

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO
DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN DERECHO CIVIL

TESIS

**LAS CLAÚSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE
ADHESIÓN Y SUS EFECTOS JURÍDICOS EN AGRAVIO DE
LOS USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS EN LIMA**

PRESENTADO POR: IBETT YULIANA ROSAS DIAZ

Para optar el grado de MAESTRA EN DERECHO CIVIL

Asesora

Dra. GIOVANNA VASQUEZ CAICEDO PEREZ

2019

Dedicatoria

A mi padre e hija y mi madre que está en el cielo, por el apoyo emocional y estímulo que me brindaron, sembrando la semilla de la superación.

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno a mis queridos padres, a mi adorada hija y a mi cuñado Jaime Delgado Zegarra, defensor de los consumidores y ex Congresista de la República sin cuyo incentivo y orientación no hubiera sido posible la elaboración y conclusión del presente trabajo.

Reconocimiento

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por brindarme la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y optar el Grado Académico de Maestra con la Tesis *“las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima”*.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
<i>Dedicatoria</i>	ii
<i>Agradecimiento</i>	iii
<i>Reconocimiento</i>	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. Marco Histórico	13
1.1.1. La biblia	14
1.1.2 En Grecia y Roma	14
1.1.3 En India	15
1.1.4 En el Cristianismo	16
1.1.5 En la Edad Media	17
1.1.6 En la edad moderna	18
1.1.7. En la Época Actual	22
1.2. Marco Teórico	23
1.2.1. Cláusulas Abusivas en el Servicio.	24
1.2.1.1. Evolución Legislativa de los derechos del usuario	24
1.2.1.2. Créditos de Consumo	31
1.2.1.3. Dimensiones de las cláusulas abusivas en los Contratos.	34
1.2.2. Efectos jurídicos en agravio de los Usuarios	37
1.2.2.1. Efectos Jurídicos.	37
1.2.2.2. Cláusulas abusivas como presupuesto de los sistemas control	37

1.2.2.3.	Sistemas de tutela del consumidor contra cláusulas abusivas	39
1.2.2.4.	Dimensiones de Efectos jurídicos en agravio de los Usuarios	41
1.3.	Investigaciones (relativas al objeto de estudio)	43
1.3.1.	Legislación comparada sobre cláusulas abusivas en contratos de adhesión	51
1.3.1.1.	Legislación comparada - Europa	51
1.3.1.2.	Legislación Comparada – América	58
1.4.	Marco Conceptual	72
	1.4.1. Concepto	72

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y

VARIABLES		76
2.1.	Planteamiento del Problema	76
2.1.1.	Descripción de la Realidad Problemática	76
2.1.2.	Problema Principal.	77
2.1.3.	Problemas Específicos	77
2.2.	Finalidad y Objetivos de la Investigación	77
2.2.1.	Finalidad	77
2.2.2.	Objetivo General y Específicos.	77
2.2.3.	Delimitación del Estudio	78
2.3.	Justificación e Importancia del Estudio	79
2.3.1.	Justificación	79
2.3.2.	Importancia	80
2.4.	Hipótesis y Variables	81
2.4.1.	Supuestos Teóricos (enunciados de carácter general que sustentan las hipótesis)	81
2.4.2.	Hipótesis Principal	81
2.4.3.	Hipótesis Específica.	81
2.5.	Variables e Indicadores	81
2.5.1.	Definición Conceptual	81
2.5.2.	Definición Operacional.	81
2.5.2.1.	Definición Conceptual.	82
2.5.2.2.	Definición Operacional.	82

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS	83
3.1. Población y Muestra	83
3.1.1. Población	83
3.1.2. Muestra	83
3.1.3. Muestreo	84
3.2. Diseño	84
3.2.1. Tipo	85
3.2.2. Enfoque	85
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	85
3.4.1. Técnicas a emplear	86
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	86
3.5. Técnicas para el procedimiento de datos	90
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	91
4.1. Análisis descriptivo de las variables	91
4.2. Prueba de Hipótesis	98
4.2.1. Hipótesis General	98
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas	100
4.3. Discusión de Resultados.	103
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1. Conclusiones	105
5.2. Recomendaciones	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	111

Índice de tablas

N ^a	Nombre	Pagina
01	Definición operacional de la variable x	90
02	Definición operacional de la variable y	91
03	Escala de Likert	96
04	Validación por expertos variable x	97
05	Validación por expertos variable y	98
06	Resultados de distribución de cláusulas abusivas	102
07	Resultado de la dimensión cláusulas de ineficacia absoluta	103
08	Resultado de la dimensión cláusulas de ineficacia relativa	104
09	Resultado de los efectos jurídicos en agravio de las personas.	105
10	Resultado de la dimensión déficit presupuestal	106
11	Resultado de la dimensión endeudamiento	107
12	Resultado de dimensión conflicto familiar	108
13	Resultad de prueba de normalidad	109
14	Contrastación de Hipótesis General	110
15	Prueba de Hipótesis Especifica 1	111
16	Prueba de Hipótesis Especifica 2	112
17	Prueba de Hipótesis Especifica 3	113

Índice de figuras

Nº	Nombre	Página.
01	Resultado de cláusulas abusivas de contrato de adhesión	102
02	Resultado de cláusulas de ineficacia absoluta	103
03	Resultado de cláusulas de ineficacia relativa	104
04	Resultado de defectos jurídicos en perjuicio	105
05	Resultado de déficit presupuestal	106
06	Resultado de endeudamiento	107
07	Resultado de conflicto familiar	108

RESUMEN.

El objetivo de la investigación fue; determinar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo de tendencia no experimental con una muestra de 60 participantes. Para recoger la información requerida, previamente se realizó la elaboración del constructo de los instrumentos los que fueron validados por expertos, luego se aplicó la prueba piloto a 15 participantes en ambas variables objeto de nuestro estudio. Con dichos resultados se validaron la validez y confiabilidad, mediante la técnica, el alfa de Cronbach. Para las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, como instrumento se utilizó el cuestionario de 20 preguntas graduado en la escala Likert, de la misma manera para la variable efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, se utilizó un cuestionario de 20 preguntas en la misma escala. En la estadística descriptiva se observa que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubican en el nivel malo y regular, bajo y medio indicándonos claramente, la apreciación de cada uno de los encuestados, y que se debe tomar algunas alternativas para tratar de solucionar. En la presente investigación se arribó a la conclusión que: existe relación de moderada confiabilidad entre Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, cuyo coeficiente de correlación es de 0.732, al verificar las hipótesis específicas también se observa que cumplen relacionarse moderadamente. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras claves: Cláusulas abusivas, contratos de adhesión, efectos jurídicos, agravio, usuarios.

ABSTRACT

The objective of the investigation was; determine how the abusive clauses in the adhesion contracts are related and their legal effects to the detriment of the users of banking services in Lima. The research was developed under a descriptive correlational design with a non-experimental quantitative approach with a sample of 60 participants. To collect the required information, the construct of the instruments was previously carried out, which were validated by experts, then the pilot test was applied to 15 participants in both variables object of our study. With these results, validity and reliability were validated, using the technique, Cronbach's alpha. For the abusive clauses in the adhesion contracts, as an instrument the questionnaire of 20 questions was used, graded on the Likert scale, in the same way for the variable legal effects in tort of the users of banking services in Lima, a questionnaire was used. 20 questions on the same scale. In the descriptive statistics it is observed that most of the studied dimensions are located in the bad and regular, low and medium level indicating clearly, the appreciation of each one of the respondents, and that some alternatives must be taken to try to solve them. In the present investigation, it was concluded that: there is a relationship of moderate reliability between the abusive clauses in the adhesion contracts and their legal effects to the detriment of the users of banking services in Lima, whose correlation coefficient is 0.732, when verifying Specific hypotheses are also observed to be moderately related. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: Abusive clauses, adhesion contracts, legal effects ,tort,user.

Introducción

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; El objetivo de la presente investigación fue Determinar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima. Tenemos en cuenta que, la elaboración de las cláusulas abusivas de contrato y efectos jurídicos en agravio de los usuarios, es un elemento fundamental en el ámbito empresarial de este servicio, debido a que se trata del movimiento económico, que de ella dependerá el bienestar de muchas personas. La presente investigación se convierte ser un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir una empresa bancaria, considerando que el recurso humano satisfecho con los servicios es importante para lograr metas y objetivos, formulados a corto y a largo plazo para la institución. La elaboración de la presente investigación presenta seis capítulos: Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, definición operacional de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo IV, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. Capítulo V se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones También se discutieron todo los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias .Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos

CAPÍTULO I:

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 . Marco Histórico

El estudio del tema escogido como “las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima” como todo trabajo tiene sus antecedentes históricos, los cuales serán mencionados como fundamento histórico de nuestras variables, además de ello ver la evolución del conocimiento referente al objeto de estudio o problema. Entre los temas que sustentan el marco histórico mencionamos:

Las reglas sobre protección de los derechos del usuario se han dado desde tiempos muy antiguos, aunque no, de la forma sistemática que en la actualidad se regula, de este modo la corriente proteccionista ha ido puliéndose, teniendo al contrato, como un instrumento para captar las circunstancias sociales, económicas, políticas y morales de cada época.

Las escuelas del siglo XVII – XIII, representado por Grocio y Pufendorf, a quienes se les llamaba padres del consensualismo, consideraron que: *“Los derechos de los que goza el usuario han evolucionado y alcanzado aspectos cada vez más complejos en procura de una protección de las diferentes facetas que quedan involucradas al establecerse vínculos de consumo”*. Es por ello que los derechos de las personas hoy en día, se encuentran garantizados, contemplados dentro de la ley, y que toda persona debe cumplir y respetar estos derechos.

De la misma manera, nivel mundial el Derecho Bancario, nace en Grecia ante la necesidad de establecimientos de cambio de los diversos elementos utilizados como dinero. Se considera que dicha actividad estaba a cargo de los comerciantes, a excepción de la custodia, la cual estaba en manos de los sacerdotes. En la historia de Babilonia, en los años 3000 A.C, se realizaban operaciones de depósito y préstamo, los cuales eran reservados a los monarcas y sacerdotes. Posteriormente se permite a los particulares dicha actividad,

destacándose la casa Igibi en el siglo VI A.C., hasta que, alrededor del Siglo III A.C. aparecen las operaciones de cuenta corriente.

En el marco Doctrinario Jurídico del problema, se reflejan los primeros estudios bibliográficos que se han realizado sobre el tema y que han servido de base en la delimitación del problema, formulación de objetivos y justificación, en dicho apartado se encuentran además la legislación aplicable a la actividad bancaria y en particular a la emisión de tarjetas de crédito. Como es de verse, desde las primeras etapas de la evolución humana se han ido construyendo las instituciones jurídicas para la tutela de los derechos del usuario, cada etapa, cada época, y la transformación de los paradigmas social y económico han coadyuvado al nacimiento de principios, derechos e instituciones jurídicas en aras de alcanzar una protección idónea a los usuarios.

1.1.1. La biblia.

En la Santa Biblia¹ se tiene antecedentes sobre la relación de consumo, específicamente en el **Deuteronomio 25: 15-16**, donde se señala: “Tendrás un peso justo y exacto, e igualmente una medida justa y exacta, para que se prolonguen tus días en la tierra que Yavé, tu Dios, te da. Porque Yavé aborrece al que no hace tales cosas y a toda injusticia”.

1.1.2 En Grecia y Roma

En Grecia también se tiene antecedentes sobre normas que prohibían la venta de productos adulterados al igual que en Roma que prohibía la adulteración del vino con el agua. Sabido es que, el derecho romano ha representado la fuente natural de la mayoría de instituciones jurídicas; es por ello que, las primeras expresiones protectoras de los derechos de los usuarios pueden rastrearse desde estos tiempos. Sin embargo, como es propio para el desarrollo de la época en la sociedad romana no existía conciencia acerca de los conflictos relacionados con las relaciones de consumo.

