA

Es importante desarrollar en esta parte de la investigación, ya que es la idea central respecto a la protección que tienen los consumidores. Desde una visión general, relacionada a la contratación de servicios, o adquisición de bienes. Todo ello con la finalidad de desarrollar el *objetivo general* de la presente investigación. Como se pasará a describir a continuación:

La protección al consumidor entiéndase como “(...) *el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores*”⁵⁰. Es el punto neurálgico de la tesis en curso, para ello como principal participe al consumidor.

Por lo que, en este orden de ideas, se recolectó datos, tomados como base referencial una encuesta realizada a estudiantes de derecho de las diferentes casas de estudio entre los ciclos VI a XII (UCSM, UCSP Y UNSA), y abogados especializados en la materia, sobre la siguiente pregunta:

⁵⁰ Extradío de fecha 21 de enero de 2018: Industria y Comercio de Colombia. De la paágina web: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

1.- ¿Usted cree que en la mayoría de los establecimientos se ven afectados sus derechos como consumidores?

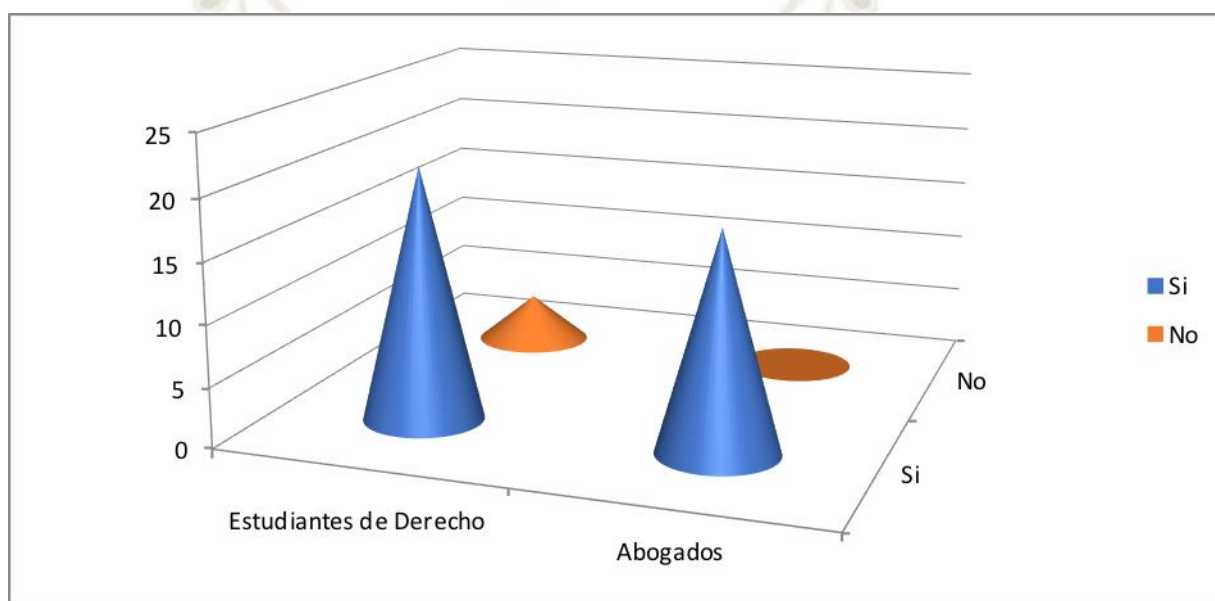
Tabla N° 01

Dtos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SI	21	84 %	18	100 %
NO	4	16 %	0	0 %
TOTAL	25	100 %	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 84 % de los alumnos de derecho y un 100% de abogados indican que en la mayoría de los establecimientos se ven afectados sus derechos y un 16 % de los Alumnos de Derecho y un 0% de Abogados encuestados manifiestan, que no sus derechos no se han visto afectados en los establecimientos comerciales. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.

Gráfico N°01



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°1

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en la materia.

Por otro lado, tenemos la siguiente pregunta, realizada al mismo universo de personas vista anteriormente. La cual se convierte en una pregunta abierta, que es respondida de la siguiente manera:

“¿Por qué? (Solo responder, si la respuesta es “Sí”)”

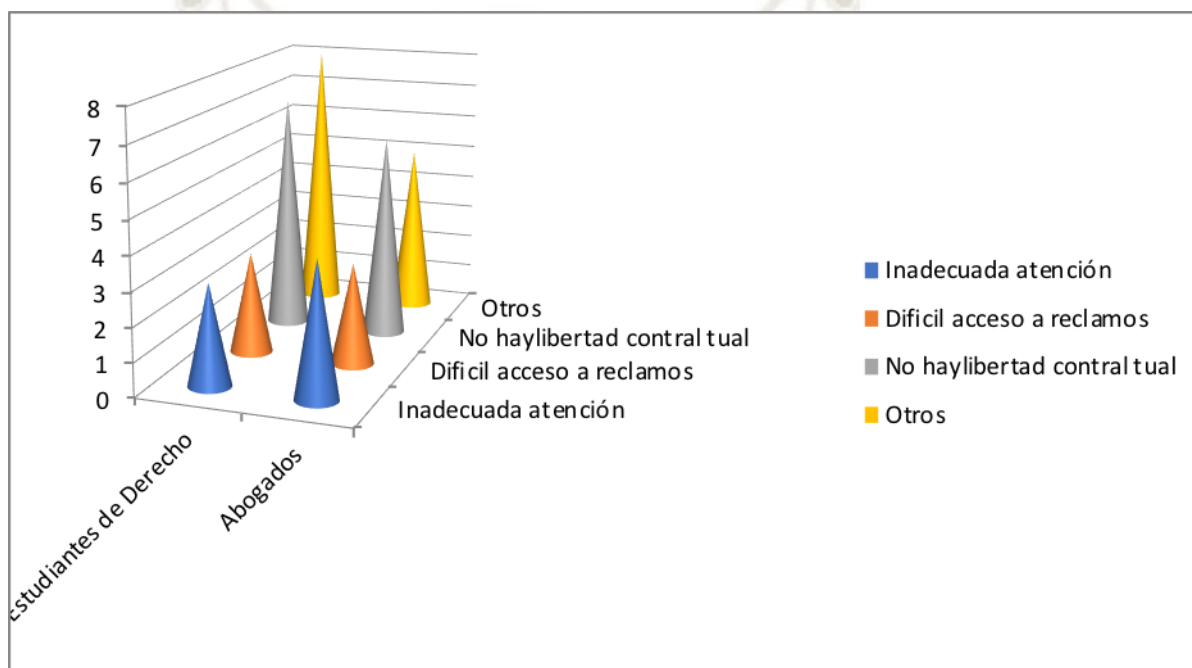
Tabla N° 02

Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Inadecuada atención	3	14.28 %	4	22.22 %
Difícil acceso a reclamos	3	14.28 %	3	16.66 %
No hay libertad en la negociación de los contratos preestablecidos	7	33.33%	6	33.33%
otros	8	38.09%	5	27.7%
TOTAL	21	100 %	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 14.28% de estudiantes de derecho y un 22.22% abogados indican que en los establecimientos existe una inadecuada atención; por otro lado, un 14.28% de estudiantes de derecho y un 16.66% de abogados, indica que hay un difícil acceso a los reclamos. Luego un 33.33% de estudiantes de derecho y un 33.33% de abogados indican que no hay libertad contractual, con las empresas proveedoras; finalmente un 38.09% de estudiantes de derecho y un 27.7% indican otras razones en general. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.

Gráfico N°02



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°2

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo

A esto se añade, la encuesta formulada a cuatro funcionarios de la Oficina de INDECOPI, especializados en materia de Protección del Consumidor, de Arequipa.

Que, responden a la siguiente pregunta abierta:

“¿Cree Ud. que el Código de Protección y Defensa al Consumidor, cumple su función de proteger y defender al consumidor? Explique.”

A lo que respondieron de la siguiente manera:

Respuesta 1: Considero que el Código cumple con una función reguladora que de manera general pretende establecer pautas para el comportamiento de los proveedores, **pero que no necesariamente logra su objetivo.**

Respuesta 2: Considero que **sí, ya que es una norma que ha contemplado una estructura bien organizada de defensa de los derechos e intereses de los consumidores.** Dentro de la referida estructura ha contemplado políticas públicas a razón de guiar las actuaciones de todos los estamentos del Estado.

Respuesta 3: Considero que sí, asimismo, ha contemplado elementos importantes e indispensables para una adecuada protección y defensa de los derechos de los consumidores; así, tenemos:

- i) principios que permiten aplicar e interpretar adecuadamente las disposiciones del Código;
- ii) derechos de los consumidores, como, por ejemplo, de pago anticipado, información, idoneidad y no discriminación, entre otros novedosos, como el derecho de endoso y reprogramación de pasajes;
- iii) obligaciones de los proveedores, como brindar información oportuna, íntegra y veraz sobre los productos y servicios que comercializa, la obligación de no incluir cláusulas abusivas y la implementación de servicios de atención post – venta en el caso de venta de inmuebles.

Respuesta 4: Considero que el Código sí otorga una adecuada protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, en la parte procesal, ha establecido procedimientos diversos en resguardo de los derechos de los consumidores, como los procedimientos administrativos sancionadores (ordinarios y sumarísimos), el arbitraje de consumo, los procedimientos conciliadores y los procedimientos por incumplimiento de mandatos, lo que a mi entender permite contar con un marco procesal que ayudando así al ejercicio de derechos sustantivos de manera adecuada y eficiente.

Una segunda pregunta formulada a los funcionarios de INDECOPI tiene como respuesta lo siguiente:

“¿Cuál es la frecuencia de las quejas o reclamaciones por parte de los consumidores en Arequipa?”

La respuesta dada, por los funcionarios, es consensual no existiendo discrepancia en las mismas por tratarse de datos objetivos del número de reclamos existentes.

Siendo en la actualidad, ante el área de servicios de atención al ciudadano (SAC), la que se encarga de administrar los procedimientos de reclamo, que tiene como finalidad dar solución de las controversias suscitadas en una relación de consumo a través de conciliación, el número de reclamos mensuales asciende a 115, siendo una tasa constante, que ha ido en aumento paulatinamente.

Por otro lado, respecto a los procedimientos administrativos, en los que se despliega la función de solución de controversias y punitivo al mismo tiempo, que se encuentran comprendidos por dos tipos de procedimientos, los ordinarios y los sumarísimos, la frecuencia es de 29 procedimientos ordinarios y 75 procedimientos sumarísimos por mes.

Cabe precisar que en los últimos años **se ha visto un incremento en el número de procedimientos que son presentados ante la autoridad de consumo por año.**

2.1.1 Análisis

Se han desarrollado dos grupos de preguntas, unas dirigidas a estudiantes de derecho de las Universidades Católica San Pablo, Universidad Católica Santa María y Universidad Nacional de San Agustín y abogados especializados en la materia. Por otro lado, además se realizaron encuestas a funcionarios de INDECOPI de la oficina de Arequipa.

La finalidad de aquellas es dar respuesta al objetivo principal, verificar si es que existe una adecuada protección en la relación de consumo, hacia el *consumidor*, quien es la parte más débil de esta relación.

Es importante describir antes de analizar qué se debe entender finalmente como una adecuada protección al consumidor “(...) *siendo un medio que las leyes nacionales e internacionales otorgan a quienes compran una mercadería (personas físicas o jurídicas) o utilizan un servicio, para que puedan reclamar si sienten que han sido engañados o perjudicados por los vendedores o prestadores del servicio, atento a que los consumidores, que son los destinatarios finales de lo que han adquirido, para sí, su familia o amigos, se han convertido en titulares de un derecho recientemente reconocido, siendo considerado por ello, como de tercera generación*”⁵¹.

Por lo que se descompone que del universo de encuestas al primer grupo (estudiantes) un 84% opina que se han visto desprotegidos en algún momento, ya sea al contratar un determinado servicio o a la

⁵¹ Extraído de fecha 10 de febrero de 2018, de la página web Deconceptos.com <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/proteccion-al-consumidor>.

compra de un bien, sea mueble o inmueble. Y un 100% de abogados, piensa que en todo establecimiento de consumo existe un margen de desprotección.

Luego, ante ello, las personas que respondieron de forma positiva explicaron, por qué y cuáles son los derechos que se ven afectados, de los mismos que se describen a continuación:

- Primero: un 14.28% de estudiantes de derecho y un 22.22% abogados indican que en los establecimientos existe una inadecuada atención; Dentro de estos se encuentra un difícil acceso al libro de reclamaciones, debido que muchos de los lugares concurridos, no se encuentra de forma física sino son remitidos a la página web del establecimiento (creyendo ante ello una afectación al fácil acceso al reclamo).
- Por otro lado, un 14.28% de estudiantes de derecho y un 16.66% de abogados, indica que hay un difícil acceso a los reclamos.
- Luego, un 33.33% de estudiantes de derecho y un 33.33% de abogados indican que no hay libertad de decisión para establecimiento de cláusulas determinadas, con las empresas proveedoras;
- Finalmente, un 38.09% de estudiantes de derecho y un 27.7% indican otras razones en general.

Pasando a otro punto, de la descomposición de las preguntas al otro grupo de encuestados, para ver si el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cumple con su función principal de "proteger y defender al consumidor". Dando cuatro respuestas, las cuales fueron señaladas en los puntos anteriores. Estado el 100% de los encuestados de acuerdo que el Código cumple una función reguladora y protectora, pero no del todo eficiente.

La segunda pregunta, realizada a este segundo grupo de encuestados, para determinar cuál era el número total de reclamos que se realizaban en Arequipa. La tendencia es desde el año 2012 al 2018 (al momento de realizar la encuesta), que el número de reclamos mensuales asciende a 115. Agregándose que, además respecto a los procedimientos administrativos, en los que se despliega la función de solución de controversias y punitivo al mismo tiempo, que se encuentran comprendidos por dos tipos de procedimientos, los ordinarios y los sumarísimos, la frecuencia es de 29 procedimientos ordinarios y 75 procedimientos sumarísimos por mes. Por último, es expresado que cada año incrementa el número de casos de reclamos, por diversas situaciones de afectación de los derechos de consumidor.

2.1.2. Interpretación

Del conjunto de encuestas en el primer grupo personas, se puede colegir, que en su mayoría existe un margen de desprotección respecto de los derechos del consumidor, habiendo sido parte de algún tipo de trato desigual. Dentro de estos derechos de los cuales se vieron afectados encontramos: i) El difícil acceso a la interposición de un reclamo o queja; ii) por otro lado, encontramos en gran mayoría de los encuestados, que señalaron no poder plantear alternativas de contratación a las pre redactadas, ya sea en los contratos en masa, como los de adhesión o Cláusulas Generales de Contratación.

Como un segundo grupo de encuestados, dieron como respuesta positiva algunos que cumple su función protectora y reguladora, y por otro lado algunos otros encuestados resaltaron la importancia de la eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor. No cumpliendo a cabalidad de manera eficiente el objetivo de este.

Por último, se señala que el número de reclamos que ingresan a INDECOPI oscila entre aproximadamente a 115 por mes tendencia desde los años 2012 al 2018. Y cuyo número va en aumento cada año.

2.2 LA RELACIÓN ENTRE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA FALTA DE TUTELA SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Volviendo a lo resuelto en el punto 2.1 de cierta forma da un alcance a lo consultado en este presente punto. Como se describe de la siguiente manera:

¿Qué tipo de derechos cree que se ven afectados?

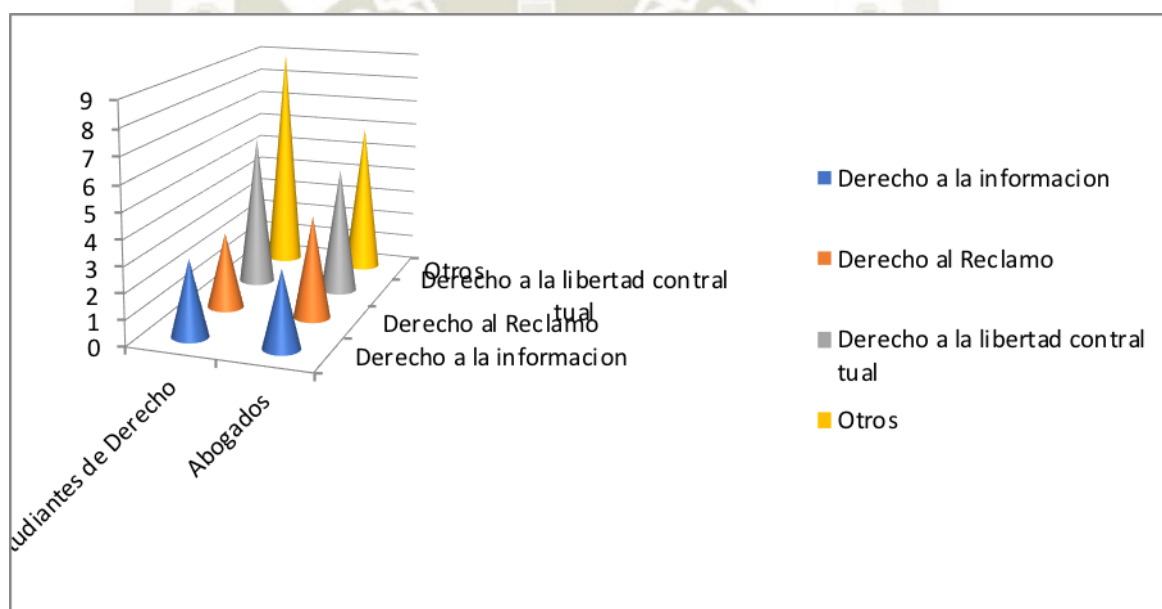
Tabla N° 03

Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Derecho a la información	3	14.29 %	3	16.66 %
Derecho al reclamo	3	14.29 %	4	22.22%
Derecho a la libertad contractual	6	28.57%	5	27.77%
otros	9	42.85%	6	33.33%
TOTAL	21	100.00%	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 14.29% de estudiantes de derecho y un 16.66 % de abogados indican que no se respeta o se ve afectado el Derecho a la información. Un 14.29% de estudiantes de derecho y un 22.22% de Abogados indican que se vulnera el derecho a interponer un reclamo. Un 28.57% de estudiantes de derecho y un 27.77% de abogados encuestados, se afecta su derecho de libertad contractual. Finalmente, un 42.85% de estudiantes derecho y un 33.33% de abogados, indican que se ven otros derechos afectados. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA

Gráfico N° 03



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°3

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo.

En el presente punto la pregunta nuevamente va dirigida a un primer grupo, que está conformado por estudiantes de derecho de VI al XII, y abogados especializados en la materia. De la siguiente manera:

¿Conoce usted qué son las llamadas Cláusulas Generales de Contratación?

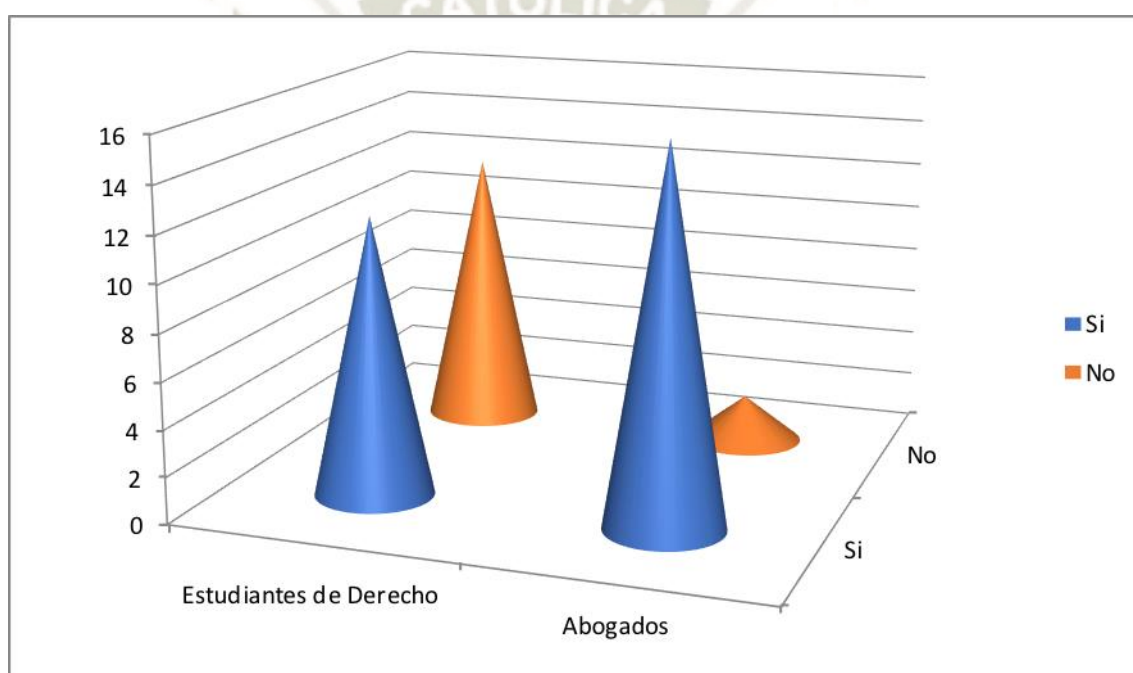
Tabla N.º 04

Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SI	12	50 %	16	88.88 %
NO	12	50 %	2	11.12 %
TOTAL	25	100 %	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 50 % de estudiantes derecho y un 88.88% de abogados encuestados indican que si conocen las Cláusulas Generales de Contratación. Por otro lado, un 50 % de estudiantes de derecho y un 11.12% de abogados encuestados indican no saber qué son las Cláusulas Generales de Contratación. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.

Gráfico N°04



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°4

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo.

Luego, se formula otra pregunta al otro grupo de encuestados (funcionarios de INDECOPI). Se señala que uno de los funcionarios no respondió a la misma.

¿Cuál es su opinión respecto de la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Respuesta 1: Me parece que las Cláusulas abusivas son reguladas apropiadamente.

Respuesta 2: Partiendo que las relaciones de consumo muchas veces se concretan a través de contratos de Adhesión y con las Cláusulas Generales de Contratación, donde podría generarse un desbalance en la negociación, **resulta muy necesario contar con regulación sobre inclusión** y aplicación de cláusulas abusivas en los contratos con cláusulas generales de contratación.

Respuesta 3: Tomando en cuenta el avance y desarrollo de los mercados, un gran número de contratos se realizan a través de contratos por adhesión con Cláusulas Generales de Contratación, por el propio dinamismo y rapidez de las actividades económicas, como son las actividades bancarias y financieras, servicios públicos diversos, seguros, paquetes turísticos, compra de bienes de diversa índole y naturaleza, software (apps), entre otros. **Es ante ello que se hace necesario que la autoridad que resguarda los derechos de los consumidores cuente con herramientas que le permita analizar y resolver casos donde el ofertante abuse de su posición frente al demandante en la redacción e incorporación de las referidas cláusulas.**

2.2.1 Análisis

De lo desglosado en la presente parte se tiene como función desarrollar uno de los objetivos específicos de la investigación que nos será de mucha ayuda para determinar, qué derechos se están viendo afectados respecto a las corporaciones que manejan básicamente el poder de la

información, segundo si es que los actores (consumidores), tiene un conocimiento básico sobre qué son las Cláusulas Generales de Contratación y finalmente cual es la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De la misma forma que el acápite anterior (desarrollo del objetivo general) las preguntas son elaboradas para dos grupos de personas, una conformada por estudiantes (de derecho) y abogados, y por otro lado funcionarios de INDECOPI.

Respecto a la primera pregunta, enfocada a estudiantes y abogados, se hizo la pregunta de cuáles son los derechos que se ven afectados, y fueron múltiples las respuestas que las agrupamos en cuatro grupos, de la siguiente forma:

- Primero: un 14.28% de estudiantes de derecho y un 22.22% abogados indican que en los establecimientos existe una inadecuada atención; Dentro de estos se encuentra un difícil acceso al libro de reclamaciones, debido que muchos de los lugares concurridos, no se encuentra de forma física sino son remitidos a la página web del establecimiento (creyendo ante ello una afectación al fácil acceso al reclamo).
- Por otro lado, un 14.28% de estudiantes de derecho y un 16.66% de abogados, indica que hay un difícil acceso a los reclamos.
- Luego, un 33.33% de estudiantes de derecho y un 33.33% de abogados **indican que no hay libertad de decisión para establecimiento de cláusulas determinadas, con las empresas proveedoras;**
- Finalmente, un 38.09% de estudiantes de derecho y un 27.7% indican otras razones en general.

El otro grupo, responde la siguiente manera la pregunta sobre la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa:

Un funcionario, señala que tanto las Cláusulas Generales de Contratación y las Cláusulas Abusivas, se encuentran adecuadamente reguladas, dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Mientras que el segundo funcionario señala que las relaciones de consumo muchas veces se concretan a través de contratos de Adhesión y con Cláusulas Generales de Contratación, donde podría generarse un desbalance en la negociación, **resulta muy necesario contar con regulación sobre inclusión** y aplicación de cláusulas abusivas en los contratos con cláusulas generales de contratación.

Finalmente, el tercer funcionario, a luz de estas ideas, menciona que tomando en cuenta el avance y desarrollo de los mercados, un gran número de contratos se realizan a través de contratos por adhesión con cláusulas generales de contratación, por el propio dinamismo y rapidez de las actividades económicas, como son las actividades bancarias y financieras, servicios públicos diversos, seguros, paquetes turísticos, compra de bienes de diversa índole y naturaleza, software (apps), entre otros. Es ante ello que se hace necesario que **la autoridad que resguarda los derechos de los consumidores cuente con herramientas que le permita analizar y resolver** casos donde el ofertante abuse de su posición frente al demandante en la redacción e incorporación de las referidas cláusulas.

2.2.2 Interpretación

De la información obtenida del presente conjunto de encuestas, dando como resultado en la primera pregunta formulada, sobre en caso que su derecho haya sido vulnerado, cuáles serían estos, dando como respuesta, el universo de estudiantes de derecho y los abogados, arrojan como **respuesta mayoritaria** (del conjunto de alternativas

filtradas), que el derecho de **libertad contractual**, es el más frecuente, por la contratación con los llamados contratos en masa, dando una nula opción de negociar ciertas condiciones. Y en mayor cantidad los contratos de adhesión, que son aquellos cuya respuesta se limita a un *sí* o *no*. Sin dejar de hacer hincapié que, a pesar de ser contratos de poca alternativa de negociación, son importantes para la simplificación de costos, por parte de los contratantes.