Los juristas romanos no fueron proclives a realizar abstracciones conceptuales.

¹ La Biblia, <http://www.iglesia.net/biblia/libros/deuteronomio.html>

En el *Digesto* de Justiniano encontramos un texto de JAVOLENO que no puede expresar de una mejor forma el pensamiento de la época: “*En derecho civil toda definición es peligrosa, pues es difícil que no tenga que ser alterada*”. Dentro de esta óptica, los jurisconsultos romanos no concibieron una teoría general del contrato y evidentemente no definieron al contrato como hoy lo conocemos. Lo que conoció el derecho romano fue la existencia de convenciones, en las cuales una de las partes daba alguna cosa o hacía algo para luego recibir a cambio algo que la otra parte prometía a su vez dar o hacer (*do ut des; do ut facias; facio ut des; facio ut facias*).

Al lado de las figuras mencionadas, el derecho romano también conoció los llamados *pactos* como acuerdos de voluntades, pero que no generaban obligación alguna y ciertamente no otorgaban acción para exigir su cumplimiento.

En el derecho romano había contrato cuando se contraía una obligación por medio de una determinada forma solemne (palabras rituales), por la suscripción de un documento o por realizar un determinado comportamiento. En cambio, el simple acuerdo de voluntades era por sí solo constitutivo de un nudo pacto desprovisto de acción.

Según GUIDO ASTUTI jurista Italiano, hasta el siglo XV el sistema de contratos continuó siendo un sistema de causas o de figuras típicas reconocidas como fuentes de obligaciones. El contrato como una declaración conjunta de la voluntad común de dos partes, es decir, un acuerdo de voluntades destinado a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas obligacionales con contenido patrimonial es un concepto moderno, fruto de una confusa y larga evolución histórica del pensamiento jurídico

1.1.3 En India

Se tiene antecedentes en materia de derechos del consumidor en la India en los cuales se imponían castigos a aquellas personas que adulteraban los granos y el aceite.

Más adelante, desde 1990, India² ha surgido como una de las economías de más rápido crecimiento del mundo y es un actor importante en la economía internacional La

²<http://www.centerforfinancialinclusion.org/publications-a-resources/client-protection-library/247-la-proteccion-al-cliente-en-india>

economía de India se basa en actividades agrícolas, artesanías, textiles, la industria manufacturera, y servicios. Aparte de ello hay un creciente sector de servicios que juega un papel muy importante en dicho país. Al lado de su economía creciente, en la India se ha establecido políticas de liberalización que originaron la expansión de la industria bancaria. Entre tales políticas se ha favorecido la inversión extranjera de manera directa a tal punto que existen un ambiente más dinámico y competitivo en la industria bancaria, tal es así que cuenta con más de 53,0000 agencias y 17,000 cajeros electrónicos. Existen que se encuentran en el grupo de los más grandes del mundo, tales como el banco State Bank of India y la corporación Industrial Credit and Investment Corporation of India, los dos con activos de más de US \$100 mil millones

Pero, en la medida en que se convierta más emprendedora e innovadora en la industria de servicios financieros, crece el nivel de riesgo para los usuarios bancarios, lo cual es un desafío para las entidades reguladores en India, quienes desean normas claras y reglamentación para los usuarios bancarios al igual que los bancos.

Es, a raíz de la crisis financiera de 2006 en Andhra Pradesh, que el gobierno cerró casi 50 agencias acusándoles de usura. Las entidades reguladoras, los propios bancos privados y otras instituciones financieras se han preocupado más con sus políticas de protección al usuario bancario.

1.1.4 En el Cristianismo

Sobre los pactos en el derecho romano decía el pretor Ulpiano³ que mantendría los pactos convenidos que no hayan sido hechos ni con dolo malo, ni contra las leyes, los plebiscitos, los senadoconsultos, los decretos y los edictos de los príncipes, ni mediante los cuales se haga fraude a alguno de estos

En el Edicto de Precios de Diocleciano del año 301 se estableció medidas drásticas para poner coto a la en la necesidad general de poner coto a la avaricia. A partir del siglo IV, según el profesor Ledesma (mexicano), en Roma diversas iniciativas destinadas a dar respuestas a situaciones que se planteaban en las relaciones civiles, dando mayor valor a la

³Ulpiano 4 al Ed.-D 2, 14, 7,7.

tutela en base a la buena fe.

En dicho siglo surgen los llamados favores (*favor debitoris*), donde se confina la raíz de la protección del sujeto débil, y mediante esta protección de hacen respetar sus derechos que le corresponde como persona, y como viviente en relación a la sociedad.

1.1.5 En la Edad Media

El comercio marítimo dio lugar a la aparición de los primeros comerciantes, que transportaban bienes hechos por los artesanos para ser vendidos en los mercados.

Es a partir de allí que podría decirse que estábamos ante una sociedad de consumo como lo manifiesta Alvin Toffler⁴ al referirse a la aparición de las culturas comerciales. En dicha época existían corporaciones y naciones nacientes; tampoco, hubo algo que podría denominarse una civilización de consumo. Lo que primaba era el comercio como principal actividad, creándose rutas, siendo lo preeminente los actos de comercio en sí.

Según Alvin Toffler, en la llamada Era de la Primera Ola⁵ que comenzó desde el año 8000 a.c. y hasta los años 1650-1750 de nuestra era en la cual dividió a la civilización en primitiva y civilizada, calificando a la primera en pequeños grupos y tribus que vivían de la caza y la pesca a diferencia de la civilizada que se caracterizó por la agricultura como elemento que modificó las estructuras, todas las sociedades explotaban fuentes renovables de energía de la naturaleza. Surgen entonces como consecuencia de ello nuevas estructuras como el comercio y las aldeas. El hombre pasa de ser nómada a sedentario. Ya no acepta el medio que lo rodea y comienza a transformarlo y surge el concepto de trabajo, así como la necesidad de crear nuevas estructuras, naciendo así la navegación, el comercio y la edificación. Igualmente, el referido economista norteamericano Alvin Toffler, hace mención

⁴ Escritor y futurista estadounidense, doctorado en Letras, Leyes y Ciencia, conocido por sus discusiones acerca de la revolución digital, la revolución de las comunicaciones y la singularidad tecnológica. Describía los cambios a los que se enfrentarían los países industrializados, cuyas economías pasarían a ser posindustriales y basadas en el conocimiento, y el impacto de los cambios tecnológicos rápidos en la sociedad.

⁵http://www.movimientozeitgeist.org/joomla/index.php?option=com_kunena&Itemid=53&func=view&catid=204&id=7546

a la Segunda Ola que va desde el año 1650 que comprende la llamada Revolución Científico Técnica, conocida como Revolución industrial en la que se desarrollan nuevas tecnologías que cambian la forma de producir bienes y con las máquinas electromecánicas, la máquina a vapor y la imprenta se dan nuevas estructuras. El efecto de la revolución industrial ha significado el surgimiento de grandes centros urbanos, la aparición de máquinas que han desplazado al trabajador en muchos casos, el nacimiento de la producción de bienes en cadena o en serie, la intensificación de medios de comunicación, como el ferrocarril, automóvil, el barco a vapor.

Asimismo, en este periodo nace la explotación de recursos naturales como fuente de energía o materia prima y, la relación de consumo entre productor y consumidor, intensificándose el crecimiento demográfico y consecuentemente un cambio en las formas de distribución de los bienes, de individual a una distribución en masa, refiriéndose Toffler a este hecho como la "cuña invisible".

Surgen también nuevos patrones de comportamiento del mercado de consumo, donde se alienta el hedonismo y la búsqueda de satisfacciones personales; como también aparecen nuevas formas de comportamiento de los consumidores de bienes, bajo la idea de endeudarse hoy para pagar después. Entre una de las características de la Segunda Ola están las nuevas formas de contratación e incluso los procedimientos de quejas.

En este período se publicaba en los medios de comunicación la información que consumirían miles o millones de personas. Para Toffler, no es casualidad que, al igual que la producción, la información esté masificada.

1.1.6 En la edad moderna

La revolución industrial⁶ transformó América, de una nación de productores a una nación de usuarios. Este fenómeno trajo como consecuencia una producción en masa,

⁶ Durante los siglos XVI al XIX el contrato pasó a ser el centro de toda la actividad económica, siendo la libertad contractual la pieza fundamental de las relaciones jurídicas privadas. La primacía de la libertad contractual es http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-05792004000200004&script=sci_arttext

tecnología compleja, y una sociedad impersonal que permitía el incremento de la necesidad de leyes de protección al usuario. En efecto, el fenómeno del maquinismo originó una serie de transformaciones en el esquema de producción, comercialización y consumo de los bienes, que hasta ese entonces era de manera limitada y rudimentaria; apareciendo en este contexto - según refiere el jurista Durand Carrión- la noción de usuario como una categoría conceptual con un significado más amplio que la de comprador.

Las referidas transformaciones que dieron paso al sistema liberal van a detonar un movimiento codificador en todo el continente europeo que tiene su origen en Francia con el Code Napoleón de 1804, El mismo que acaba de cumplir doscientos trece años, va a plasmarse el modelo de contratación clásica en que se inspirarán la mayoría de los códigos europeos y latinoamericanos⁷.

De otra parte –en palabras de Dante Rusconi- en el campo de la literatura jurídica, los profesores Moisset de Espanés y Tinti rescatan un Manual de Economía Política del autor francés Charles Gide que data de 1911. Las ideas de Gide en torno a la importancia económica del Consumo y la función de los usuarios y de las ligas de usuarios son destacadas como antecedentes de posteriores análisis efectuados en el ámbito del Derecho del usuario.

El año 1930, marca un hito en la historia del usuario, periodo del surgimiento del movimiento consumista. En Estados Unidos de Norteamérica, nace la primera asociación de usuarios del mundo y que aún hoy permanece en actividad: la Unión de Usuarios (*Consumers Union*). La investigación del consumo fue fundada por I.J. Schink. Varios años después se separó y formó la unión consumerista, publicando el *Consumer*

⁷ El Código Civil chileno presenta una marcada influencia del Code Civil francés, al que Bello situaba dentro de las obras más importantes de las cuales extraería el material indispensable para la formulación de nuestro Código. Francia no sólo aportó el Code como fuente, sino también los comentarios a este texto de Delvincourt y Rogron, y fundamentalmente la obra de R. J. Pothier. Con todo, es imperativo señalar que Bello no se limitó a realizar una transcripción literal del Code, sino que siempre tuvo en consideración las peculiaridades de nuestro país, según dejó constancia en el párrafo tercero del Mensaje del Código Civil. Véase sobre las fuentes e influencias del derecho extranjero y en especial del Código Civil francés, el trabajo de GUZMÁN BRITO, A., Andrés Bello Codificador (Historia de la fijación y codificación del derecho civil en Chile), tomo I, Santiago, Universitaria, 1982, pp. 421-431.

Report.

En el año 1947 en Dinamarca, se crea el Consejo Danés del Usuario (Forbrugerradet) como un organismo independiente de los poderes públicos. El Consejo Danés en la actualidad opera como una organización de usuarios, capaz de articular las opiniones de los usuarios y promover sus derechos, con poder suficiente para interceder ante las autoridades públicas y ante las empresas; la peculiaridad del Consejo, quizá radique en el extenso diálogo que mantiene con la comunidad empresarial y ha creado varios consejos o comisiones que abarcan sectores como los seguros, la banca y las inversiones, los viajes y la construcción. Tiene participación en la Organización Europea de Usuarios, BEUC, formando parte así de los procesos de toma de decisiones dentro de la Unión Europea.

Además, trabaja para monitorear los intereses de los usuarios a nivel mundial, en las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Mundial de Comercio. Durante 1950, los economistas empezaron a estructurar el mercado americano donde los monopolios tuvieron tal dominio que, las leyes tradicionales de oferta y demanda difícilmente funcionaban. Con la aparición de la producción en masa el Derecho reacciona frente a las desventajas de la comercialización masiva de bienes y servicios que afectaban al usuario; es así que la operatividad de las relaciones de consumo ya no era posible llevarla a cabo a través de relaciones interindividuales, por lo que se establecieron nuevas formas contractuales que permitieron un intercambio comercial rápido y seguro en el mercado.

El presidente John F. Kennedy⁸ inició en 1960 el movimiento consumerista con una gran campaña publicitaria en Nueva York, en octubre de 1960, dio un impulso de gran

⁸ Ex Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy el 15 de marzo 1962 en un discurso ante el parlamento (por esta razón todos los 15 de marzo se celebra el Día Internacional del Consumidor). "Ser consumidor, por definición nos incluye a todos (...) Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a

dimensión con su milenario mensaje al congreso el 15 de marzo de 1962, titulado Mensaje especial al congreso sobre la protección de los intereses de los usuarios, delimitando y subrayando la tabla de derechos del usuario, la que ha servido no sólo, de base para el desarrollo de modernas legislaciones a fin de que promuevan el respeto de los usuarios a nivel mundial; garantizó, así el derecho a la seguridad (the right to safety), a ser informado (the right to be informed), a escoger (the right to choose), y a ser escuchado (the right to be heard), sino también, para que instituciones como las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Mundial de Comercio contemplen en sus directrices la protección de los usuarios.

El propósito de hacer referencia a estos antecedentes, es dar a conocer la evolución de la institución jurídica, a través de las diferentes épocas y el tratamiento normativo que se le ha asignado, asimismo, partiendo del escenario de la realidad social y con esto el surgimiento de las preocupaciones, problemas en torno al tema de los derechos de los usuarios, podemos decir que, ha sido una constante, durante estos años, y en cada lugar en donde se dio una cuota de historia; de esta forma es un hecho que, esta institución ha sido forjada por las masas sociales, lo cual se ve plasmado en la corriente consumerista que, en tiempos actuales ha ido en alza, masificándose los movimientos sociales por la protección de quienes se hallan en una situación de asimetría informativa, usuarios finales, y ciudadanos que directa o indirectamente ven compelido sus derechos, - que ahora se denominan derechos de tercera generación-, de cara a los avances tecnológicos y científicos, sociales y económicos, que traen consigo temas de análisis y debate y nuevas materias para ser reguladas en los ordenamientos nacionales.

Como puede verse de lo mencionado anteriormente, la revolución industrial generó la producción de bienes en masa, asimismo, el aumento de empresas que producían cantidad de bienes con reducción de precios de fácil acceso para el consumidor. Esto, a su vez, se tradujo en un incremento del poder adquisitivo. Las empresas también se tuvieron que preocupar en publicitar y comercializar sus productos. Luego, surgió la necesidad de contratar de manera masiva para satisfacer la enorme demanda y para ello se tuvo que dejar

menudo no son escuchados". <https://es-la.facebook.com/notes/derecho-de-los-consumidores/las-clausulas-abusivas-y-la-ley-de-defensa-del-consumidor/126541517422258>

de lado el método tradicional a través de vendedores que determinaban las condiciones de cada uno de los contratos, implicando ello un encarecimiento del producto y dificultad en las transacciones, por lo que se crea la figura de los contratos en masa donde figuren las condiciones de manera preestablecida que solo requieren el consentimiento del consumidor o usuario sin que se tenga que discutir las condiciones de contratación.

La acelerada evolución social derivada de la masificación de la producción y el comercio sumado al desarrollo industrial han originado pues la necesidad de contratar de manera rápida y eficiente, minimizando los gastos y maximizando los beneficios. Cabe indicar que los efectos de contratar en forma rápida cuando se trata de condiciones generales contenidas en los contratos por adhesión ha producido una desigualdad abismal entre proveedor y consumidor, afectando el derecho a la libertad contractual ya que el proveedor es el que pone las condiciones y la información que el consumidor simplemente acepta.

Esto también ha dado lugar a que se dicten leyes especiales que regulen los contratos por adhesión que constituyen una nueva realidad distinta a aquella referida a los contratos privados. Al respecto GOZAÍNI sostiene que las relaciones de consumo son una categoría novedosa que no se adapta a la tradición de reglas sustanciales previstas para las obligaciones o los contratos.

Finalmente, las nuevas formas de contratación conllevaron a la afectación del principio de autonomía de la voluntad en la utilización de las condiciones generales, automatizando la negociación contractual.

1.1.7. En la Época Actual

En la Época Actual el perfeccionamiento de los instrumentos jurídicos, la aparición del Estado de Derecho y el desarrollo en el campo de la responsabilidad civil donde prima la teoría objetiva y en virtud de la cual se considera el daño en sí mismo independiente de la intencionalidad, hace necesario que ya no se siga considerando al usuario solo como un individuo, sino que ahora se piense en él, como parte de un “status”, el de los usuarios.

En este orden de ideas el profesor Rezzonico (2008) en su estudio de Cláusulas Predispuestas, opina que se han dado circunstancias en la vida del hombre actual en relación a su status como por ejemplo el obrero que se somete a condiciones impuestas por grupos de patronos y representante de trabajadores; en tanto que el usuario tiene que someterse a contratos uniformes para poder alimentarse, vivir y trasladarse. Esas condiciones impuestas, constituyen estipulaciones que en muchos casos son cláusulas abusivas o cláusulas leoninas, redactadas por las empresas en los contratos con los consumidores o usuarios, generando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de una de las partes con respecto a la otra, obviamente la parte más débil siempre es el consumidor o usuario. Por otro lado hay cláusulas que penalizan el incumplimiento contractual.

En otras palabras en los contratos de adhesión modernos, el consumidor no puede añadir ni eliminar ni siquiera una coma, ya que solo debe firmar el contrato sin que haya ningún tipo de negociación. Los contratos más conocidos son los de crédito así como los de mutuo hipotecario, también la adquisición de tarjetas de crédito, los relacionados a los servicios públicos como luz, agua, gas, teléfono, internet, y otros, que, a lo sumo, difieren en los nombres de los clientes, las cantidades y poco más. Por tal razón es que los estados de diferentes países han expedido leyes, normas y códigos de defensa de los consumidores o usuarios a fin de evitar el abuso de las empresas que se encuentran en una posición superior, quienes afirman en su defensa que la firma en el contrato es lo que realmente vale, a pesar que ello no significa estar de acuerdo con todas las cláusulas del contrato.

Hay que considerar por otro lado que las empresas invocan a su favor que los consumidores o usuarios han sido debidamente informados y que el contrato es producto de una negociación, en el cual aquél dio su consentimiento sin ninguna coacción. De todas formas, la normativa de los diferentes países solo establece que solo puede ser declarada como cláusula abusiva aquella que ha sido materia de una sentencia judicial o laudo arbitral. El contrato será perfectamente válido en lo demás no afectado por la susodicha cláusula.

1.2 . MARCO TEÓRICO

1.2.1. Cláusulas Abusivas en el Servicio.

Se entiende por cláusula, cada uno de los dispositivos que se plantean en el contrato que se realiza entre el proveedor y el usuario.

Ataz (2009) mencionó de la siguiente manera:

Son aquellos contratos que contienen cláusulas redactadas por una sola de las partes (empresa prestadora del bien o servicio), mientras que la otra (consumidor) se limita a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Un ejemplo de ello son los contratos de suministro de servicios (energía eléctrica, agua, gas...) y la mayoría de los contratos bancarios y de seguros (p.25).

Como es de verse en este tipo de contratos, las cláusulas ya lo tienen establecidos las empresas prestadoras de servicio, donde el cliente solamente tiene que someterse al acuerdo, firmando la conformidad de todo lo que viene estipulado, en muchas oportunidades por falta de tiempo ni siquiera puede leer.

El mismo autor mencionó que: los contratos de adhesión se componen de:

- **Condiciones generales de contratación:** incluyen aquellas cláusulas predispuestas en el contrato y cuya incorporación a las mismas se impone por el prestador del bien o servicio al consumidor.
- **Condiciones particulares:** son las que incluyen cláusulas libremente negociadas individualmente por ambas partes firmantes del contrato.

1.2.1.1. Evolución Legislativa de los derechos del usuario

A los inicios, en el Derecho Romano se protegía al comprador a través de la teoría de los vicios ocultos de las cosas. En la Edad Media, las corporaciones imponían reglas éticas a los comerciantes para garantizar la calidad de los productos y servicios, y se construyó un sistema de disposiciones que deberían ser respetadas aunque no constituían propiamente un sistema jurídico.

Este sistema precario de protección de los usuarios quedó derogado en Francia por la sanción del Código Civil. Con la adopción del principio de la autonomía de la voluntad, predominó el sistema individualista y en nombre de la libertad de comercio se

suprimió todo aquello que se creía, podría afectarla, dejando sin efecto las disposiciones referidas anteriormente.

En la década del 50 la economía de mercado produjo un desarrollo económico sin precedentes y se multiplicaron las ofertas de bienes y servicios, crecen las empresas comerciales, los créditos, la publicidad y la mercadotecnia, se crea una creciente demanda de calidad y precios justos, y dada la situación de desigualdad en que se encontraban los usuarios frente a los productores, por justicia se creó el movimiento consumerista.

A nivel del Parlamento Latinoamericano en reunión de fecha 6 de Junio de 1997 en Guayaquil, Ecuador, a través de la Comisión de Defensa del Usuario, se aprobó un Proyecto de Ley Marco sobre Defensa del Usuario, que se elaboró con las propuestas de diferentes parlamentarios latinos que coincidieron en señalar que las normas de protección del usuario son de orden público e interés social y como tal irrenunciables y prevalecerán sobre cualquier otra norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario, lo cual significa un avance legislativo en la primacía de la legislación pro usuario respecto del contexto legal en materia contractual.

La protección al consumidor en el Perú se inició con la Constitución de 1979, en el artículo 110° se señala *que*:

El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso y que con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores (p.42)

En concordancia con el artículo 110° de la Constitución de 1979, se promulga el Decreto Supremo 036-1983-JUS, el 22 de julio de 1983 “Normas de Protección a los Consumidores” el cual en su Artículo 4° se considera consumidor a quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o a la prestación de algún servicio.

El 07 de noviembre de 1991 el Congreso promulgó el Decreto Legislativo N° 716 que incluyó derechos considerados esenciales en otros países como Brasil, Argentina o España y por organismos internacionales. Este Decreto selló un cambio notable para el desarrollo del mercado al establecer un marco normativo encuadrado dentro de un sistema de libre mercado.

El mencionado Decreto Legislativo tuvo el mérito de concentrar en un solo documento una serie de disposiciones tanto de carácter legal como administrativo que de una u otra forma regulaban los derechos del consumidor con criterio técnico y sistematizó en cierta medida los tópicos relevantes en materia de protección y derechos del consumidor.

En el Artículo 3° del Decreto Legislativo 716, se define al consumidor o usuario como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios. Esta noción fue complementada posteriormente mediante la Resolución 101-96-TDC emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, con fecha 18 de diciembre de 1996 que determinó: “Se considera como consumidor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato”.

Este Decreto ha articulado una serie de disposiciones destinadas a tutelar de modo específico y con soluciones prácticas y efectivas a los consumidores y usuarios que considera dignos de protección y por entonces había que remitirse a esta norma de modo principal cada vez que se trataba de aplicar las otras leyes de carácter general que procuraban brindar transparencia a las operaciones mercantiles y evitar maniobras en perjuicio de los clientes y del mercado.

En el año 1993 también se estableció de manera más amplia la protección al consumidor y usuarios en la nueva **Constitución Política del Perú** por medio del **artículo**

65° cuando expresamente señaló que:

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población (p18).