Dando como segunda alternativa, a la pregunta planteada, un grupo importante pero no mayoritario, *que es el difícil acceso* que se tiene para poder interponer una determinada ***queja o reclamo***, muchas veces siendo derivados a la página principal de la empresa, donde por cuestiones de tiempo. No son interpuestas.

Como segundo grupo no mayoritario, dentro de los estudiantes y abogados, se encuentran aquellos que dieron como respuesta, que el derecho afectado muchas veces es el *acceso a la información*, por parte de la parte más fuerte de la contratación.

Este acceso es previo a la contratación mayormente y a la postventa, que no se encuentra regulado en su totalidad el Código de Protección y Defensa del consumidor, profundizando únicamente en la adquisición de la propiedad inmueble. Más no como el caso de la venta o adquisición de bienes muebles, por ejemplo.

Finalmente, lo que respecta a la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cabe resaltar que los funcionarios de INDECOPI señalan que el Código de Protección, cumple de cierta manera un rol protector frente a las cláusulas abusivas. En embargo otro grupo señala que es importante que exista una regulación de inclusión, para la puesta de conocimiento de cada uno de los servicios de protección que existen y una cultura protección.

Dentro de alcance de protección que debería tener el propio Estado, es necesaria una regulación, que vaya de la mano con el desarrollo tecnológico, como el uso de aplicativos móviles y mejoramiento al acceso del contenido de la página de INDECOPI, y demás reguladores.

2.3 ANÁLISIS DE LA NORMATIVA VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Otro de los puntos a desarrollar, en este segundo objetivo específico de la investigación, está referido a la normativa vigente de la protección de los derechos del consumidor.

De igual forma es realizada a dos grupos de personas con distintas preguntas, tanto a estudiantes de derecho como a funcionarios de INDECOPI. Siendo las siguientes

¿Conoce usted qué tipo de instituciones estatales, se encargan de velar su derecho de consumidor?

Tabla N°05

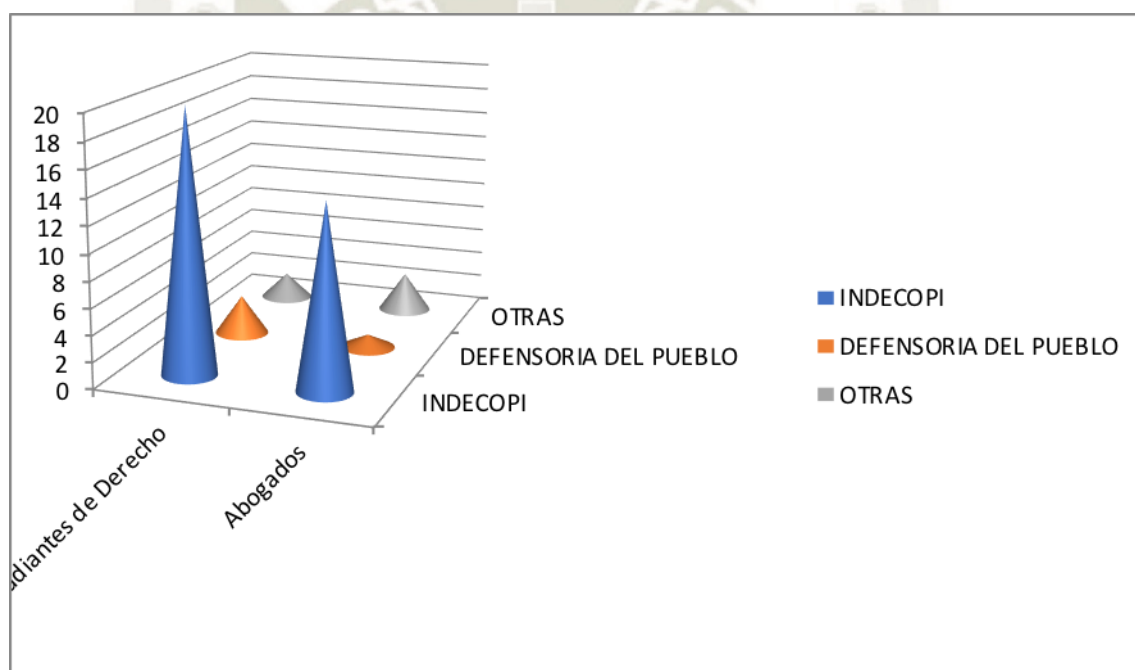
Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
INDECOPI	20	80 %	14	77.77 %
DEFENSORIA DEL PUEBLO	3	12 %	1	5.55 %
OTRA	2	8 %	3	16.66 %
TOTAL	25	100 %	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 80% de estudiantes de derecho y un 77.77 % de abogados señalan que la institución por defecto que protege los derechos de los consumidores es INDECOPI. Un 12% de estudiantes de derecho y un 5.55% de abogados señala que la Defensoría del pueblo es la institución que vela por los derechos de los consumidores. Finalmente, un 8% de los estudiantes de derecho y un 16.66% de abogados señala que otras instituciones son las encargadas de velar los derechos de los consumidores. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.



Gráfico N°05



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°5

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo.

Por otro lado, se hizo la pregunta a los funcionarios de INDECOPI, dando como resultado dos grupos de respuestas, que se resumen de la siguiente manera:

¿Cree Usted Si existe un vacío referido a las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa al Consumidor?

Respuesta 1: Si bien me parece apropiada la regulación que hace el Código, es probable que aún existan circunstancias que no se encuentren reguladas.

Respuesta 2: Considero que no existe vacío en el desarrollo normativo sobre cláusulas generales de contratación, ya que se ha establecido cuáles son las características de las cláusulas en los contratos de consumo a razón de evitar que estas sean ambiguas, confusas o engañosas (art. 48). Asimismo, se ha establecido la inaplicación de cláusulas abusivas cuando estas se encuentran en cláusulas generales de contratación (art. 49 a 52).

Además, en la actualidad existen algunos sectores que analizan las cláusulas generales de contratación y determinan si las mismas infringen derechos, como, por ejemplo, la SBS en los contratos redactados por sus supervisados (art. 54).

Finalmente, el propio Código reconoce la aplicación supletoria del Código Civil, el que será aplicado ante vacío normativo conforme al artículo 53 del Código.

En primera instancia, se desarrollan las preguntas hechas, a los estudiantes y abogados, sobre el conocimiento de la existencia de entidades gubernamentales, encargadas de la cautela y protección de los derechos del consumidor, dando como resultado que un 80% de estudiantes de derecho y un 77.77 % de abogados señalan que la institución por defecto que protege los derechos de los consumidores es INDECOPI. Un 12% de estudiantes de derecho y un 5.55% de abogados señala que la Defensoría del pueblo es la

institución que vela por los derechos de los consumidores. Finalmente, un 8% de los estudiantes de derecho y un 16.66% de abogados señala que otras instituciones son las encargadas de velar los derechos de los consumidores. Dentro de las otras instituciones gubernamentales, se encuentran las reguladoras, como SBS, OSIPTEL, SUNASS, entre otras.

Por otro lado, los funcionarios de INDECOPI, dando respuesta al cuestionamiento, si existe algún tipo de vacío normativo referido entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalan dos tipos de respuestas, divididas en un 50% en cada una. La primera: **es probable que aún existan circunstancias que no se encuentren reguladas.** Y la segunda: **no existe vacío en el desarrollo normativo sobre cláusulas generales de contratación,** ya que se ha establecido cuáles son las características de las cláusulas en los contratos de consumo a razón de evitar que estas sean ambiguas, confusas o engañosas (art. 48 del Código y Defensa del Consumidor). Asimismo, se ha establecido la inaplicación de cláusulas abusivas cuando estas se encuentran en cláusulas generales de contratación.

Por otro lado, se analiza concretamente algunas de las normas, referidas tanto a los Contratos de Adhesión, Cláusulas Generales de Contratación, Cláusulas Abusivas entre otras, a fin de ahondar y dar mayores luces de la presente investigación.

A modo de ampliar la presente investigación se pasa a señalar las principales normativas, referente a lo señalado líneas arriba:

Pasamos por la primera, referido a los Contratos de Adhesión tal como lo establece el art. 1390 *“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”*⁵².

⁵² Art. 1390 del Código Civil peruano.

Ello tiene como principal finalidad la reducción de negociación, con la finalidad de la celebración de contratos, rápidos y con menos meditación. Con la única opción de decidir de forma positiva o negativa, la aceptación o rechazo del mismo. En primer término, una de las partes, predispone contenido, pero hay que aclarar que no es una característica específica de este tipo de contratos, cosa contraria, que si lo es en los contratos de Cláusulas Generales de Contratación. Además, todas las condiciones, tiene que ser íntegramente aceptadas por la otra parte, por ello es que deviene el término de Adhesión “, ya que se adhiere al contenido del contrato, predeterminado por una de las partes.

Se resalta que es importante la descripción legal, para aclarar ciertos aspectos ya antes señalados en el Marco Teórico.

Por otro lado, en la realización de estos tipos de contratos, es claro señalar que existe un mayor grado de información por parte del reactante por la venta o prestación de un determinado servicio (lo llamado asimetría informativa). Muchas veces se señala que la parte más débil debe ser informada adecuadamente, ya que es la parte menos favorecida. Con información veraz, adecuada, clara, remitiéndose lo señalado en el art. 65 de la Constitución Política del Perú que a la letra indica: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el **derecho a la información sobre los bienes y servicios** que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*⁵³. (Subrayado y negrita nuestro).

Algo importante, es que no toda información con la que cuente la parte más favorecida debe ser manifestada. Ya que existe un margen de discrecionalidad, que, de razonabilidad, como por ejemplo en una institución privada, señale al contratante el sueldo de los profesores. Dato que únicamente está relacionado con las características esenciales del servicio o producto vendido. Como por ejemplo en caso de que alguien desea adquirir cierto tipo de partición en una persona jurídica, y requiere información sobre el estado financiero actual de la

⁵³ Art. 65 Constitución Política del Perú.

misma, con la finalidad de tomar una decisión adecuada de aceptación o rechazo.

Entrando el Estado, con un rol de control, sobre todo de manera administrativa. Aclarándonos el art. 141 del Código Civil, que, en caso de duda, la interpretación debe darse a favor del destinatario (consumidor).

Por otro lado, nos encontramos en sentido estricto con las llamadas Cláusulas Generales de Contratación. Debido al art. 1392 de nuestro Código Civil, que señala lo siguiente: “(...) *son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos*”.⁵⁴

Con ello los acuerdos *take it or leave it*, es que no se ve tan reflejada la libertad e igualdad, pregonada por la corriente consensualista que procedió a la codificación. Siendo la creación de estos tipos de acuerdos, creados, precisamente para ayudar en el dinamismo económico producto de la industrialización.

Ante esto por el afán de evitar abusos por partes de las diferentes compañías, es que el Estado, interviene, con la correspondiente aprobación del contenido de las Cláusulas Generales de Contratación de manera administrativa.

Yuri Vega Mere, señala que “*la aprobación administrativa parecería convertir en inatacables las condiciones que fueron revisadas y aprobadas por la burocracia que se subrogaría en las decisiones que deberían estar reservadas también a los propios consumidores y a la autoridad judicial. Mere*”⁵⁵

Es menester señalar algo que nos llamó la atención, en la suma de estas ideas fue la reciente modificación de los art. 76, 77 y 80 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante la ley 29571. Que a la letra señala lo siguiente:

⁵⁴ Art. 1392 del Código Civil peruano.

⁵⁵ VEGA MERE, Yuri, comentario al art. 1396 del Código Civil, extraído de fecha 12 de noviembre de 2018 <https://andrescusi.files.wordpress.com/2014/03/codigo-civil-comentado-tomo-vii.pdf>

“Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios

76.1 En toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77 del presente Código. 76.2 El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante⁵⁶

“Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra

77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre: (...) c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios. d. La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor. e. La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi. f. Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, sea que se trate de página web, correo electrónico o un medio físico, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento. Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo⁵⁷

“Artículo 80.- Servicio de posventa: Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente: a) Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo diez (10) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad⁵⁸

Una reflexión inmediata a estas propuestas formuladas, es que ocupa gran importancia a la contratación referente a asuntos **inmobiliarios**, no hay que desmerecer que en la actualidad, nos encontramos en el llamado BOOM

⁵⁶ Art. 76 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁵⁷ Art. 77 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

⁵⁸ Art. 78 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

inmobiliario, pero no es la principal fuente de ingresos, ni mucho menos es la principal contratación de nuestro país, existiendo muchas como por ejemplo la venta de bienes muebles, que no es regulada de manera específica sino de manera genérica por parte del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por ejemplo, todo lo relacionado a temas como es la posventa, no encuentra detallado para la adquisición de bienes muebles más si de los bienes inmuebles.

Ante esta circunstancia cabe señalar la necesidad, no necesariamente de la reformulación respecto al contenido normativo del Código en mención sino, la del acercamiento al ciudadano, aplicando unos de los principales pilares del Estado, como es el caso de la inclusión social, generando programas de capacitación entre otros, donde instituciones como es en su defecto INDECOPI, este cada vez más cerca al ciudadano. Ya existiendo los mismos como es el caso de instituciones Públicas, como SUNARP, con su programa “SUNARP en tu pueblo” o “SUNARP te capacita”.