Se defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando para tal efecto el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo se precisa, en particular, la protección de la salud y la seguridad de la población. De otro lado, en el Artículo 58° de la Constitución precitada se establece que el sistema o régimen económico peruano se ejerce dentro de una economía social de mercado, por consiguiente, la economía es regulada por la libre oferta y demanda, de tal manera que los proveedores y consumidores determinan el precio del bien o servicio a intercambiar, lo cual debe estar plenamente garantizado por el Estado, con la salvedad de que cualquier exceso por parte del mercado ocasionará la intervención del Estado para preservar el bien común. De allí su carácter social.

En el Artículo 59° se señala que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

El Artículo 60° establece que el Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa. Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional. La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

En el Artículo 61° se menciona que el Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

El Artículo 62° señala que la libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.

En el Artículo 63° se sanciona que la inversión nacional y la extranjera se sujetan a las mismas condiciones. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior son libres. Si otro país o países adoptan medidas proteccionistas o discriminatorias que perjudiquen el interés nacional, el Estado puede, en defensa de éste, adoptar medidas análogas. En todo contrato del Estado y de las personas de derecho público con extranjeros domiciliados consta el sometimiento de éstos a las leyes y órganos jurisdiccionales de la República y su renuncia a toda reclamación diplomática. Pueden ser exceptuados de la jurisdicción nacional los contratos de carácter financiero. El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de relación contractual a tribunales constituidos en virtud de tratados en vigor. Pueden también someterlas a arbitraje nacional o internacional, en la forma en que lo disponga la ley.

En el Artículo 64° se sanciona que el Estado garantiza la libre tenencia y disposición de moneda extranjera.

En el Artículo 65° se establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

A partir de la revisión de las normas mencionadas, podemos advertir aún en el régimen económico, el rol que se ha auto asignado el Estado, es la defensa de la persona humana, mas no así el mercado por sí solo o la riqueza o libertad del mercado. Es la persona humana el centro de atención, protección y destino final del bienestar a quien dirige su mirada la Constitución. Como consecuencia de ello, al legislador le compete establecer las normas legales que desarrollen los principios constitucionales siguiendo la misma orientación que la Carta Magna, esto es, dirigiendo la norma a la protección de la persona del consumidor o usuario.

Además de la normativa constitucional se ha promulgado una serie de leyes en materia bancaria siendo el Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N° 26702 que establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas con el objeto principal de propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional y específicamente en lo que es materia de estudio, establece en el inciso 8 del artículo 349 como una de sus atribuciones establecer las normas generales que regulen los contratos e instrumentos relacionados con las operaciones señaladas en el Título III de la Sección Segunda de dicha ley; y aprobar las cláusulas generales de contratación que le sean sometidas por las empresas sujetas a su competencia, en la forma contemplada en los artículos pertinentes del Código Civil, y en el inciso 18 del mencionado artículo 349 como otra de sus atribuciones, identificar las cláusulas abusivas en las pólizas de seguros médicos, de salud o de asistencia médica, señalando además que dichas cláusulas quedan prohibidas de ser utilizadas en las pólizas.

Se estableció también en la legislación peruana uno de los principios rectores de las relaciones de consumo el “*principio pro-consumidor*” es decir, que toda creación interpretativa e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con este principio. De este modo el Derecho peruano, particularmente el Derecho privado, adquiere matices hasta ahora desconocidos y que conducen a que el sistema legal sea objeto de una relectura, teniendo en cuenta esta vez la protección al consumidor.

La actuación del Estado peruano en la protección del consumidor es permanente; en consecuencia, opera en aquellos supuestos en los que se concluya que el mercado no podrá corregir cualquier distorsión en la información o en las relaciones con los consumidores de manera adecuada, oportuna y efectiva, sin perjuicio de su facultad para intervenir en aquellos casos en los que se haya producido una afectación material a los consumidores. El estado en un afán de dar mayor protección a los consumidores promulgó el 25 de junio de 2008 el Decreto Legislativo N° 1045 que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.

En dicho Decreto Legislativo, se modificó el concepto de consumidor definiéndolo de la siguiente manera: a) Consumidores o usuarios: Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente ley protege al consumidor que actúa con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias. En materia de contratos de consumo, el mencionado Decreto, en su artículo 18 estableció reglas generales; podemos referir las siguientes:

- No podrán incluirse cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- Si los consumidores tienen derecho a desvincularse de determinado contrato, este derecho se ejercerá utilizando la misma forma, lugar y medios a través de los cuales dicho contrato fue celebrado.

- En caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deberán ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser de tamaño menor a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.
- En las cláusulas generales de contratación y en los contratos por adhesión, se tendrán por no puestas las cláusulas que, entre otros, tengan por objeto: (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; (ii) Establecer la prórroga del contrato sin contar con el consentimiento explícito e informado del consumidor; para la evaluación de las cláusulas antes señaladas, se tendrá en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de su celebración y la información que el proveedor ha suministrado al consumidor. Se tendrán por no pactadas las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan el presente artículo.

1.2.1.2. Créditos de Consumo

En cuanto se refiere al crédito de consumo, el **Artículo 19 del D. Leg. 1045**, señaló que:

La obligación del proveedor de informar de manera clara, oportuna y veraz, al consumidor o usuario, dejando constancia del hecho, sobre todos los mecanismos relativos al otorgamiento de créditos de consumo, si éste es financiado por una tercera persona o por el propio proveedor, sobre los bienes en garantía y los efectos de la garantía otorgada en caso de incumplimiento de sus obligaciones (p.24).

En caso de ejecutarse una garantía, el proveedor debía proceder a liquidar la deuda, deduciendo el valor del bien materia de tasación, e informando al consumidor sobre el saldo de la deuda pendiente de pago. Para tales efectos, quedaba prohibido el empleo de fórmulas ambiguas, que induzcan a error al consumidor sobre la cancelación de su deuda.

En cuanto al refinanciamiento, hubo un gran avance, el cual en el **Artículo 20** del

cuerpo legal antes citado, en el sentido que, en caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor tenía la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual debía remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

Asimismo, en cuanto a créditos, en el Artículo 21 del Decreto Legislativo pre citado se establecía que el contrato de otorgamiento de crédito debía contener el monto de la línea asignado, las condiciones aplicables a la reducción o aumento de ésta, así como los mecanismos establecidos por la empresa para la comunicación de tal hecho a los consumidores. La línea de crédito otorgada al consumidor podía ser aumentada por los proveedores, previo consentimiento expreso del consumidor.

Finalmente el 2 de setiembre de 2010 se promulga la Ley N° 29571, denominada "Código de Protección y Defensa del Consumidor" que fuera aprobada el 14 de agosto del 2010 y que plasmó las directrices del accionar del Estado y los agentes económicos del mercado.

El mencionado Código instituye Políticas Públicas y Principios que rigen el actual sistema y establece en general todos los derechos y obligaciones de los consumidores o usuarios, proveedores y asociaciones de defensa del consumidor.

Significa una herramienta de avance económico del país, ya que promueve transacciones de consumo exitosas en pro de los consumidores y usuarios, garantiza también a los proveedores que cumplen con respetar los derechos de aquellos con reglas de juego claras en el mercado con la finalidad de crear y asegurar mejores condiciones de vida económicas, calidad, igualdad y seguridad.

En esta Ley N° 29571.- Código de protección y defensa del consumidor, se incorporó un principio que ninguna otra norma nacional anteriormente había contemplado, cual es Principio Pro Consumidor, plasmado en el Artículo V del Título Preliminar, inciso 2, que señaló que:

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 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.

De otro lado se debe tener en cuenta que los derechos de los consumidores tiene relación con el tema de la libre competencia en el mercado; tal es así que en la Constitución Política del Perú en el Artículo 61° se establece: *“El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios”*.

De otro lado, en el referido cuerpo legal 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.

Un gran avance de este código radica en la regulación que se ha dado en relación a los contratos por adhesión o con cláusulas generales de contratación, contenida en el artículo 48 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual protege al consumidor o usuario señalando los requisitos que deben cumplir estos. Entre los que se tiene:

Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión:

- a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.*
- b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.*
- c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.*

Estos requisitos legales se aplicarán estén o no aprobados administrativamente los contratos con cláusulas generales de contratación.

Otro avance legislativo en este tema es que, 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, entre otras normas relacionadas a la ineficacia de las cláusulas abusivas.

La intención de los legisladores del Código en mención ha sido que los consumidores puedan adoptar decisiones de consumo de manera adecuada, en base a una suficiente y clara información en relación a los productos y servicios que adquiere y para ello se les reconozca derechos y mecanismos de protección que reduzcan la **asimetría informativa** en las relaciones de consumo.

Sistematización de los diversos principios que sustentan la protección del consumidor. Por primera vez se estableció políticas de Estado importantes como la inclusión de programas de educación sobre los derechos del consumidor en la curricula escolar, la creación del Sistema Nacional integrado de Protección del Consumidor, la creación del sistema de arbitraje de consumo, normativa relacionada a los servicios públicos, como luz, agua, teléfono, salud, educación, inmobiliarios, financieros.

1.2.1.3. Dimensiones de las cláusulas abusivas en los Contratos.

Al realizar el estudio de las cláusulas abusivas en el contrato, mencionaremos las siguientes dimensiones.

Alpa (2002) referente a las dimensiones consideró de la siguiente manera:

Cláusulas de ineficacia absoluta

Son **cláusulas** abusivas de **ineficacia absoluta**, son aquellas cláusulas que en forma intencionada limitan ciertas responsabilidades del proveedor, perjudicando al usuario. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculen al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculen al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Cláusulas abusivas de ineficacia relativa

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

- a.** Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b.** Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c.** Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d.** Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e.** Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f.** Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

1.2.2. Efectos jurídicos en agravio de los Usuarios

1.2.2.1. Efectos Jurídicos

. **Morales (2010) consideró como:** *“los efectos jurídicos son aquellos hechos humanos, voluntarios y lícitos que tienen como fin inmediato la creación, extinción y modificación de un derecho o sea, efectos jurídicos”* (p, 54). **Significa que todo acto ilícito debe ser convertido en actos legales y lícitos, con la finalidad de convertirlos en legales y aplicable a los usuarios. De ello podemos mencionar también que, los efectos jurídicos de los actos jurídicos son aquellos que los contratantes buscaron como inmediatos a la naturaleza del acto.**

Además debemos dejar en claro, que las cláusulas consideradas en forma abusivas van generar efectos negativos en muchos usuarios, porque todo está elaborado en función a los intereses del emisor, actos que llevará al endeudamiento, malestar en el hogar por falta de presupuesto económico

1.2.2.2. Cláusulas abusivas como presupuesto de los sistemas control

En nuestros días, las diferentes entes financieras, cada uno tiene sus documento elaborado, considerando sus cláusulas a manera personal, en la que el proveedor consolida su sola voluntad, es justamente mediante la inclusión en el contrato de consumo de cláusulas abusivas.

REZZONICO (2006) consideró de la siguiente manera:

Es a través de las diversas cláusulas específicas como el estipulante lleva a la práctica, fundamentalmente, su situación de ventajoso predominio de negocio: excluyendo la responsabilidad, imponiendo un régimen arbitrario para la carga de la prueba, fijando plazos excesivamente cortos para el ejercicio de las eventuales acciones del usuario. (p, 86).

Es claro que, tener en cuenta que las cláusulas abusivas son impuestos de forma impositiva lleva al perjuicio a los usuarios. Alcanza que son abusivas las cláusulas que entrañen en ventaja exclusiva del empresario un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes siempre que lo sea en un contrato por adhesión concluido entre un empresario y un consumidor, unilateralmente pre redactado por el primero.

Por su parte Soto (2002) lo definió señalando que:

Se considerarán abusivas todas las cláusulas o condiciones de los contratos predispuestos que atribuyan al predisponente derechos y facultades exorbitantes o introduzcan limitaciones o restricciones en los derechos y facultades de los adherentes. Igualmente, serán abusivas las cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades del predisponente o cuando aumenten las obligaciones y cargas del adherente, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato (p, 68)

En este sentido, podrá ser considerada como abusiva, aquella cláusula o conjunto de ellas que en la relación de consumo concretada mediante contratos por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, impongan un desbalance en los derechos y obligaciones del proveedor y consumidor, con el objeto de reflejar beneficios exclusivos o excesivos para el proveedor a costa del consumidor.

Nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor parece haber limitado la concepción de cláusula abusiva a aquellas estipulaciones no negociadas individualmente” que tienen lugar en el ámbito de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación y que “no hayan sido aprobadas administrativamente, conforme se puede apreciar del artículo 40° del Código citado.

Las cláusulas abusivas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones. Pues por un lado, la situación de superioridad del proveedor le permite auto concederse mayores derechos o facultades, o; reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales. En tanto que del otro lado de la palestra, se concreta y acentúa una situación de desventaja injustificada para el consumidor expresada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o; la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales

1.2.2.3. Sistemas de tutela del consumidor contra cláusulas abusivas

Al realizar el estudio de la tutela del consumidor, creemos necesario hacer mención de las siguientes precisiones:

a). Precisión necesaria

Es pertinente señalar que la razón que ha justificado el enorme desarrollo y el interés por la implementación de mecanismos de tutela del consumidor contra las cláusula abusivas en los diversos ordenamientos jurídicos, ha sido precisamente la necesidad de evitar que mediante el empleo de contratos de consumo celebrados bajo la modalidad de adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, se haga uso indiscriminado de estipulaciones o cláusulas que por lo general al obedecer al designio unilateral del proveedor, conlleven inevitablemente a causar un grave perjuicio en desmedro de los consumidores. De allí que sostengamos que es esencialmente la necesidad de prevenir la existencia de cláusulas abusivas o de contrarrestar las ya existentes, la razón que se consolida como presupuesto de los sistemas de control, concretamente en los contratos de consumo celebrados por adhesión o con arreglo a las cláusulas generales de contratación.

Coaguila (2004) comentó del tema de la siguiente manera:

En relación a los contratos por adhesión, en los cuales se acentúa poder unilateral del predisponente, señalando que el problema esencial respecto a ellos reside en la articulación de un régimen jurídico que haga posible el deseo de evitar o en su caso suprimir los posibles abusos que se puedan generar por la situación preponderante de una de las partes (p.146)

Es pues, la debilidad contractual o estado de desventaja en que se halla el consumidor, y que principalmente se consolida mediante la inclusión en el contrato de cláusulas abusivas por parte del proveedor, la causa motriz de los sistemas jurídicos de control, cuya función contra ellas está destinada a evitar su presencia o a contrarrestar sus consecuencias, dejándolas sin efecto, privándolas de la posibilidad de concretar el abuso contra el consumidor

b). Definición de los sistemas de tutela contra cláusulas abusivas

Los sistemas de control son aquellos mecanismos con relevancia jurídica, que de manera preventiva o en forma posterior, pública o privada, y en forma complementaria y coordinada, buscan evitar la existencia de excesos que pudieran generarse por la eventual presencia de cláusulas abusivas, o a contrarrestar aquellos abusos de haberse ya producido; con el único fin de mantener en pie, o en su caso, de restablecer el equilibrio contractual entre los derechos y obligaciones de las partes

STIGLITZ (2007) mencionó de la siguiente manera:

El control contra las cláusulas abusivas puede darse en dos momentos, de manera previa, cuando se vigila que el futuro contenido de los contratos de consumo a celebrarse por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, antes de entrar en el tráfico mercantil, no contengan cláusulas abusivas, y de manera posterior; cuando una vez celebrado el contrato y al haberse corroborado la existencia de cláusulas abusivas, se busca como objetivo dejarlas sin efecto y restablecer el desequilibrio que hayan generado (p,68)

Otro avance legislativo en este tema es que, 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, entre otras normas relacionadas a la ineficacia de las cláusulas abusivas.

La intención de los legisladores del Código en mención ha sido que los consumidores puedan adoptar decisiones de consumo de manera adecuada, en base a una suficiente y clara información en relación a los productos y servicios que adquiere y para ello se les reconozca derechos y mecanismos de protección que reduzcan la asimetría informativa en las relaciones de consumo

1.2.2.4. Dimensiones de Efectos jurídicos en agravio de los Usuarios

Al estudiar las dimensiones de los efectos jurídicos en agravio del usuario, mencionaremos los siguientes temas:

Deficit Presupuestal

Toda persona, por más humilde que sea maneja un presupuesto destinado para los gastos que ocasione su hogar o estudio, alimentación de su familia, desde ese, punto de vista queremos entender que por déficit presupuestario se entiende, cuando un individuo, una empresa o cualquier país, gasta más del ingreso que tiene, convirtiéndose de esa manera en un déficit presupuestal.

Wayar (2004) entendió que:

El hecho de que un presupuesto económico que pretende cubrir ciertas necesidades sufre medicaciones por alguna circunstancia, el presupuesto no es más que un plan de acción de una determinada entidad, es decir la planificación que va suceder a lo largo de un periodo de tiempo (p.164).

Cuando la persona sin haber presupuestado bien sus ingresos, puede sufrir un deficit económico, ello trae una serie de problemas en el usuario, uno de ellos se endeuda, subiendo el interés, por otro lado también genera malestar en el hogar, porque falta para cubrir las necesidades más primordiales del hogar, trayendo consecuencias con la familia, lo que puede terminar en separación de los hogares

Endeudamiento

Se entiende por endeudamiento, al proceso por el que se obtiene recursos financieros mediante operaciones de crédito que implican compromiso de pagos futuros.

Lechner (2002) mencionó como:

Conjunto de obligaciones de pago contraídas por una nación, empresa o persona, que se deben utilizar normas y procedimientos orientados al logro de una eficiente administración del endeudamiento a plazos mayores de un año de las entidades y organismos del Sector Público (p.64);

El mismo autor sostiene que, el consumo adquiere actualmente un lugar de privilegio en la experiencia subjetiva, tal como antes lo fue el trabajo. El autor plantea que el

consumo adquiere un significado nuevo en tanto que la apropiación privada de bienes y servicios desborda el ámbito de la escasez y se vuelve un valor en sí mismo. La satisfacción del consumo ya no consiste sólo en saciar una carencia, sino en gozar el juego de los deseos. En este sentido, crece una sociedad de consumo que instaura un nuevo estilo de convivencia y que modifica la representación que se hace la sociedad de sí misma, evitando el endeudamiento.

Además plantea que, en el consumo está contenido un sueño: la liberación de las necesidades materiales y el deseo de disfrutar de las oportunidades que brinda el desarrollo socioeconómico. Deberían analizarse las motivaciones individuales y las aspiraciones colectivas que subyacen al afán de consumir. Sin embargo, estas motivaciones sólo se pueden distinguir en la medida que se reconozcan las nuevas relaciones entre individuo y sociedad. Debido a que han quedado atrás -como ya mencionamos- las actitudes de fusión con la comunidad y de adhesión valórica con el colectivo, hoy en día el consumidor adopta una postura externa a la sociedad: la adhesión fue reemplazada por la evaluación de las ofertas que brinda el mercado y la sociedad. Es con esa misma mirada que se evalúa la relación entre política y estado.

Conflictos Familiares.

El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestras vidas, en nuestras relaciones de amigos, en nuestra familia, en fin dentro de la sociedad.

Serra (2005) consideró de la siguiente manera:

El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia... Se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento. Se origina en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas, y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma (p.124)

El conflicto forma parte inevitable de la convivencia, e imaginar una familia en la que no existan conflictos no es posible ni deseable, puesto que bien gestionado, el conflicto nos permite crecer y desarrollar nuevas y mejores maneras de relacionarnos. De todos los

conflictos sociales, los conflictos familiares son los más habituales y los que suelen provocar mayor dolor ya que sus integrantes sufren no sólo por ellos mismos, sino por las personas a las que quieren. Muchas veces, las familias no saben cómo resolver esos conflictos porque no cuentan con las habilidades para buscar y encontrar soluciones. Con esta guía queremos presentar herramientas que les permitan solventar con mayor facilidad los conflictos que se originan en el ámbito familiar, y para establecer relaciones positivas donde las personas se sientan reconocidas y valorada

1.3 . Investigaciones

El Tribunal Constitucional Peruano también se ha pronunciado sobre estos derechos como por ejemplo: Establece el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor o usuario, haciendo mención a instrumentos legales como: Ley N° 2760, Decretos Ley N° 11078 y N° 18779, Leyes N° 21504 y N° 23232, Decretos Legislativos N° 295 y N° 770, que afianzan la labor estatal de defensa de los intereses de los consumidores y usuarios producto de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las personas naturales o entidades jurídicas, especialmente del sistema financiero. Ello quiere decir que en el tratamiento de las operaciones de crédito, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor o usuario, lo que es acorde con el artículo 65° de la Constitución Política del Perú. En el marco de las consideraciones expuestas, formulamos las siguientes digresiones, con el objeto de fortalecer la posición del usuario frente a las entidades financieras

- a) Teniendo en cuenta la insuficiente regulación actual en nuestro ordenamiento jurídico, debe detectarse y suprimirse cualquier tipo de cláusulas abusivas en el contrato de préstamo bancario en desmedro del usuario;
- b) Debe propenderse a la reducción de las relaciones asimétricas con las entidades bancarias, por cuanto es evidente que no existe la más mínima posibilidad de negociación individual por parte de los usuarios del crédito, respecto de las tasas de interés y financiamiento, dado que se entabla una relación contractual no consensuada, habida cuenta que los contratos se hallan pre redactados, sin la participación o asentimiento previo del adherente en la determinación de las tasas e intereses;
- c) Debe establecerse la aplicación de tasas de interés que guarden relación con el servicio bancario efectivamente prestado por las entidades;

- d) En épocas de mínima inflación como las actuales, ninguna entidad de crédito puede esgrimir razón valedera alguna para aplicar altas tasas y punitivos intereses usurarios por los servicios bancarios. Las tasas, lejos de ser arbitrarias, deberían ser flexibles y estar negociadas o acordadas por ambas partes, puesto que, de lo contrario, estaríamos ante la presencia de una operatoria privilegiada y prepotente de la banca;
- e) Las elevadas tasas para la financiación de compras con tarjetas de crédito e intereses punitivos, se trasluce en una situación inequitativa, ya que el usuario está imposibilitado de renunciar al servicio antes de haber abonado las liquidaciones abusivas adelantadas, perjudicándose cada vez más sus intereses económicos; estableciéndose, además, que si desea rescindir el servicio sin pagar en el futuro, no será aceptado o tendrá escasas posibilidades de que lo acepten en otro servicio similar, por estar incluido en los nefastos registros de morosos;
- f) Se debe evitar que las tasas sean incrementadas permanentemente por la banca, demostrando el poder económico y unilateral de la misma. Los índices no surgen de ningún resumen tarifario ni de ninguna regulación; tampoco cuentan con el visto bueno del Banco Central de Reserva o de cualquier otra autoridad; por ende, es el resultado de una decisión oligopólica abusiva;
- g) Los porcentajes de las tasas de interés e intereses punitivos resultan desproporcionados respecto a los intereses generales de la plaza cambiaria;
- h) Si los bancos aducen sufrir costos excesivos, estos deben ser exclusivamente atribuidos a su ineficiencia comparada con el nivel internacional, por lo que no resulta justo que sean cargados a los consumidores. Las tasas deben ser proporcionales a la mora;
- i) El régimen del sistema resulta abusivo porque los buenos consumidores -que son mayoría- pagan regularmente todos los conceptos incluidos en sus obligaciones crediticias, a pesar de que se los castiga injustamente con la inseguridad propia de un sistema de alto riesgo crediticio;
- j) Ante la inexistencia de responsabilidad del usuario por el riesgo crediticio, el prestador de servicio se constituye en el único responsable de abuso manifiesto;
- k) Deben eliminarse las tasas leoninas so pretexto del riesgo crediticio; con mínima inflación y una paridad cambiaria positiva, el único riesgo debe ser la falta de pago del usuario. Por ello, las instituciones bancarias tienen el deber de informarse de la situación

del cliente al que se le concederá un crédito, es decir, la obligación de reunir la información previa y necesaria sobre la solvencia y capacidad de pago del cliente, por lo que la excusa del riesgo crediticio, esgrimida para justificar el cobro de altos intereses por parte de los prestadores del servicio crediticio, quedaría totalmente descartada;

- l) El negocio bancario como modo de dominación es lo que constituye un alto riesgo social. La operatoria bancaria se desarrolla mediante contratos por adhesión, lo que pone de relieve el carácter dominante que tiene la entidad financiera, que impone sus cláusulas predispuestas por medio de condiciones generales elaboradas unilateralmente con el exclusivo propósito de someter al cliente a los planes y directivas cuyo fin es el mejor éxito del banco”. (Exp. 01238-2004-AA FJ 12,13)

En el marco Doctrinario Jurídico del Problema, se reflejan los primeros estudios bibliográficos⁹ que se han realizado sobre el tema y que han servido de base en la delimitación del problema, formulación de objetivos y justificación, en dicho apartado se encuentran además la legislación aplicable a la actividad bancaria y en particular a la emisión de tarjetas de crédito.