En palabras del ex superintendente de SUNARP, Mario Solari Cerpa, señala que: *“La inclusión social es entendida para el Estado peruano como la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer plenamente sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico (...)”*⁵⁹.

2.4 REPERCUSIONES JURÍDICAS Y ECONÓMICAS QUE PRODUCE LAS CLÁUSULAS GENERALES SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Finalmente, se desarrolla el objetivo específico sobre las implicancias jurídicas y económicas que producen las Cláusulas Generales de Contratación sobre los derechos de los consumidores. Comenzando con la siguiente pregunta:

⁵⁹ Ponencia del Dr. Mario Solari exSuperintendente de la SUNARP, en el XII Congreso Nacional de Sunarp, extraído de fecha 13 de noviembre de 2018 de la página web: <https://www.sunarp.gob.pe/ECR/PPT-XIIcongresoNacional-exponentes/CONCLUSIONES%20FINALES.pdf>

¿En ocasiones al contratar, usted pacta las condiciones de su relación con la contraparte?

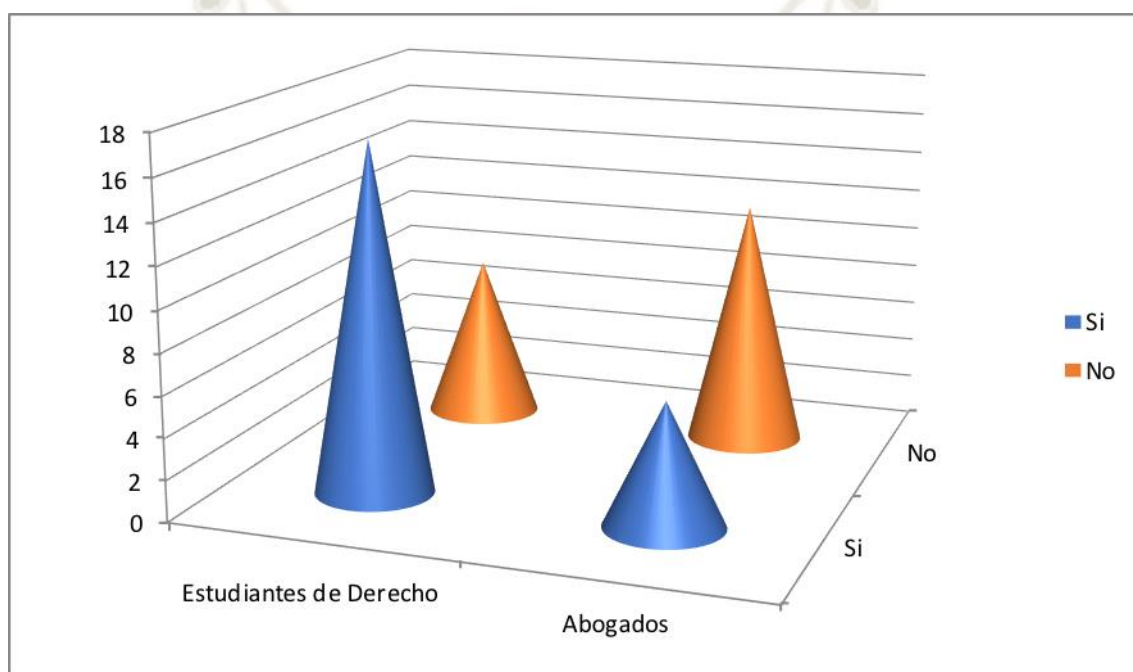
Tabla N° 06

Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SI	17	68 %	6	33.33 %
NO	8	32 %	12	66.67 %
TOTAL	25	100 %	18	100 %

Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 68% de Estudiantes de derecho y un 33.3% de Abogados Si establecen las condiciones de un determinado contrato de forma predeterminada como consumidores. Sin embargo, un 32 % de estudiantes de derecho y un 66.67% de Abogados no predeterminan las cláusulas de contratación. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.

Gráfico N° 06



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°06

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo.

La segunda pregunta realizada al mismo grupo de personas (abogados y estudiantes). Da una respuesta abierta a la anterior.

¿Por qué? (Responder la pregunta de forma libre, sea positiva o afirmativa la pregunta)

Tabla N° 07

Datos Alternativas	ESTUDIANTES DE DERECHO		ABOGADOS	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Porque es política de la empresa	4	16.66 %	6	33.33 %
Porque la empresa es la que toma el mando de la negociación	4	22.22%	4	22.22 %
Porque la LEY así lo exige	6	27.78%	3	16.65 %
otros	11	33.34%	5	27.8%
TOTAL	25	100.00%	18	100 %

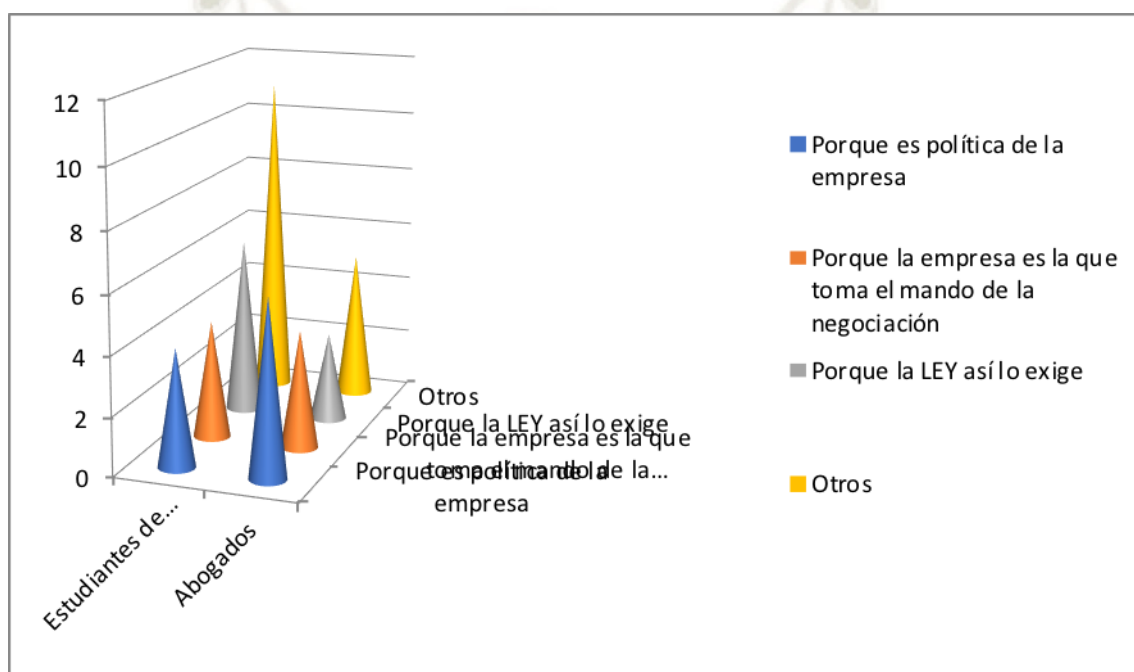
Fuente propia, obtenido de la encuesta realizada

INTERPRETACION: Del presente cuadro se desprende que un 16.66% de los estudiantes de derecho y el 33.33% de los Abogados señala, Porque es política de la empresa, que se puede pactar las condiciones. Un 22.22% de los estudiantes de derecho y un 22.22% de los abogados, señalan que no se puede pactar las condiciones porque

siempre la empresa tiene el mando de la negociación. Por otro lado, un 27.78% de los estudiantes de derecho y un 27.8% de los abogados señalan que pueden pactar las cláusulas generales porque la Ley así lo señala. Finalmente, un 33.34% de los estudiantes de derecho y un 27.8% señalan por otras razones. Se deja constancia que, son 8 alumnos de la UCSP, 8 alumnos de la UCSM y 9 alumnos de la UNSA.



Gráfico N° 07



Fuente propia, grafico producto de la encuesta realizada en la tabla N°07

FUENTE: Encuestas tomadas a los diversos estudiantes de derecho de las universidades (UCSM, UCSP y UNSA), y abogados especialistas en derecho corporativo.

Por otro lado, pasamos a resolver la pregunta realizada al otro grupo de encuestados (funcionarios). Como se realizándose de la siguiente manera:

¿Usted Conoce de alguna queja en la actualidad que se haya realizado sobre las cláusulas generales de contratación? Explique.

La respuesta fue contestada de la siguiente manera, dicha pregunta:

Existen algunos casos que se han analizado bajo la aplicación de cláusulas generales de contratación, los que procedo a detallar:

- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula de solución de controversias desfavorable en las condiciones contractuales de contratación de un paquete turístico.
- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula que afecta su derecho de pago anticipado a pesar de que la norma le otorga dicha prerrogativa.
- Consumidor cuestiona la limitación de postergación y endose de pasajes a través de cláusula contractual a pesar de que la norma contempla dicha posibilidad.
- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula que limita su responsabilidad en la prestación del servicio de transporte, frente a pérdida de equipajes.

2.4.1 Análisis

Del primer grupo de encuestados, se hizo la pregunta relativa a la libertad contractual, referente a las corporaciones, o empresas que les brindan servicios o bienes a los consumidores, por lo que se precisa si es que pueden (los consumidores) de forma libre pactar ciertas condiciones a las ya pre redactadas, de manera libre. Dando como resultado como un 68% de Estudiantes de derecho y un 33.3% de Abogados Si establecen las condiciones de un determinado contrato de forma predeterminada como consumidores. Sin embargo, un 32 % de

estudiantes de derecho y un 66.67% de Abogados no predeterminan las cláusulas de contratación.

Por otro lado, en ese mismo orden de ideas en el primer punto, se realizó la pregunta abierta *¿Por qué?*

Contestando de manera libre un 16.66% de los estudiantes de derecho y el 33.33% de los Abogados señala, **porque es política de la empresa**, que se puede pactar las condiciones. Un 22.22% de los estudiantes de derecho y un 22.22% de los abogados, señalan que no se **puede pactar las condiciones porque siempre la empresa tiene el mando de la negociación**. Por otro lado, un 27.78% de los estudiantes de derecho y un 27.8% de los abogados **señalan que pueden pactar las cláusulas generales porque la Ley** así lo señala. Finalmente, un 33.34% de los estudiantes de derecho y un 27.8% señalan por otras razones.

Finalmente, del universo de encuestados de los funcionarios de INDECOPI de la oficina de Arequipa, sobre qué casos conocen que sean relevantes, presentados últimamente sobre Cláusulas Generales de Contratación, que son las siguientes:

- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula de solución de controversias desfavorable en las condiciones contractuales de contratación de un paquete turístico.
- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula que afecta su derecho de pago anticipado a pesar de que la norma le otorga dicha prerrogativa.
- Consumidor cuestiona la limitación de postergación y endoso de pasajes a través de cláusula contractual a pesar de que la norma contempla dicha posibilidad.

- Consumidor cuestiona la inclusión de cláusula que limita su responsabilidad en la prestación del servicio de transporte, frente a pérdida de equipajes.

Además de lo antes mencionado, se puede colegir cuales son las repercusiones a nivel general de las Cláusulas Generales de Contratación, ello señalando cuales son las ventajas o desventajas a manera de conclusión de la presente investigación:

En síntesis, lo señalado por influencia de la doctrina de Manuel de la Puente y Lavalle, y remitiéndonos al marco teórico, las ventajas son las siguientes:

- **Ahorro de costos:** Este ahorro de costos es importante en la toma de decisiones, para el dinamismo económico, en la reducción de gastos generales, facilitando la contratación en masa.
- **Ahorro de tiempo:** Con lo mencionado líneas arriba, es importante señalar que ésta es una consecuencia del anterior. Ya que estando predeterminadas las cláusulas, el ahorro de tiempo a su vez permite la contratación de un mayor número de productos o prestación de servicios.
- Como resultado de la suma de ambas, genera una **reducción del precio** del producto o servicio contratado.
- Que, al reducirse, el tiempo, esfuerzo y dinero, es que se logra la **maximización de los recursos**, realizando de manera eficiente determinados actos.

Por otro lado, las desventajas o inconvenientes, resultantes del conjunto de información obtenida, es que se resumen en los siguientes:

- **Podría generar lugar a ambigüedad u oscuridad**, a los que se contrata. Ya que los clientes, dan una lectura veloz y sin mayores, detalles al contenido. Además, el predisponente o quien redacta muchas veces señala terminología confusa.
- **El otorgamiento de material a firmar es dado con fecha posterior** a la celebración del contrato. Teniendo este material informativo, no es puesto de manera oportuna, por parte de los predisponentes hacia los clientes.
- **Cláusulas complicadas de entender**, es un tanto complicado, entender el contenido real de las cláusulas predispuestas, además como es señalado en el primer punto de las desventajas - oscuridad-.

2.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada en el proyecto de investigación fue la siguiente:

“DADO QUE:

En la actualidad se han visto situaciones en las que los vendedores de un bien o prestadores de un servicio utilizan los llamados contratos en masa, por medio de cláusulas generales de contratación, siendo muchas veces menoscabados los derechos de los consumidores, produciendo daño o indefensión.

ES PROBABLE QUE:

Se presente un problema en la protección y defensa del consumidor no desde la perspectiva de la revisión de los contratos, sino en el procedimiento de otorgamiento de la información a los consumidores, ergo esto produzca desprotección y tenga como resultado un cambio en las normas que regulan sobre las cláusulas generales y protección al consumidor”.

A lo largo de la tesis, se ha visto que, en la necesidad de hacer las transacciones comerciales más eficientes, se han generado una serie de mecanismos los cuales traen consigo reducción de costos ya sea de esfuerzo, tiempo y dinero, como lo son los contratos de *Adhesión* y además que tiene *Cláusulas Generales de Contratación*.

Dichas Cláusulas Generales de Contratación, fueron la parte medular de la presente investigación, con la finalidad de poder determinar la repercusión que tienen estas en los derechos de los consumidores.

Se ha visto desde el capítulo anterior (Marco Teórico), que la parte más débil de la contratación en masa es el consumidor. Por otro lado, quien da por redactado un determinado convenio o contrato, es quien se ve favorecido por la información tanto por un determinado servicio o producto, encontrándonos en la llamada asimetría informativa. Es por ello que el Estado vio la necesidad de regular de manera clara y precisa sobre ello, como es el caso del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, no se encuentra del todo protegido este derecho del consumidor (información).

En esta línea de ideas, lo visto en el primer punto del presente capítulo, con resultado mayoritario, dan razón que han visto ciertos derechos afectados, en la realización de un contrato dentro de la esfera de los llamados *contratos en masa*.

Si bien es cierto, en los contratos con Cláusulas Generales, puede haber cierto margen de negociación de manera especial, a diferencia de los contratos de adhesión, conocidos como **take it or leave it**. Sin embargo, no deja de ser una molestia, que manifiesta la mayoría, el poco margen de determinación de los componentes o contenidos del contrato o convenio que se celebre.

Por otro lado, se considera que el actual Código de Protección y Defensa del Consumidor, cumple su función principal pero no necesariamente, llega de manera inclusiva a la mayoría de los consumidores. **No llegándose a comprobar dicho punto**, con una reformulación del contenido de la normativa de aquel cuerpo legal (Código de Protección y Defensa del Consumidor), señalando además que se llega a entender que no existe un vacío normativo en éste.

Por otro lado, la mayoría de las personas, creen que el derecho afectado con mayor frecuencia es el de “la información”, **comprobando en este punto**,

dentro del contenido de la hipótesis. En adición a esta idea más allá de una reformulación de la normativa del propio código, es menester señalar que en lo que resta de la presente investigación, se propondrá la incorporación de directivas referente a la reducción de tasas de la afectación de este derecho, mediante la incorporación de una política **inclusiva** donde INDECOPI tome la iniciativa, para poder acercarse más la ciudadanía.

2.6 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Dentro de las alternativas de solución que se han podido extraer de la presente tesis, con lo señalado en las encuestas nos encontramos con las siguientes:

- Partiendo que las relaciones de consumo muchas veces se concretan a través de contratos de Adhesión y con Cláusulas Generales de Contratación, donde podría generarse un desbalance en la negociación, **resulta muy necesario contar con regulación sobre inclusión** y aplicación de cláusulas abusivas en los contratos con cláusulas generales de contratación.
- Por otro lado, agregando a la idea principal, tomando en cuenta el avance y desarrollo de los mercados a nivel nacional o internacional; un gran número de acuerdos o convenios (contrataciones) se realizan a través de los llamados contratos de por adhesión y las Cláusulas Generales de Contratación, por el propio dinamismo y rapidez de las actividades económicas, como las actividades:
 - Bancarios y financieros
 - Servicios Públicos
 - Servicios Públicos diversos
 - Seguros
 - Paquetes turísticos
 - Compra ve bienes de diversa índole y naturaleza
 - En otros
- **Es ante ello que se hace necesario que la autoridad que resguarda los derechos de los consumidores cuente con herramientas que le permita analizar y resolver casos donde el ofertante abuse de su**

posición frente al demandante en la redacción e incorporación de las referidas cláusulas. Dichas herramientas, son aquellas como las tecnológicas, sobre todo la para las contrataciones electrónicas, entre otras.

- En buena cuenta darle además al usuario aquellas herramientas, que puedan ayudar a entender en un lenguaje sencillo y claro, las cláusulas generales de contratación, mediante la incorporación de una cultura de defensa del consumidor por medio de INDECOPI, como se equipa en otras instituciones como es el caso de SUNARP, con los programas de inclusión social, donde se llega en la medida de lo posible a cada uno de los administrados.
- La creación de aplicativos móviles, donde se cuente con personal autorizado para interactuar con los consumidores, los cuales tengan a la mano, aquellos contratos cuyas cláusulas fueron aprobadas de manera administrativa de acuerdo a ley. Es decir, una plataforma universal y simplificada, donde se permita remitir a la mayor parte de estos contratos, y puedan ser leídos y aclarados de manera anticipada, para la toma de una mejor decisión en la aceptación o rechazo de los mismos.



CONCLUSIONES

PRIMERO: Que, del conjunto de información analizada en la presente tesis se concluye el Código de Protección y Defensa del consumidor cumple con una función reguladora, que de manera general pretende establecer pautas en el comportamiento de proveedores, pero ello no se refleja de manera integral en la realidad, ya que muchos de los consumidores se han visto afectados, en la contratación en masa con los diferentes proveedores. Como es el caso de una *inadecuada atención, difícil acceso a reclamos, o también libertad en la negociación de los contratos preestablecidos*, generando esto un índice elevado de reclamos en la ciudad Arequipa.

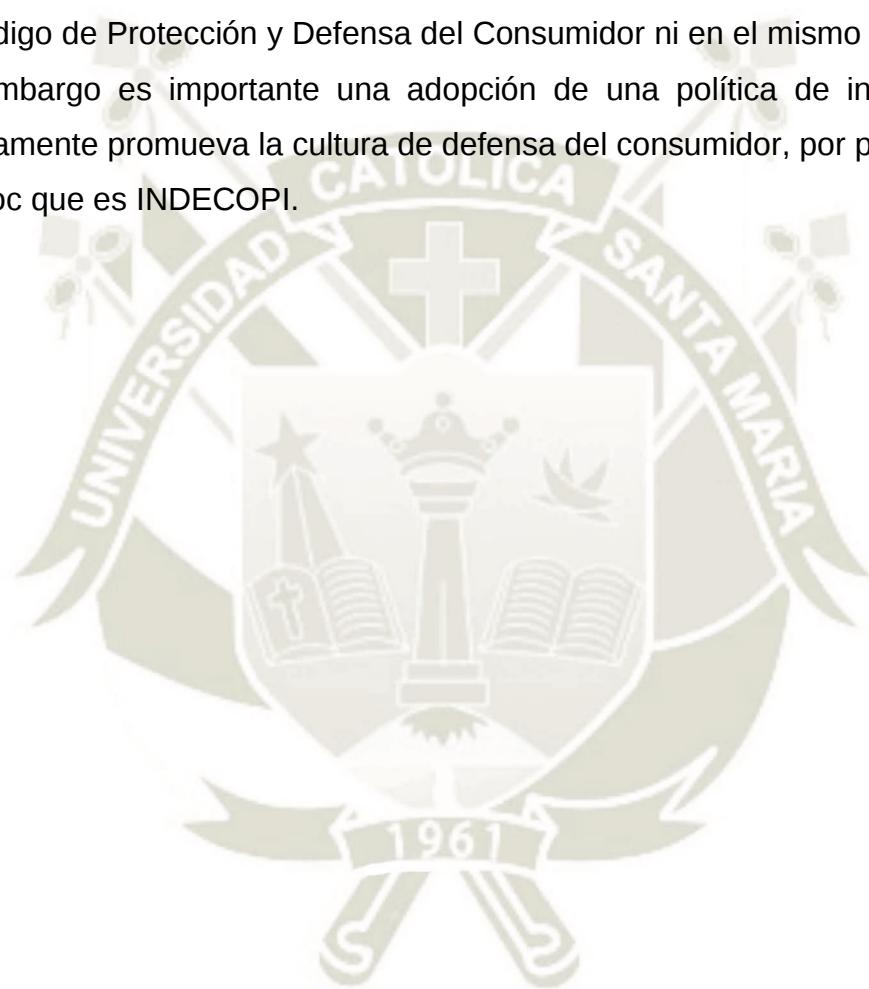
SEGUNDO: Que, dentro del grupo de los contratos-masa, se ha determinado que uno los principales derechos afectados, es el de la *información*; ya que si bien es cierto el código pretende reducir la llamada “asimetría informativa”, no se logra de manera eficiente reducir la elevada tasa de reclamos, por lo que además se determina respecto a ello, que uno de los principales problemas es el poco conocimiento respecto a las Cláusulas Generales de Contratación.

TERCERO: Que, se ha determinado la importancia de INDECOPI como institución primaria para la tutela general de los derechos del consumidor, además sin restar importancia de las instituciones reguladoras como la SBS, OSIPTEL, y entre otras. Además, se ha llegado a la conclusión que no existe en sentido estricto un vacío normativo, referente a la contratación con las llamadas Cláusulas Generales de Contratación, tanto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor como en el Código Civil. Sin embargo, se ve necesaria la incorporación de una política de inclusión social, para generar una autentica cultura de consumo.

CUARTO: Que, muchas veces las ventajas vistas en las Cláusulas Generales de Contratación se ven reflejadas en la reducción de tiempo, esfuerzo y costos en general; llevando a cabo el mejoramiento del dinamismo económico y un mejor uso eficiente de los recursos. Sin embargo, muchos de los contratos son

leídos con posterioridad a la firma de éstos, y que muchas veces el contenido, es oscuro y difícil de entender.

QUINTO: Que, se ha comprobado de manera parcial la hipótesis de la presente tesis, ya que existe aún una tasa considerable de reclamos, sobre la afectación del derecho a la *información*, por lo que no es necesaria una reformulación del contenido en lo referente a las Cláusulas Generales de Contratación, respecto al Código de Protección y Defensa del Consumidor ni en el mismo Código Civil, sin embargo es importante una adopción de una política de inclusión, que básicamente promueva la cultura de defensa del consumidor, por parte del ente Ad Hoc que es INDECOPI.



SUGERENCIAS

PRIMERA. - Después de lo desarrollado en los capítulos del Marco Teórico y Capítulo de Resultados, es menester señalar, que la propuesta probable de solución a la presente tesis es la incorporación de políticas públicas de inclusión social, competente al ente especializado en la protección y defensa de los derechos del consumidor como es INDECOPI. Lo que va de la mano con la primera conclusión. Todo ello con la finalidad, de aclarar cualquier tipo de duda (respecto a la información), respecto a la contratación previa de algún producto o servicio. Y además dar fiel cumplimiento de una de las directrices del Estado peruano, como bien ya lo mencionada el ex Superintendente de la SUNARP Mario Solari, respecto a la inclusión social, ya que: *“La inclusión social es entendida para el Estado peruano como la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer plenamente sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico (...)”*⁶⁰ todo ello dirigido a acortar las brechas informativas. . Lo que va de la mano con la primera y segunda conclusión

SEGUNDA. - Por ello, que si bien es cierto no existen vacíos normativos establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor ni en el Código Civil. Se debe tener claro que aun, que la tasa de reclamos aun es elevada, para poder bajar la misma, se sugiere la promulgación de una directiva por parte de INDECOPI, la cual incorpore la política mencionada en el acápite anterior. Teniendo acceso, tanto por aplicativos, pagina web, charlas informativas y el programa *“Facilito con INDECOPI”*, alcanzando está presente sugerencia tanto a la tercera, cuarta y quinta conclusión.

TERCERA. - Finalmente, para posteriores investigaciones, los siguientes temas deberán ser tratados, como son los siguientes:

⁶⁰ Ponencia del Dr. Mario Solari exSuperintendente de la SUNARP, en el XII Congreso Nacional de Sunarp, extraído de fecha 13 de noviembre de 2018 de la página web: <https://www.sunarp.gob.pe/ECR/PPT-XIIcongresoNacional-exponentes/CONCLUSIONES%20FINALES.pdf>

- La falta de regulación posventa de bienes muebles.
- Análisis de las quejas sobre atención al cliente.
- Competencia de la protección de INDECOPI y el uso del E-Commerce.



PROYECTO DE DIRECTIVA QUE INCORPORA POLITICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Lima, 05 de diciembre de 2018.

I. OBJETO

1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer las políticas necesarias para cumplir una de las principales directrices del Estado, que es la inclusión social. A fin de poder alcanzar a más peruanos, aportando de manera positiva en la reducción de la tasa de reclamos, en materia de protección y defensa del consumidor.

1.2. Para los efectos de la presente Directiva todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. BASE LEGAL

2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.

2.2. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

2.3. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.4. Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

III. DEFINICIONES

3.1. Consumidor Final: *“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”*⁶¹.

3.2. Proveedor: *“Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”*⁶².

⁶¹ La definición de consumidores o usuarios prevista en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código

⁶² La definición de proveedor prevista en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

La definición de proveedor prevista en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código.

3.3 Relación de Consumo: *“Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”*⁶³.

3.4 Inclusión Social: *“Es entendida para el Estado peruano como la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer plenamente sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico”*⁶⁴.