Acosta (2004) mencionó al respecto.

Cláusula abusiva es la que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa en detrimento del consumidor o del adherente un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, y que puede tener o no el carácter de condición general puesto que también puede darse en contratos

⁹Se viene tratando de revertir desde mediados del Siglo XIX, por la doctrina y legislación europeas; en América a partir de la década del 40 de este siglo. Y en ambos continentes conculcan las diversas teorías, definiciones y pautas interpretativas para la aplicación a derecho de las cláusulas abusivas. Desde un principio, se presentaban como cláusulas exageradas. Se buscaba una solución en base a que si bien esas cláusulas limitaban los derechos de los consumidores, no alcanzaba a desvirtuar la eficacia de las demás cláusulas, caso contrario se ponía en peligro la naturaleza misma del contrato. Es decir, se debía proteger fundamentalmente la validez del contrato, a pesar de los aspectos negativos para el consumidor. Ya en la década del 70, estas cláusulas vejatorias o leoninas provocan en el ordenamiento jurídico una verdadera crisis contractual. <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/117-contratos-de-consumo-y-clausulas#Breve%20historia>

particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares. El concepto de cláusula contractual abusiva tiene, prima facie, su ámbito propio en relación con consumidores y puede darse siempre que no haya existido negociación individual, es decir, tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Pero incluso también puede haber cláusula abusiva tratándose de condiciones generales entre profesionales por cuanto habrá condición abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes (p.197)

Obsérvese que en esta explicación, el autor restringe de manera inicial el campo de aplicación de los controles a las cláusulas abusivas a los contratos relacionados con usuarios y consumidores, siempre y cuando los mismos hayan sido de adhesión el hecho de que un contrato sea individual no se opone a que sea de adhesión. La individualidad se mira teniendo en cuenta que no sea una forma contractual dirigida a una masa de contratantes sino a un contratante en particular. Esta forma a su vez, puede ser o libremente discutida o se le puede presentar pre-redactada a una de las partes, caso en el cual, será de adhesión.

Por su parte Pinzón (2010) mencionó de la siguiente manera:

(...) son abusivas las cláusulas que, incluidas por regla general en un contrato de contenido predispuesto, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el predisponente, o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el adherente, en detrimento del principio de celebración y ejecución de buena fe contractual y del normal y razonable equilibrio contractual (p. 234).

Ello queda traducido en la necesidad de frenar los abusos y excesos a los derechos de los consumidores en el país, por quienes unilateralmente pre redactan el contenido contractual, y originan un desequilibrio de derechos y obligaciones causando una ventaja económica para una de las partes y efectos jurídicos negativos para los usuarios. Ello con el fin de preservar las libres decisiones de las partes, el respeto de las formalidades exigidas, y

lo más importante, morigerar el poder del cual puede estar premunido una parte del contrato y su correlato de evitar la configuración de un contenido contractual atentatorio para la contraparte, por lo general, desprovista de los atributos ya mencionados con anterioridad

¿Cómo detectarlas? En muchos casos, las cláusulas abusivas no son fáciles de detectar. Sin embargo, la aparición de algunos pagos o incrementos de intereses no previstos inicialmente o al contratar el producto son señales que delatan su presencia.

Si estás decidido(a) a buscar posibles cláusulas abusivas en tu contrato bancario, sugiero algunos consejos prácticos:

- Recopila los contratos y, en su caso, solicita las copias de los mismos a la entidad.
- Reúne, igualmente, los folletos publicitarios que te entregaron, para comprobar si el banco cumplió lo prometido.
- Lee con detenimiento la “letra pequeña” del contrato, pues es el lugar propicio para “esconder” cláusulas abusivas.
- Pon especial atención en aquellas disposiciones que te llamen más la atención y recuerda que deben ser legibles.
- Pregunta a familiares o amigos que hayan firmado el mismo tipo de contrato, para comparar las distintas cláusulas.
- Subraya las estipulaciones que no entiendas y dirígete a un abogado de confianza especializado en estas cuestiones.

No olvides que se requiere un procedimiento judicial contra la entidad financiera, para considerar abusiva cualquier estipulación contractual. El Abogado recomendará abstenerse de firmar el contrato cuando no se entienda algo, recomendación válida también para posibles acuerdos con la entidad financiera en torno a las cláusulas suelo, por ejemplo Asesórate adecuadamente, y no corras riesgos innecesarios.

Nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor parece haber limitado la concepción de cláusula abusiva a aquellas estipulaciones “no negociadas individualmente” que tienen lugar en el ámbito de los contratos por adhesión y de las cláusulas generales de contratación y que “no hayan sido aprobadas administrativamente”,

conforme se puede apreciar del artículo 49¹⁰ del Código citado. Las cláusulas abusivas materializan situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones.

Pues por un lado, la situación de superioridad del proveedor le permite auto concederse mayores derechos o facultades, o; reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales¹¹. Mientras que del otro lado, se concreta y acentúa una situación de desventaja y desequilibrio para el consumidor concretizada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, o; el recorte de sus derechos¹²

Para establecer si una cláusula contractual es abusiva, se ha optado básicamente fijar criterios o parámetros para determinar cuándo una cláusula es abusiva y cuándo no. Ente los principales criterios tenemos el “desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes”, la “contravención al principio de la buena fe contractual o al principio de la equidad”, la “contravención a las normas de orden público y a las buenas costumbres

Nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus Artículos: 49 a 51, establece la definición de cláusulas abusivas y los casos en que dichas cláusulas son ineficazmente absolutas y relativas.

¹⁰ **Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas (LEY N° 29571)**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

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

49.3 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.

¹¹ En esta faceta de la cláusula abusiva, es el proveedor, estipulante del contrato, quien se irroga para sí mismo una serie de ventajas, que configuran luego un evidente desequilibrio en relación a la posición de su contraparte en el contrato.

¹² En el mismo sentido destaca DIEZ PICAZO, Luis; *Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial*, Quinta edición, Editorial Civitas, Madrid, Volumen primero, 1996, pp. 380-381.

La doctrina y jurisprudencia han definido un gran número de cláusulas que implican un riesgo o un peligro para el cliente. Diríamos que se trata de cláusulas doblemente riesgosas: por su contenido atentatorio, por la manera malintencionada en que se presenta al adherente, o por el tamaño minúsculo de la letra, o complejidad de funcionamiento de su mecanismo interno, o incoherencia entre una condición financiera y otra. Muchas veces contenidas en documentos que no se ponen a disposición del adherente, quien en oportunidades se ve obligado a realizar un enorme rodeo si quiere interiorizarse de las cláusulas.

Como es de verse, desde las primeras etapas de la evolución humana se han ido construyendo las instituciones jurídicas para la tutela de los derechos del usuario, cada etapa, cada época, y la transformación de los paradigmas social y económico han coadyuvado al nacimiento de principios, derechos e instituciones jurídicas en aras de alcanzar una protección idónea a los usuarios.

Vivimos en una economía de mercado. Las reglas de juego de la economía no vienen dadas por el Estado, sino que son los propios protagonistas del mercado quienes eligen las reglas que los rigen. El Estado no dice quién realiza préstamos y quién no, cuánto se vende y cuánto se compra, sino que estas variables son determinadas por quienes venden y quienes compran¹³. Sin embargo, el Estado no permanece inmóvil. El Estado vigila. El Estado determina los límites del campo y las reglas de juego. En una economía de mercado el Estado interviene como árbitro y garante, a través de la imposición de regulaciones que tienden, precisamente, a preservar el mercado.

En nuestra investigación referida a cláusulas abusivas, al cual no somos ajenos y que, advierto, está muy lejos de sugerir que el inversionista sea el malvado que manipula a su antojo los engranajes de esa gran maquinaria anónima que es el mercado. Pero, claro está, no se puede negar que el mercado presenta grietas por las cuales este mismo financista puede apartarse del camino de una actuación leal y honesta, con severo perjuicio para quienes deben relacionarse jurídicamente.

¹³ El poder real no reside en los gobiernos, reside en las corporaciones multinacionales. Con sumo provecho: GALGANO, Franceso, LAS INSTITUCIONES DE LA ECONOMIA CAPITALISTA, Trad. De Carmen Alborch Bataller y Manuel Broseta Pont, Ariel, España, 1994.

La regulación actual es importante, pero considero que hay aún mucho camino por recorrer. El mercado es cambiante, como también las necesidades de los particulares, ante lo cual los empresarios amoldan su accionar en busca de maximizar sus ganancias. Se trata pues, de una tarea que debe hacerse y rehacerse continuamente, sin descanso.

Borda (2005) opinó al respecto de la siguiente manera: “la libertad y la igualdad de las partes, pilares fundamentales de la teoría liberal del contrato, subsisten hoy en el plano jurídico, pero tienden a desaparecer en el económico” (p.15) Comenzamos por revisar brevemente los cambios económicos y sociales que se han producido en el mundo a partir de la Revolución Industrial y la Revolución Francesa, como referentes históricos imprescindibles para entender la adopción del sistema filosófico y económico del individualismo liberal hasta llegar a la sociedad de la información y del consumo, que se caracteriza por el tráfico masivo de bienes y servicios.

El tráfico masivo referido origina la utilización de nuevas técnicas contractuales por parte del inversionista, técnicas que le permiten mercantilizar los productos de forma rápida y masiva.

Como respuesta a dichos requerimientos, surge el contrato por adhesión a condiciones generales como técnica contractual que abrevia el proceso de negociación previa entre las partes contratantes, reduciendo el consentimiento a una simple adhesión a condiciones preestablecidas por el proveedor en el contrato y, que además, facilita la inserción de cláusulas abusivas que causan, en detrimento del usuario, un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes que se derivan del contrato.

Ante la problemática planteada, se revisan los recursos legales con los que se cuenta actualmente para la defensa del usuario frente a las cláusulas abusivas. Dicho estudio, resalta la insuficiente protección de los usuarios en el ámbito contractual.