IV. ALCANCES DEL SERVICIO

Está destinado para los consumidores en general, sin distinción alguna, a fin de mejorar y acrecentar la cultura de la defensa del consumidor.

V. ACCIONES

Las acciones a tomar en cuenta para la incorporación de políticas orientadas por parte de INDECOPI son las siguientes:

5.1 Establézcase, por el área de informática de INDECOPI, la creación de la aplicación Móvil, denominada: “INDECOPI”, compatible para dispositivo con sistema operativo IOS y ANDROID, el cual contará con los siguientes componentes:

- ¿Quiénes somos?: Cuyo contenido, estará reflejado por los valores y principios institucionales, además tener una base de datos de las autoridades que representan, a nivel nacional, como de las oficinas desconcentradas, de forma actualizada.
- Chat móvil: Donde personal autorizado por INDECOPI, resolverá en tiempo real cada una de las consultas que tenga el usuario, en idioma español, quechua y lenguaje de señas, siendo necesario para esta última, conexión con video llamadas.
- Lee antes de contratar: Donde contendrá una base de datos de los principales enlaces a las páginas webs, de las empresas cuyos contratos contengan Cláusulas Generales de Contratación, aprobadas por las autoridades administrativas, así con la finalidad de facilitar la búsqueda de lo deseado, creando una herramienta, importante para generar una correcta conciencia de consumo.
- Pon tu queja: Donde el usuario, podrá presentar de manera fácil y dinámica, la queja o reclamo respecto de una determinada relación de consumo.
- Cultura de defensa: Donde se podrá encontrar, videos interactivos, archivos en formato PDF, sobre temas relacionados con protección al consumidor.

⁶³ La definición de relación de consumo prevista en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código

⁶⁴ Ponencia del Dr. Mario Solarí exSuperintendente de la SUNARP, op cit.

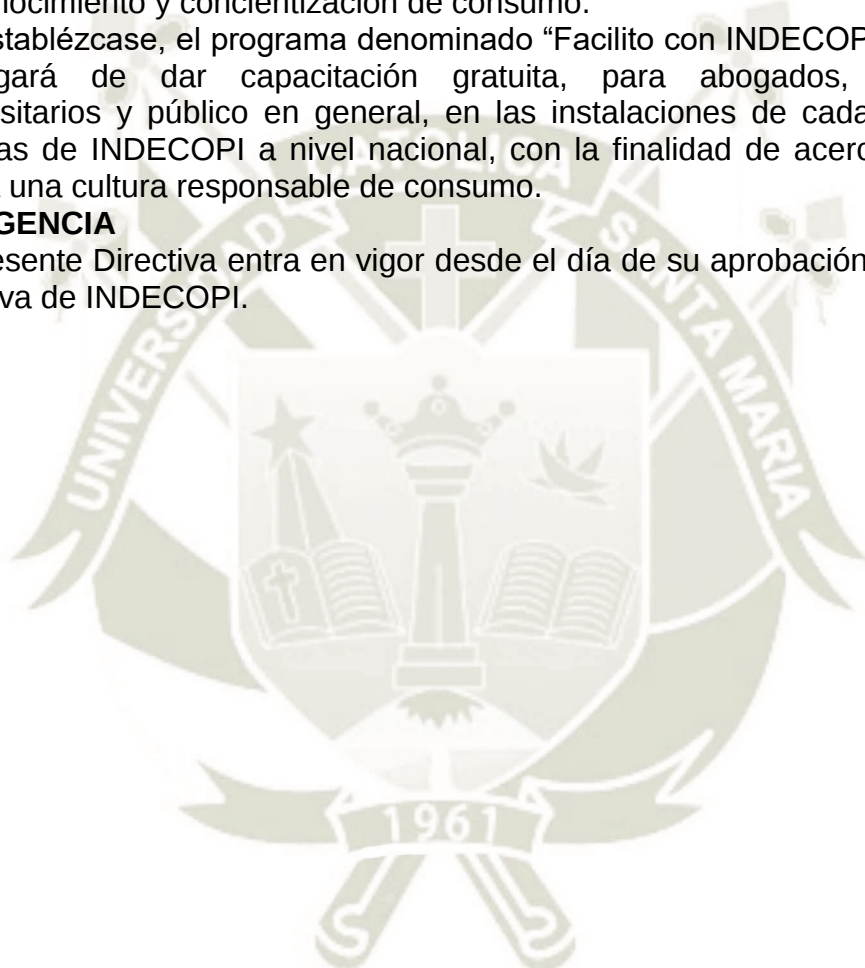
- Seguimiento: Donde podrás acceder al seguimiento, de los diferentes reclamos o quejas presentadas, de manera electrónica, fácil y accesible.
- Sugerencia: Donde, atenderemos sugerencias, del público en general para mejorar la plataforma continua.

5.2 Establézcase, el programa “INDECOPI al alcance de tu pueblo”, con la creación comités de brigadas de especializados, para que cada una de las oficinas de INDECOPI a nivel nacional, concurra de manera, periódica a cada uno de los territorios, en la medida de los posible, del Perú. Cuya principal misión será generar en la población nacional, sin distinción alguna, una cultura de conocimiento y concientización de consumo.

5.3 Establézcase, el programa denominado “Facilito con INDECOPI”, el cual se encargará de dar capacitación gratuita, para abogados, estudiantes universitarios y público en general, en las instalaciones de cada una de las Oficinas de INDECOPI a nivel nacional, con la finalidad de acercar cada vez más a una cultura responsable de consumo.

VI. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigor desde el día de su aprobación por la mesa directiva de INDECOPI.



BIBLIOGRAFÍA

I.- BIBLIOGRAFÍA

- 1.-**ALTERINI**, Atilio A., *Contratos. Civiles - comerciales - de consumo*. Teoría general, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1999.
- 2.-**ARIAS SCHREIBER PEZET**: *Exposición de Motivos y Comentarios. Contratos en general*. En: *Código Civil. Tomo VI. Exposición de Motivos y Comentarios. Comisión encargada del estudio y revisión del Código Civil*. Compiladora: Delia Revoredo de Debakey. Tercera edición. Lima 1988.
- 3.-**ARIAS SCHREIBER PEZET**, Max, *Contratos celebrados por adhesión y cláusulas generales de contratación*, Sección de Actualidad Jurídica, Gaceta Jurídica, 1998.
- 4.- **ARIAS SCHREIBER PEZET**, Max, *Exégesis del Código Civil peruano*. Lima 1984.
- 5.- **BALTAZAR DURAND CARRION**, Julio, *Determinación del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*; Revista PUCP, Lima, 2013.
- 6.-**BULLARD**, Alfredo, “*¡Firme primero, lea después! La contratación masiva y la defensa del consumidor*”, en *El Derecho Civil peruano. Perspectivas y problemas actuales*, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1993.
- 7.-**CASTAÑEDA**, Jorge Eugenio, *Derecho de los contratos*, T.I., UNMSM, Lima, 1962.
- 8.-**DE CASTRO Y BRAVO**, Federico “*Las Condiciones Generales de los contratos y la eficacia de las leyes*”. Madrid. 1961.
- 9.-**DE CASTRO Y BRAVO**, Federico, *Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes*, Cuadernos Civitas, reedición de 1984.
- 10.-**DE LA PUENTE Y LAVALLE**, Manuel, *El contrato en general*, T. I, Palestra, Lima 2007.
- 11.-**DE LA PUENTE Y LAVALLE**, Manuel, *El contrato en general*, T.III., Palestra, Lima 2007.
- 12.-**DURAND CARRION**, Julio; *Determinación del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*; Revista PUCP, Lima, 2013.

- 13.-**DURAND CARRIÓN**, Julio Baltazar. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima, 2007.
- 14.-**GARCÍA AMIGO**, Manuel, Condiciones generales de los contratos civiles y mercantiles. Revista de Derecho Privado, Madrid, 1969.
- 15.-**LA BIBLIA**, 60ava Edición Revisada, Edit.Verbo Divino, Madrid, 1995.
- 16.-**PAGADOR LÓPEZ**, Javier, Condiciones generales y cláusulas predispuestas. La Ley de condiciones generales de contratación, Marcial Pons, Madrid, 1999.
- 17.-**POTHIER**, R.J., Tratado de las obligaciones, Heliasta, Buenos Aires, 1978.
- 18.-**REVOREDO DE DEBAKEY**, Delia, Código Civil. Exposición de motivos y comentarios.1985.
- 19.-**REZZONICO**, Juan Carlos, *Contratos con Clausulas Predispuestas*. Buenos Aires, Editorial Astrea, 1987.
- 20.-**ROEL**, Virgilio: *Historia social y económica del mundo moderno*. Editorial "El Alba". Lima 1985.
- 21.-**REVOREDO DE DEBAKEY**, Delia, *Código Civil. Exposición de motivos y comentarios*, Vol. VI, Okura Editores, Lima,1985.
- 22.-**RUSCONI**, Dante D, *Manual de Derecho del Consumidor*, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009.
- 23.-**TORRES VÁSQUEZ**, Aníbal. *Contratación Masiva Protección al Consumidor*, Motivensa, Lima, 2009
- 24.-**VEGA MERE**, Yuri: *Consumidor, contrato y sociedad postindustrial* Fondo Editorial de la Universidad de Lima. 1998.
- 25.-**WAYAR**, Ernesto C. *Compraventa y permuta*. Astrea, Buenos Aires, 1986.

II.- INFORMATOGRAFÍA

- 1.- Extraído de fecha 20 de diciembre de 2016 de la página web:
[http://www.finjus.net/documentos/Archivos/Documentos/Articulos/Acceso%20a%20la %20Justicia /PU_acceso3.pdf](http://www.finjus.net/documentos/Archivos/Documentos/Articulos/Acceso%20a%20la%20Justicia/PU_acceso3.pdf)
- 2.- Extraído el 15 de mayo de 2015 de la página web:
http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento_de_Alcal%C3%A1
Extraído cd fecha 30 de diciembre de 2016, de la página web
<http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2001/1-Sociales/S-020.pdf>

- 3.- Extraído de fecha 20 de diciembre de 2016 de la página web:
http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2014/Re3774.pdf
- 4.- Extraído de fecha 20 de diciembre de 2016 de la página web:
http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re1603.pdf.
- 5.- Extraído de fecha 21 de enero de 2018: Industria y Comercio de Colombia. De la página web: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>.
- 6.- Extraído de fecha 10 de febrero de 2018, de la página web Deconceptos.com <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/proteccion-al-consumidor>.
- 7.- Ponencia del Dr. Mario Solari exsuperintendente de la SUNARP, en el XII Congreso Nacional de Sunarp, extraído de fecha 13 de noviembre de 2018 de la página web: <https://www.sunarp.gob.pe/ECR/PPT-XIIcongresoNacional-exponentes/CONCLUSIONES%20FINALES.pdf>
- 8.- **QUINTANA ADRIANO**, Arcelia, *Los Derechos Fundamentales y el Estado*. Protección del Consumidor, Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, www.juridicas.unam.mx/
- 9.- **RODRÍGUEZ MELÉNDEZ**, Roberto. "Intereses y tutela constitucional". El salvado, extraído de fecha 16 de diciembre de 2016 de la página web;
<http://www.uv.es/~ripj/2salva.htm>
- 10.- Universidad Iberoamericana, nro.11, secc. Previa, 1979, y en la Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, www.juridicas.unam.mx/
- 11.- **VEGA MERE**, Yuri, comentario al art. 1396 del Código Civil, extraído de fecha 12 de noviembre de 2018
<https://andrescusi.files.wordpress.com/2014/03/codigo-civil-comentado-tomo-vii.pdf>

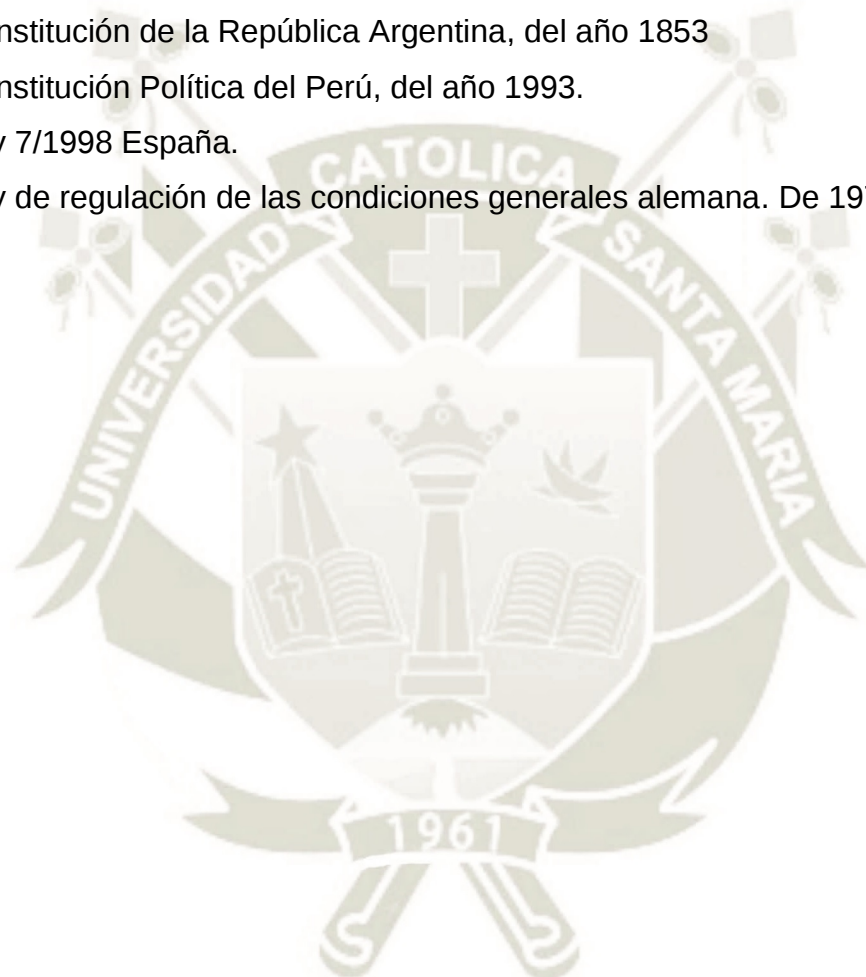
III.- HEMEROGRAFIA

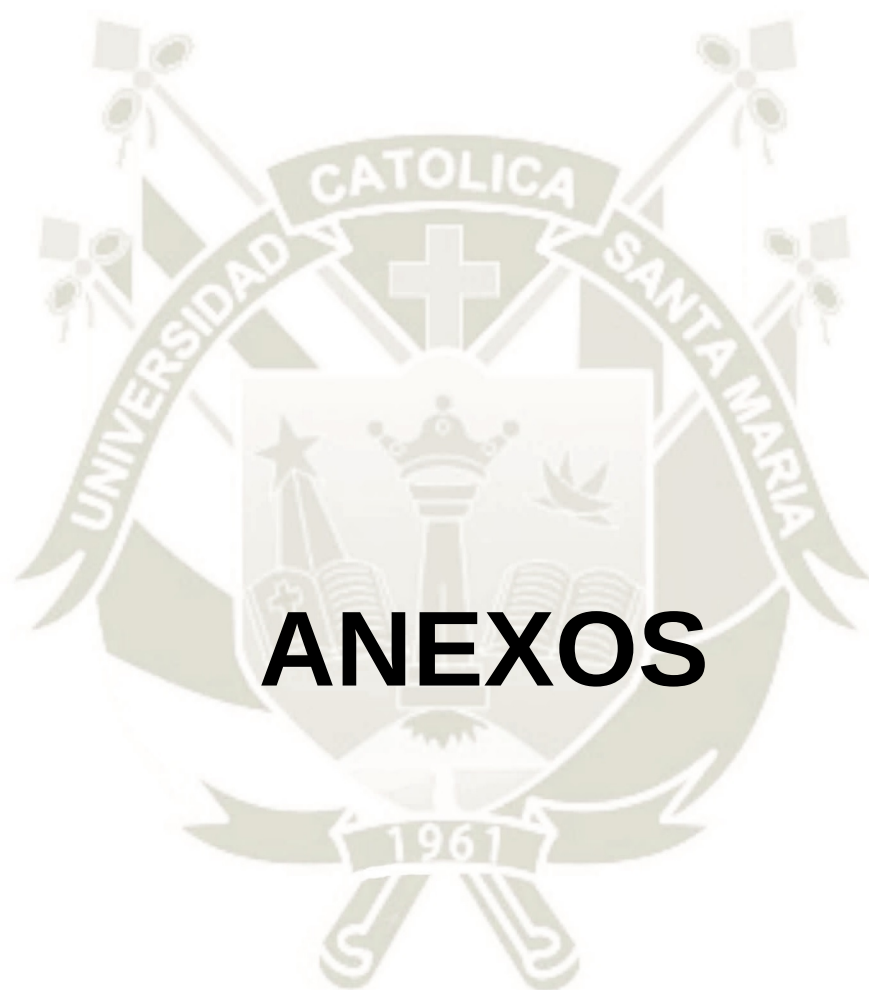
- 1.- **CÁRDENAS QUIRÓS**, Carlos, *Las Cláusulas Generales de Contratación y el control de las cláusulas abusivas*», en *lus et Veritas*, Año VII, N° 13, Revista

de Derecho editada por Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

IV. NORMATIVA LEGAL

- 1.-Código Civil peruano de 1984
- 2.-Código Civil y Comercial argentino de 2014
- 3.-Código de Protección y Defensa al Consumidor. (Perú) Ley 29571.
- 4.-Constitución de la República Argentina, del año 1853
- 5.-Constitución Política del Perú, del año 1993.
- 6.-Ley 7/1998 España.
- 7.-Ley de regulación de las condiciones generales alemana. De 1976.





ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO DE LA EMPRESA



**LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA
REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR,
AREQUIPA, 2014 - 2018**

**Proyecto de Tesis presentado por el
bachiller:**

EMILIO EDUARDO GALDOS VILLENA

**Para obtener el Grado Académico de
Maestro en Derecho de la Empresa**

AREQUIPA-PERU

2018

I.- PREÁMBULO

Desde los comienzos de comercio se ha procurado implementar y mejorar los procesos que implican la compra de los diferentes productos creados por la humanidad, pero este traslado de los bienes o la prestación de servicios se han visto afectado por una serie de factores determinantes que lesionaban al destinatario final como es el consumidor. Que en vista de la desprotección que sufría el actor más importante e influyente de la relación comercial, se han creado una serie de mecanismos y sistemas los cuales sirven como medios paliativos, que no hacen más que reducir los efectos o lesiones que pudieran producirse, pero que realidad no dan una solución específica, del mismo problema en mención. Por lo que, en el presente trabajo de investigación, se presentará una serie de controversias políticas, jurídicas y económicas, en las cuales nos centraremos básicamente como principal artífice, al consumidor, que muchas veces, por el desconocimiento de sus derechos es abusado, con las llamadas cláusulas denominadas *“Cláusulas Generales de contratación”*.

En las cuales se ve limitado a la realización de la firma de un determinado contrato sin saber a lo que se sujeta, es decir donde se ve vulnerado su derecho a la información de consumo, siendo ésta la parte más débil.

Además, el consumidor se ve afectado día a día, por una serie de atropellos, en cuanto a su margen de decisión y discrecionalidad de elección de las cláusulas y convenios, que solo es redactado por uno de los operadores, manejados en su mayoría por empresas, de poderío económico resaltante en el país. Violando de esa forma preceptos constitucionales, de libertad contractual.

II.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO

**LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN Y LA REPERCUSIÓN
SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AREQUIPA 2014 - 2017**

1.2. DESCRIPCIÓN:

1.2.1 ÁREA DEL CONOCIMIENTO:

- **ÁREA GENERAL** : Ciencias Sociales
- **ÁREA ESPECIFICA:** Derecho
- **CAMPO** : Derecho de competencia

1.2.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES:

- **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

“LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACION”

INDICADORES:

- a) Evolución histórica de las Cláusulas Generales de Contratación.
- b) Noción de las Cláusulas Generales de Contratación.
- c) Características de las Cláusulas Generales de Contratación
- d) Diferencia entre Cláusulas Generales de Contratación y las Cláusulas de Adhesión.

• **VARIABLE DEPENDIENTE:**

“LA REPERCUSION SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

INDICADORES:

- e) Concepto de derechos del derecho de consumidor
- f) Evolución legislativa del derecho de consumidor
- g) Características del derecho de consumidor
- h) Clases de derechos de consumidor
- i) Fuentes legales del derecho de consumidor
- j) Resoluciones del Tribunal de INDECOP

TIPO	VARIABLE	INDICADORES	SUB-INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN	•Evolución histórica de las cláusulas generales de contratación •Noción de las cláusulas generales de contratación. •Características de las cláusulas generales de contratación •Diferencia entre cláusulas generales de contratación y las cláusulas de adhesión	Cláusulas Generales Cláusulas de Adhesión

VARIABLE DEPENDIENTE	“LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”	• Concepto de derechos de consumidor • Evolución legislativa del derecho de consumidor • Características del derecho de consumidor • Clases de derechos de consumidor • Fuentes legales del derecho de consumidor. • Resoluciones del Tribunal de INDECOPI	Resoluciones sobre protección al consumidor (derecho de competencia)
---------------------------------	---	---	---

1.2.3.- INTERROGANTES BASICAS:

¿Existe desprotección de los consumidores en los contratos en masa?

¿Cuál es la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y la falta de tutela sobre los derechos del consumidor?

¿Cuál es la normatividad vigente que nos da protección a los derechos del consumidor?

¿Cuáles son las repercusiones jurídicas y económicas que produce las cláusulas generales sobre los derechos del consumidor?

1.2.4.- TIPO DE INVESTIGACION

TIPO : De Campo y de Biblioteca

1.2.5.- NIVEL DE INVESTIGACION:

NIVEL: Descriptiva y Explicativa

1.3.- JUSTIFICACION:

La presente investigación tiene su justificación de manera amplia por la falta de interés en desarrollar o establecer cuál es la relación existente entre las Cláusulas Generales de Contratación y los derechos referentes al consumidor. Por lo que nos veríamos en la necesidad de expresar y tratar de frenar los abusos cometidos respecto a estos dentro de nuestro territorio nacional.

Es cierto que dentro de la visión del legislador el consumidor ha obtenido una gran importancia, pero no la suficiente. Ya que es muy importante mencionar debido a que todos somos de alguna manera consumidores y se encuentra dentro de nuestra vida diaria. Sin embargo, siguen existiendo los excesos por parte de su contraparte como puede ser el proveedor, distribuidor, fabricante, etc.

El desarrollo de la presente es viable ya que las condiciones para que se realicen es el acceso a la información de las principales cajas municipales que realizan sus actividades en Arequipa, así como los expedientes de obligación de dar suma de dinero, en proceso único de ejecución en Arequipa.

La principal razón por la que me motivo en la realización del presente trabajo es por la gran afinidad con los derechos del consumidor, siendo un pilar necesario la ley de protección y defensa del consumidor, donde aún se encuentran una serie de defectos que serán expresados a lo largo de la tesis.

Los resultados que se puedan obtener en la presente investigación nos servirán para mejorar las condiciones dentro de la relación del consumidor frente a su contraparte, ya que la primera es considerada la parte débil de la contratación.

2. CONCEPTOS BÁSICOS

En el desarrollo de la presente investigación es de gran relevancia poder conceptualizar determinados términos para tener un mayor alcance y entendimiento de la problemática la cual me llevó a profundizar sobre la relación entre las cláusulas y el efecto que producen con los derechos de consumidor en la actualidad.

Cláusulas Generales: comencemos indicando un alcance de carácter internacional, posicionándonos en el Contexto Europeo que denomina a estas como condiciones generales, siendo: *“(...) unas cláusulas previamente redactadas por una de las partes con la pretensión de gobernar una serie indeterminada de contratos de la misma clase. Por lo que se deduce indicando que hay un acuerdo sobre el contenido básico del contrato, pero no respecto a las condiciones generales”¹.*

La UNIDROIT: “indica que son aquellas cláusulas de forma estándar elaboradas con anterioridad por una parte de la relación jurídica, sin que sea negociada por la otra”.

El Dr. Arias–Schreiber, nos señala, que dichas cláusulas tiene como elementos la unilateralidad, es redactada de manera previa, es abstracto y sobre todo es inmutable.

- Las cláusulas generales como reglas normativas: *“Las condiciones generales son indiscutiblemente obligatorias, porque suplen los vacíos de la ley en el área de contratos. En tal sentido, estas cláusulas unilateralmente impuestas por las empresas a los consumidores merecen ser calificadas como una fuente del Derecho Comercial, por cuanto se aplican sin ser sometidas a la voluntad de los contratantes. En este sentido, las condiciones generales de contratación se parecen al “uso normativo” al que el art. 2º de nuestro Código de comercio hacía referencia respecto de los actos de comercio. Admitida la semejanza de*

¹ Extraído de fecha 20 de marzo de 2015 de la página web: http://books.google.com.pe/books?id=3VLw6YILsQ8C&pg=PA327&dq=clausulas+generales+concepto&hl=es&sa=X&ei=VheNU_2BJZHisAT1-YKwBw&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onepage&q=clausulas%20generales%20concepto&f=false

las cláusulas generales de contratación con los usos normativos, es lógico concluir que son obligatorias para los contratantes, excepto cuando contravengan a la ley, limitación que también restringe a los usos”².

- Las cláusulas generales como declaración contractual: *“las cláusulas generales la regulación de la relación vinculatoria entre las partes, no por tener eficacia jurídica por sí misma, sino porque representan una oferta incondicionalmente aceptada”³.*

El Consumidor: para poder dar un concepto claro tendría que esgrimirlo desde varias aristas el mismo, para llegar a una idea global, por ejemplo:

Desde el punto de vista del tribunal constitucional, según nos indica en la STC 0008-2003-AI/TC; *“El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios”⁴.*

Desde el punto de vista de la doctrina: *“La definición del “consumidor” es la puerta de entrada al Derecho del consumo y por lo tanto, cuanto más amplia se la conciba, más supuestos estarán incluidos en él”⁵.*

Desde el punto de vista económico: el consumidor es visto como aquella persona que utiliza un producto, puesto que no es del todo igual que un cliente, ya que éste no necesariamente consume del bien adquirido.