Tal situación nos impulsa a elaborar una propuesta teórica y normativa que estructure un sistema de control administrativo previo a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión a condiciones generales a fin de que se constituya en un aporte para

la promulgación de una ley que proteja los derechos del usuario peruano. Este esfuerzo no corresponde sólo al legislador. Lo es también de jueces, profesores de derecho, abogados, estudiantes, y los financistas. Los primeros, para mantenerse alertas con las prácticas comerciales que el mercado va renovando a diario y que pueden resultar perjudiciales a la población; y en cuanto al inversionista, para que asuma que la obtención de ganancias o beneficios económicos en modo alguno resulta irreconciliable con un proceder ajustado a los parámetros impuestos por la ley y la buena fe.

1.3.1. Legislación comparada sobre cláusulas abusivas en contratos de adhesión

En esta tesis hemos visto la importancia del estudio de la legislación de otros países en relación a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, sobre todo de aquellos países que tienen un gran avance en esta materia, lo que consideramos que deben ser de suma importancia para nosotros, por tal motivo detallaremos a continuación:

1.3.1.1. Legislación comparada – Europa

La Comunidad Económica Europea (conformada por 28 países¹⁴) al año 2017 ha promulgado en Luxemburgo la Directiva 93/13/CEE del Consejo de fecha: 5 de abril de 1993, referente a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, en vista de la necesidad de adoptar medidas para establecer progresivamente el mercado interior antes del 31 de diciembre de 1992, en el entendido que el mercado interior implica un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales está garantizada.

Dicha Directiva ha considerado que las legislaciones de los Estados miembros relativas a las cláusulas de los contratos celebrados entre, por una parte, el vendedor de bienes o el prestador de servicios y, por otra, el comprador son muy disímiles, ocasionando que los mercados nacionales de venta de bienes y prestación de servicios a los consumidores difieran entre sí y a que se produzcan distorsiones de la competencia entre vendedores de productos y prestadores de servicios, en especial si la comercialización se realiza en otros Estados miembros.

¹⁴http://idcnacional.org/index.php?option=com_content&view=category&id=52&Itemid=198

Asimismo, la Directiva ha considerado que las legislaciones de los diferentes estados miembros presentan diferencias considerables en lo que respecta a la regulación de las cláusulas abusivas de los contratos celebrados con consumidores.

En esta Directiva se señala que los Estados deben velar por los derechos de los consumidores previniendo que no se incluyan cláusulas abusivas en los contratos celebrados por ellos, ya que generalmente estos desconocen las normas que regulan los contratos en estados miembros distintos al suyo, por lo que puedan realizar transacciones de modo directo en otro Estado miembro. De otro lado es importante señalar que, la Directiva en mención facilita el establecimiento de un mercado único y considera que es indispensable la eliminación de cláusulas abusivas, de esta manera se ve estimulada la competencia y por ende contribuye a una mayor opción de los ciudadanos en toda la Comunidad Europea como consumidores.

En la Directiva precitada también se ha considerado una lista de cláusulas en Anexo adjunto, con carácter mínimo dejando a los Estado Miembros la potestad de someterlas a añadidos o a formulaciones más restrictivas. También se observa que la Directiva contempla que los contratos deben redactarse en términos claros y comprensibles para que el consumidor cuente con la posibilidad real de tener conocimiento de todas las cláusulas y que, en caso de duda, debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor.

Artículos más resaltantes de la directiva

Artículo 1

El propósito de la presente Directiva es aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores.

Las cláusulas contractuales que reflejen disposiciones legales o reglamentarias imperativas, así como las disposiciones o los principios de los convenios internacionales, en especial en el ámbito de los transportes, donde los Estados miembros o la Comunidad son parte, no estarán sometidos a las disposiciones de la presente Directiva.

Artículo 2

A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- **cláusulas abusivas:** las cláusulas de un contrato tal como quedan definidas en el artículo 3;
- **consumidor:** toda persona física que, en los contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional;
- **profesional:** toda persona física o jurídica que, en las transacciones reguladas por la presente Directiva, actúe dentro del marco de su actividad profesional, ya sea pública o privada.

Artículo 3

- Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato.
- Se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir sobre su contenido, en particular en el caso de los contratos de adhesión.
- El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato de adhesión.
- El profesional que afirme que una cláusula tipo se ha negociado individualmente asumirá plenamente la carga de la prueba.
- El Anexo de la presente Directiva contiene una lista indicativa y no exhaustiva de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas.

Artículo 4

- Sin perjuicio del artículo 7, el carácter abusivo de una cláusula contractual se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios que sean objeto del contrato y considerando, en el momento de la celebración del mismo, todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa.

- La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y retribución, por una parte, ni a los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible.

Artículo 5

En los casos de contratos en que todas las cláusulas propuestas al consumidor o algunas de ellas consten por escrito, estas cláusulas deberán estar redactadas siempre de forma clara y comprensible. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor. Esta norma de interpretación no será aplicable en el marco de los procedimientos que establece el apartado 2 del artículo 7 de la presente Directiva.

Artículo 6

- Los Estados miembros establecerán que no vincularán al consumidor, en las condiciones estipuladas por sus derechos nacionales, las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado entre éste y un profesional y dispondrán que el contrato siga siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, si éste puede subsistir sin las cláusulas abusivas.
- Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que el consumidor no se vea privado de la protección que ofrece la presente Directiva por el hecho de haber elegido el derecho de un Estado tercero como derecho aplicable al contrato cuando el contrato mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro de la Comunidad.

Artículo 7

- Los Estados miembros velarán por que, en interés de los consumidores y de los competidores profesionales, existan medios adecuados y eficaces para que cese el uso de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores.

Los medios contemplados en el apartado 1 incluirán disposiciones que permitan a las personas y organizaciones que, con arreglo a la legislación nacional, tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores, acudir según el derecho nacional a los órganos judiciales o administrativos competentes con el fin de que éstos determinen si ciertas cláusulas contractuales, redactadas con vistas a su utilización general, tienen carácter abusivo y apliquen los medios adecuados y eficaces para que cese la aplicación de dichas cláusulas.

- Los recursos mencionados en el apartado 2 podrán dirigirse, respetando la legislación nacional, por separado o conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector *económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden que se utilicen las mismas cláusulas contractuales generales o cláusulas similares.*

Artículo 8

Los Estados miembros podrán adoptar o mantener en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más estrictas que sean compatibles con el Tratado, con el fin de garantizar al consumidor un mayor nivel de protección.

Artículo 9

A más tardar, cinco años después de la fecha contemplada en el apartado 1 del artículo 10, la Comisión presentará al Consejo y al Parlamento Europeo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva.

Artículo 10

- Los Estados miembros adoptarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva, a más tardar, el 31 de diciembre de 1994. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión. Las disposiciones adoptadas se aplicarán a todos los contratos celebrados después del 31 de diciembre de 1994.
- Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.
- Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 11

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Anexos de la Directiva

Cláusulas contempladas en el apartado 3 del artículo 3 1.

Cláusulas que tengan por objeto o por efecto:

Excluir o limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del mencionado profesional;

- Excluir o limitar de forma inadecuada los derechos legales del consumidor con respecto al profesional o a otra parte en caso de incumplimiento total o parcial, o de cumplimiento defectuoso de una cualquiera de las obligaciones contractuales por el profesional, incluida la posibilidad de compensar sus deudas respecto del profesional mediante créditos que ostente en contra de este último;
 - Prever un compromiso en firme del consumidor mientras que la ejecución de las prestaciones del profesional está supeditada a una condición cuya realización depende únicamente de su voluntad;
 - Permitir que el profesional retenga las cantidades abonadas por el consumidor, si éste renuncia a la celebración o la ejecución del contrato, sin disponer que el consumidor tiene derecho a percibir del profesional una indemnización por una cantidad equivalente cuando sea éste el que renuncie;
 - Imponer al consumidor que no cumpla sus obligaciones una indemnización desproporcionadamente alta;
 - Autorizar al profesional a rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o permitir que el profesional se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas si es el propio profesional quien rescinde el contrato;
 - Autorizar al profesional a poner fin a un contrato de duración indefinida, sin notificación previa con antelación razonable, salvo por motivos graves;
- h) prorrogar automáticamente un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, cuando se ha fijado una fecha límite demasiado lejana para que el consumidor exprese su voluntad de no prorrogarlo;
- Hacer constar de forma irrefragable la adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato;
 - Autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos especificados en el contrato los términos del mismo;
 - Autorizar al profesional a modificar unilateralmente sin motivos válidos cualesquiera características del producto que ha de suministrar o del servicio por prestar;

- Estipular que el precio de las mercancías se determine en el momento de su entrega, u otorgar al vendedor de mercancías o al proveedor de servicios el derecho a aumentar los precios, sin que en ambos casos el consumidor tenga el correspondiente derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al precio convenido al celebrar el contrato;
- Conceder al profesional el derecho a determinar si la cosa entregada o el servicio prestado se ajusta a lo estipulado en el contrato, o conferirle el derecho exclusivo a interpretar una cualquiera de las cláusulas del contrato;
- Restringir la obligación del profesional de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios o supeditar sus compromisos al cumplimiento de formalidades particulares;
- Obligar al consumidor a cumplir con todas sus obligaciones aun cuando el profesional no hubiera cumplido con las suyas;
- Prever la posibilidad de cesión del contrato por parte del profesional, si puede engendrar merma de las garantías para el consumidor sin el consentimiento de éste;
- Suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones jurídicas, limitándole indebidamente los medios de prueba a su disposición o imponiéndole una carga de la prueba que, conforme a la legislación aplicable, debería corresponder a otra parte contratante.

Alcance de las letras g), j), y l)

- La letra g) se entiende sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios financieros se reserve el derecho de rescindir unilateralmente, sin previo aviso en caso de razón válida, el contrato de duración indeterminada, a condición de que el profesional esté en la obligación de informar de ello inmediatamente a las demás partes contratantes.

La letra j) se entiende sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios

- financieros se reserve el derecho a modificar sin previo aviso, en caso de razón válida, el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, o el importe de cualesquiera otros gastos relacionados con servicios financieros, a condición de que el profesional esté en la obligación de informar de ello en el más breve plazo a las demás partes contratantes, y de que éstas tengan la facultad de rescindir inmediatamente el contrato. La letra j) se

entiende sin perjuicio también de las cláusulas por las que el profesional se reserve *el derecho a* modificar unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada siempre que el profesional esté en la obligación de informar al consumidor con una antelación razonable, y de que éste tenga la facultad de rescindir el contrato.

- Las letras g), j) y l) no se aplicarán a:
 - las transacciones relativas a títulos-valores, instrumentos financieros y otros productos o servicios cuyo precio esté vinculado a las fluctuaciones de una cotización o de un índice bursátil, o de un tipo de mercado financiero que el profesional no controle;
 - los contratos de compra o de venta de divisas, de cheques de viaje o de giros postales internacionales expresados en divisas.
- La letra l) se entiende sin perjuicio de las cláusulas de adaptación de los precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellas se describa explícitamente el modo de variación del precio.

1.3.1.2. Legislación Comparada – América

En ¹⁵Chile

En Chile, los Contratos de Adhesión se definen en la Ley 19496, como aquellos cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor pueda alterar su contenido para celebrarlo. Como se da en los servicios básicos, servicios financieros y bancarios, servicio de transporte público, entre otros.

En el artículo 16 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los consumidores se produce un gran avance en esta materia, pero la modernidad, complejidad y versatilidad de los contratos hace que esta norma muchas veces resulte insuficiente para dar una protección eficaz a los consumidores frente a cláusulas abusivas.