El Consumidor en el derecho comparado

Muchos son los códigos y leyes internacionales que nos dan un alcance parecido, sobre cómo es considerado el consumidor en un ámbito mundial. El Código Civil Alemán, indica que es *cualquier persona física*

² Extraído de fecha 12 de mayo de 2014 de la página web:
<http://luciolatraitman.wikispaces.com/file/view/clausulas+generales+contrata.pdf> 12 de mayo de 2014

³ Idem.

⁴ STC 0008-2003-AI/TC, FJ 28.

⁵ Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, Segunda Ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 86.

que concluye un negocio cuya finalidad no tiene ligazón comercial con su actividad profesional.

La Ley española, menciona que *“(...) son aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren o utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan suministran o expiden”*⁶.

Sin irnos tan lejos, nuestro país vecino Brasil, con la Ley 8078, nos define en su art. 2º: *“toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario fino”*⁷.

El Proveedor: Nuestra legislación nacional en el Código de Defensa del Consumidor, son delimita en forma puntual, que el proveedor, son *“Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: 1. Distribuidores o comerciantes. -Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público. 2. Productores o fabricantes. -Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores. 3. Importadores. -Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional. 4. Prestadores. -Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.”*⁸

⁶ Ley 26/84, art 1º.

⁷ Ley 8078, del Estado Federal de Brasil. Art. 2.

⁸ Artículo IV, inciso 2 de la Ley N° 29571.

Producto: Desde el punto de la mercadotecnia o marketing, El economista Philip Kotler define el producto como *“una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo”*⁹.

Ahora, nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos indica, que es *cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.*

Relación de consumo: Igualmente Nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, nos indica que la relación de consumo: *“Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”*¹⁰.

Es importante mencionar que en la doctrina se distingue una etapa, de suma importancia la cual es sintetizada en la siguiente forma:

-La etapa precontractual, *“englobando las tratativas en caminadas a la contratación de consumo. Según Lorenzetti puede referirse a las meras tratativas, a las ofertas, y estas últimas pueden ser dirigidas a sujetos determinados o indeterminados, como ocurre en el caso de la oferta a través de medios publicitarios”*¹¹.

Por último, nuestro Tribunal de INDECOPI menciona, que: *“Debe tenerse en cuenta que la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de cosa - precio o servicio - precio, sino que va mucho más allá. Es una relación de correspondencia entre quien presta el servicio con aquel que efectivamente lo recibe”*¹².

⁹ SANCHO TABUENCA, María del Carmen; Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros; Madrid, 2015. P 105.

¹⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor, extraído el 15 de julio de 2018, de la página web: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

¹¹ Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, Segunda Ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p..119.

¹² Resolución N° 0445-2005/TDC-INDECOPI.

Asimetría informativa: Al respecto, Alfredo Bullard señala que *“la información puede ser conceptualizada como un bien, en cuanto tiene un valor económico determinado por las circunstancias y por la utilidad que tiene para los particulares (...)”*¹³.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes encontrados relacionados en el tema de investigación son los siguientes, de acuerdo con la base del Registro Nacional de Trabajos de Investigación de La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria:

- ***“Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor”.***

Realizada por Cordova Cutipa, Yris, Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marco. De fecha 20 de agosto de 2013.

- ***“Las cláusulas vejatorias en la contratación asistencial medica debido a la asimetría informativa”.***

Ralizada por Ventura Saavedra Brenda Evelyn. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, de fecha 11 de enero de 2018.

- ***“Protección del consumidor en el Código Civil y Código de Protección y Defensa del Consumidor Frente a las Cláusulas Abusivas en los Contratos por Adhesión de telefonía fija”.***

Realizada por Roldan Pereda, Florinda. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. De fecha 14 de setiembre de 2016.

- ***“La Protección del Contratante no estipulante frente a las Cláusulas Vejatorias en la Contratación Masiva”.***

Realizada por Cruz Cuentas, Miguel Ángel José. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Altiplano. De fecha 17 de setiembre de 2016.

¹³Bullard Gonzales, Alfredo. “La Asimetría de Información en la contratación a propósito del Dolo Omisivo”. Lima: Palestra Editores, 2000, Pág. 292

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

- Determinar la existencia de desprotección de los consumidores en los contratos en masa.

4.2 Objetivos Específicos

- Determinar cuál es la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y la falta de tutela sobre los derechos del consumidor.
- Analizar la normatividad vigente que nos habla sobre la protección a los derechos del consumidor.
- Identificar cuáles son las repercusiones jurídicas y económicas que produce las cláusulas generales sobre los derechos del consumidor

5. HIPOTESIS

DADO QUE:

En la actualidad se han visto situaciones en las que los vendedores de un bien o prestadores de un servicio utilizan los llamados contratos en masa, por medio de cláusulas generales de contratación, siendo muchas veces menoscabados los derechos de los consumidores, produciendo daño o indefensión.

ES PROBABLE QUE:

Se presente un problema en la protección y defensa del consumidor no desde la perspectiva de la revisión de los contratos, sino en el procedimiento de otorgamiento de la información a los consumidores, ergo esto produzca desprotección y tenga como resultado un cambio en las normas que regulan sobre las cláusulas generales y protección al consumidor

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

CUADRO DE SISTEMATIZACION DE TECNICAS E INSTRUMENTOS

TIPO	VARIABLE	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE	LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACION	a) Evolución histórica de las cláusulas generales de contratación	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual)
		b) Noción de las Cláusulas Generales de Contratación.	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual)
		c) Características de las Cláusulas Generales de Contratación	Encuesta	Encuestas dirigidas a funcionarios INDECOPI
		d) Diferencia entre Cláusulas Generales de Contratación y las cláusulas de adhesión.	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual, Resumen)

VARIABLE DEPENDIENTE	“LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”	e) Concepto de derechos del derecho de consumidor	Observación	Fichas de observación documentales (Bibliográfica, Textual, Resumen)
		f) Evolución legislativa del derecho de consumidor	Observación	Fichas de observación documentales (Bibliográfica, Textual, Resumen)
		g) Características del derecho de consumidor	Encuesta	Encuestas dirigidas a funcionarios INDECOPI
		h) Clases de derechos de consumidor	Observación	Fichas de observación documentales (Estructurada)
		i) Fuentes legales del derecho de consumidor.	Observación	Fichas de observación documentales (Estructurada)
		j) Resoluciones del Tribunal de INDECOPI	Encuestas	Encuesta a un grupo de estudiantes de derecho y abogados especializados.

			Encuestas	Encuestas a funcionarios de INDECOPI y abogados especialistas en defensa del consumidor
--	--	--	-----------	---

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Evolución histórica de las Cláusulas Generales de Contratación Intervinientes en la emisión de órdenes de pago	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual)
Noción de las Cláusulas Generales de Contratación.	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual)
Características de las Cláusulas Generales de Contratación	Encuestas	Encuestas dirigidas a funcionarios INDECOPI
Diferencia entre Cláusulas Generales de Contratación y las Cláusulas de Adhesión.	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual, Resumen)

A) Para la variable independiente: LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN; a fin de obtener información referente de las teorías, conceptos, legislación vigente, doctrina, se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos considerando a sus respectivos indicadores.

B) Para la variable dependiente: LA REPERCUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR; a fin de obtener información referente de las teorías, conceptos, legislación vigente, doctrina, así como el análisis de las respectivas memorias anuales, se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos considerando sus respectivos indicadores.

INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Concepto de derechos del derecho de consumidor	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual, Resumen)
Evolución legislativa del derecho de consumidor	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual, Resumen)
Clasificación de los títulos valores.	Observación	Fichas de observación documental (Bibliográfica, Textual, Resumen)
Características del derecho de consumidor	Encuesta	Encuestas dirigidas a funcionarios INDECOPI
Clases de derechos de consumidor	Observación	Fichas de observación documental (Estructurada)
Fuentes legales del derecho de consumidor	Observación	Fichas de observación documental

		(Estructurada)
Resoluciones del tribunal de INDECOPI	Encuesta	Encuesta a funcionarios de INDECOPI y abogados especialistas en defensa del consumidor



FICHA DOCUMENTAL

TIPO DE FICHA 1: BIBLIOGRÁFICA

NOMBRE DE AUTOR:

TITULO DEL LIBRO:

EDITORIAL, LUGAR Y AÑO:

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA :

CODIGO:

FICHA DOCUMENTAL

TIPO DE FICHA 2: TEXTUAL

TITULO DEL TEMA:

CITA:

NOMBRE DE AUTOR:

TITULO DEL LIBRO:

LUGAR, EDITORIAL, FECHA:

P.

FICHA DOCUMENTAL

TIPO DE FICHA 3: RESUMEN

TITULO DEL TEMA:

RESUMEN:

NOMBRE DE AUTOR:

TITULO DEL LIBRO:

LUGAR, EDITORIAL, FECHA:

P.

ENCUESTAS DE INVESTIGACIÓN

1.- Encuestas destinadas a Estudiantes de derecho de los Semestre VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII

1.1 ¿Ud. Creer que en la mayoría de los establecimientos se ven afectados sus derechos?

1.2 ¿Por qué? (solo responder, si la respuesta es “sí”)

1.3 ¿Qué tipo de derechos cree que se ven afectados?

1.4 ¿Conoce Ud. ¿Qué son las llamadas clausulas generales de contratación?

1.5 ¿En ocasiones al contratar, Ud. pacta las condiciones de su relación con la contraparte?

1.6 ¿Por qué? (responder la pregunta de forma libre, sea positiva o afirmativa la pregunta)

1.7 Conoce Ud. ¿Qué tipo de instituciones estatales, se encargan de velar su derecho de consumidor?



2.- Encuestas destinadas a funcionarios de INDECOPI

2.1 Cree Ud. ¿Que el Código de Protección y Defensa al Consumidor, cumple su función de proteger y defender al mismo? Explique

2.2 ¿Cuál es la frecuencia de las quejas o reclamaciones por parte de los consumidores en Arequipa?

2.3 ¿Cuál es su opinión respecto de la relación entre las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

2.4 ¿Ud. Conoce de alguna queja en la actualidad que se haya realizado sobre las Cláusulas Generales de Contratación? Explique

2.5 ¿Cree Ud. ¿Se existe un vacío referido a las Cláusulas Generales de Contratación y el Código de Protección y Defensa al Consumidor?

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL: El presente trabajo de investigación será desarrollado en la ciudad de Arequipa.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL: Respecto al presente punto la verificación se realizará en los meses de noviembre de 2018, hasta finales del mes de marzo de 2019.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO: Básicamente la unidad de estudio estará delimitada en la opinión respecto de las resoluciones emitidas por el tribunal de INDECOPI, encuestas a los funcionarios de INDECOPI. Además, con una muestra de encuestas realizadas a los estudiantes de derecho de las universidades: Universidad Católica Santa María, Universidad Católica San Pablo entre los ciclos VI a XII y abogados especializados en la materia. Finalmente se revisará la casuística vertida por los magistrados del tribunal de INDECOPI, respecto a la afectación de los derechos del consumidor.

3.-ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. ORGANIZACIÓN

TIEMPO ACTIVIDADES	2018-2019											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Permiso para acceder a las U.E	X											
Preparación de U.E.					X							
Formalización Física de U.E							X		X			
Prueba Piloto										X		X

3.2. RECURSOS

A) Recursos humanos:

Los recursos humanos que serán requeridos para la realización de la puesta en marcha del proyecto serán: asesor personal del proyecto de tesis, con el que tendré una guía para la búsqueda de información entre otros. Después contaremos con la ayuda de estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Católica San pablo, los cuales facilitarán la realización de las encuestas programadas.

B) Recursos físicos: la recolección y búsqueda de resoluciones será factible, y del apoyo de la intervención de funcionarios de INDECOPI.

C) Recursos económicos: tendrá un costo aproximado de S/1000.00 (Un Mil soles y 00/100), lo que servirá para la recolección de datos como uso de internet, copias, impresiones, transporte, entre otros, relacionados con la investigación.

3.3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Para poder validar los instrumentos planteados en el presente proyecto de investigación se realizará en adelante una prueba piloto sobre las encuestas a un número determinado de personas (estudiantes de derecho).

4.- CRITERIOS PARA MANEJAR RESULTADOS

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

TIEMPO ACTIVIDAD	2018			2019				
	Noviembre	Diciembre	Diciembre	Enero	Febrero	Febrero	Marzo	Marzo
Presentación del proyecto	X							
Recolección de datos		X	X	X				
Sistematización del proyecto					X	X		
Informe final							X	
Sustentación								X

V. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

5.1 Fuente bibliográfica

- BULLARD GONZALES, Alfredo. *“La Asimetría de Información en la contratación a propósito del Dolo Omisivo”*. Lima: Palestra Editores, 2000
- LORENZETTI, Ricardo Luis, *Consumidores*, Segunda Ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009,
- SANCHO TABUENCA, María del Carmen; *Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros*; Madrid, 2015.

5.2 Fuente electrónica

- http://books.google.com.pe/books?id=3VLw6YILsQ8C&pg=PA327&dq=clausulas+generales+concepto&hl=es&sa=X&ei=VheNU_2BJZHisAT1-YKwBw&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onepage&q=clausulas%20generales%20concepto&f=false
- <http://luciolatraitman.wikispaces.com/file/view/clausulas+generales+contrata.pdf>

5.3 Fuente Legal y jurisprudencia

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Perú)
- STC 0008-2003-AI/TC, FJ 28.
- Ley 26/1984 de España
- Ley 8088 de Brasil.