La Ley de protección al consumidor promulgada el año 1997 ha seguido los lineamientos generales de la Directiva Comunitaria 93/13 y ha introducido en ella un listado de cláusulas abusivas, las cuales se consideran no escritas, en conformidad al citado artículo

¹⁵ <http://www.t13.cl/noticia/negocios/banco-consorcio-eliminara-clausulas-abusivas-sus-contratos-y-compensara-consumidores>

16 de la ley N° 19496, lo cual, para Carlos Pizarro Wilson, en su obra **Cláusulas Abusivas una Crítica al Control Represivo**; hace referencia al control y exclusión de las cláusulas abusivas sin haber recurrido al Derecho común de los contratos.

En la legislación chilena lo que se estableció primigeniamente fue una-lista negra y cerrada, cuya sanción consistía en la nulidad de la cláusula cuestionada, pero después, al advertirse su rigidez por ser demasiado restrictiva, se quiso remediar con la incorporación del concepto de buena fe en el 16 que señala que- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato.

Asimismo, en esa norma se señaló que para determinar si una cláusula es abusiva se atenderá la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. La referida norma hace mención también a que dichas cláusulas se presumen de buena fe si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

No obstante haber incluido el término buena fe en la norma precitada, ello no ha tenido eco en la jurisprudencia chilena del derecho común tal como lo señala el profesor Wilson. Un órgano principal en el control de cláusulas abusivas es la jurisdicción municipal, pero igualmente no hay jurisprudencia respecto a cláusulas abusivas no incluidas en la lista negra.

Los Juzgados de Policía Local en Chile, no han producido tienen escasa producción jurisprudencial bajo los lineamientos de la Directiva Comunitaria 93/13.

Las cláusulas abusivas en Chile han sido materia de innumerables acciones judiciales para identificarlas y corregir manifiesta situaciones de injusticia y de abuso en contra de los consumidores, ante la falta de consideración de los órganos administrativos.

Ante denuncias por el abuso de los contratos de adhesión bancarios en Chile se planteó por parte del Banco Cencosud un acuerdo conciliatorio con el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, para eliminar una serie de cláusulas abusivas que le facultaban a aplicar cobros indebidos a los consumidores que tenían créditos hipotecarios, así como a devolver intereses y gastos de cobranzas, cobrados demás durante los últimos 5 años. Aparte se comprometió el Banco a la indemnización de los consumidores que se vieron perjudicado por estos cobros.

En Colombia

La legislación vigente en materia de contratos de adhesión y cláusulas abusivas está contenida en la Ley N° 1480, promulgada el 12 de octubre de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, de la siguiente manera:

En primer lugar, se establece en el inciso 1.6., del Artículo 3° como uno de los derechos de los consumidores y usuarios la protección contractual, que consiste en ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, de acuerdo a dicha ley.

En su Artículo 5° se define como contrato de adhesión a aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas. Frente a ello, en caso de existir una duda en el contrato de adhesión, la legislación colombiana en su Artículo 34 introduce el principio pro consumidor cuando menciona que las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor y que en caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

Al igual que otras legislaciones, en Colombia en el artículo 42 de la Ley N° 1480 da un concepto de lo que se considera como cláusulas abusivas, considerando que son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede

ejercer sus derechos. También señala dicha norma que, para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza. De otro lado esta norma indica que los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores y, en caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

Su legislación también contempla lo que doctrina se denomina lista negra en relación a las cláusulas abusivas cuando en el artículo 43¹⁶ de la ley precitada establece la siguiente relación de cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

¹⁶ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44306>

11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral.
13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.

En otras legislaciones, la normativa colombiana en relación a la nulidad o ineficacia de las cláusulas abusivas prescribe en el artículo 44 de la ley N° 1480, no debe afectar la totalidad del contrato en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces y que, cuando aquel subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.

En Argentina

En este país los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas están contempladas en la Ley N° 24.240 Ley de Defensa del Consumidor, promulgada el 13 de octubre de 1993 y, en la Ley N° 26994 Código Civil y Comercial de la Nación, promulgado el 07 de octubre de 2014. Al respecto, cabe señalar que en los artículos 37 al 39 de la N° 24.240 Ley de Defensa del Consumidor se estipula las normas relativas a los términos abusivos y cláusulas ineficaces que atentan contra los consumidores y se establece una lista de cláusulas abusivas en su artículo 37, conforme a continuación transcribimos:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

Igualmente, en este artículo se hace mención al principio pro consumidor señalándose que, cuando existan dudas sobre los alcances de la obligación del consumidor se estará a la que sea menos gravosa.

Es importante mencionar que la normativa en mención contempla el derecho del consumidor a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas en caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración, o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial. Asimismo, establece que en caso que el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

La Ley N° 24.240 Ley de Defensa del Consumidor argentina de manera clara, en su artículo 38° (sustituido por art. 1° de la Ley N° 27.266 B.O. 17/8/2016.) da una definición del Contrato de Adhesión expresando que son Contratos en formularios. También menciona este artículo que la autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan las cláusulas previstas en el artículo 37°.

Con otro estilo, a diferencia de otras legislaciones extranjeras, establece que la misma atribución de control se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Un gran aporte en defensa de los consumidores constituye la norma argentina que prescribe la obligación por parte de todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, a publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Otra obligación del proveedor relativa a la información es la disposición contenida en el artículo 39° de la Ley precitada, de entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite y la obligación de exhibir un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.

Por otro lado, es importante lo estipulado en el artículo 39° de la Ley en mención respecto al control o supervisión de los contratos citados en el artículo 38° (Contratos Tipo), pues cuando tales contratos requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

La Ley N° 26994 Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, ha ampliado en algunos casos o modificado algunos artículos de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 en los siguientes términos:

En su artículo 984, da una definición completa del Contrato por adhesión, indicando que es aquel 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.

En el Código Civil Argentino, de manera más específica se considera los requisitos que deben cumplir las cláusulas generales predispuestas, entre los cuales están:

- a) ser comprensibles
- b) autosuficientes
- c) La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible.
- d) Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato.

Se precisa que dicha disposición es aplicable a la contratación telefónica, electrónica o similar. Este Código Civil también es innovador cuando introduce una disposición relativa a las cláusulas particulares señalando que son aquellas que negociadas individualmente amplían, limitan, suprimen o interpretan una cláusula general y que, en caso de incompatibilidad entre cláusulas generales y particulares, prevalecen estas últimas.

Sobre la interpretación de cláusulas ambiguas, el Código Civil Argentino establece que éstas se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente. La lista de cláusulas abusivas previstas en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240, fue modificada con la promulgación del Código Civil de Argentina en su artículo ¹⁷988 referente a los contratos previstos en la Sección 2ª, considerando como cláusulas abusivas:

- a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente;
- b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias;
- c) las que, por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles.

Según esa disposición, las cláusulas mencionadas se deberán tener por no escritas.

En el artículo 989 del cuerpo legal citado, se prevé el control judicial a pesar de la aprobación administrativa de las cláusulas generales. Se mantiene la estipulación de la ley anterior en el sentido que, cuando el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad.

En ¹⁸Costa Rica

Inicialmente en la historia de la legislación de Costa Rica se tiene que el 20 de diciembre de 1994 se promulga la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, publicada el 19 de enero de 1995.

¹⁷ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm>

¹⁸ Decreto N° 37899-MEIC, Costa Rica. <http://todoaplazo.com/Ley%207472.pdf>

Dicha Ley fue reformada integralmente mediante un Reglamento mediante Decreto Ejecutivo N° 36234-MEIC del 30 de setiembre de 2010. Con posterioridad, mediante Ley N° 9072 también se reformó la Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor estableciéndose nuevas funciones para la Comisión para Promover la competencia y obligaciones para los agentes económicos, específicamente se le dio potestad a la Comisión a realizar inspecciones in situ, la posibilidad de los agentes económicos de solicitar anticipadamente la terminación de una investigación por prácticas anti competitivas y la obligación de los agentes económicos de notificar previamente ciertas concentraciones económicas.

La legislación costarricense, en ese entonces consideró necesario hacer una reforma del capítulo de ventas a plazos y prestación futura de servicios con el objeto de procurar una defensa efectiva en pro de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Asimismo, el Estado vio por conveniente introducir en el ordenamiento jurídico – positivo el mayor grado de certeza y de claridad para los administrados así como para la misma administración pública en aras de una adecuada aplicación de las normas jurídicas procurando, la máxima congruencia y adaptación a las disposiciones vigentes, emitiendo el Decreto N° 37899-MEIC, Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, el cual tiene por objeto definir las reglas necesarias para la interpretación y aplicación de dicha Ley.

En reglamento precitado, al igual que otras legislaciones se da la definición de lo que se considera como contrato de adhesión, el cual según el artículo 2° señala que es el contrato para la venta de bienes y prestación de servicios a futuro, que dispone los derechos y obligaciones de las partes que lo suscriben, sujeto a las regulaciones sobre cláusulas abusivas señaladas más adelante en el artículo 42° de la Ley N° 7472.

La legislación de Costa Rica en la Ley N° 7472 hace una enumeración de lo que considera como cláusulas abusivas de los contratos de adhesión, sancionando como absolutamente nulas las condiciones generales contenidas en ellos. A continuación mencionamos lo que se llama en doctrina una lista negra:

- a) Restrinjan los derechos del adherente, sin que tal circunstancia se desprenda con claridad del texto.

- b) Limiten o extingan la obligación a cargo del predisponente.
- c) Favorezcan en forma excesiva y desproporcionada la posición contractual de la parte predisponente o importe renuncia o restricción de los derechos del adherente.
- d) Exoneren o limiten la responsabilidad del predisponente por daños corporales, cumplimiento defectuoso o mora.
- e) Faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente, nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último.
- f) Obligue al adherente a renunciar con anticipación a cualquier derecho fundado en el contrato.
- g) Impliquen renuncia, por parte del adherente, a los derechos procesales consagrados en el Código Procesal Civil o en leyes especiales conexas.
- h) Sean ilegibles.
- i) Estén redactadas en un idioma distinto del español.
- j) Los que no indiquen las condiciones de pago, la tasa de interés anual por cobrar, los cargos e intereses moratorios, las comisiones, los sobrepagos, los recargos y otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar a la firma del contrato.

En este reglamento en el inciso e) del artículo 88° también se establece el derecho fundamental e irrenunciable de los consumidores a tener una protección administrativa y judicial contra las cláusulas abusivas y métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección. Por otro lado, en el mencionado reglamento, en el artículo 223° se señala cuáles son los requisitos mínimos que deben tener los contratos celebrados con el consumidor final, sobre todo los relacionados a la información que garanticen la toma de una decisión de consumo informada que no debe contener cláusulas abusivas las cuales se menciona de manera expresa y son las siguientes:

- a) Datos generales de las partes contratantes; nombres, calidades, número de cédula de persona física o jurídica, teléfono y dirección física exactos.
- b) Datos generales de los responsables del plan de venta a plazo o ejecución futura de

- servicios, en caso que no corresponda a la misma persona contratante.
- c) Descripción del bien o servicio a entregar, su naturaleza, ubicación y las características que lo individualicen.
 - d) Monto del adelanto (si lo hubiera).
 - e) Indicación del precio pactado, en el caso de que la venta a plazo de bienes o de ejecución futura de servicios se lleve a cabo bajo sistemas de financiamiento o a crédito, se deberá estar a lo dispuesto en el artículo 96 y siguientes de este reglamento.
 - f) Definición de plan de pagos para el caso en que el precio se haya pactado en tractos.
 - g) Plazo de entrega del bien o servicio.
 - h) Fin del contrato de pre venta (aplica solo para el sector inmobiliario).

Se estipula en el reglamento en mención que la imposición obligatoria del arbitraje o la renuncia de los derechos del consumidor en los contratos se tendrán por no puestas, ello en concordancia con el principio de irrenunciabilidad de derechos contenidos en la Constitución de Costa Rica, la Ley y este reglamento.

En Brasil¹⁹

La legislación brasilera en tema de defensa del consumidor tuvo su antecedente en el contexto internacional en la década de 1960, en la cual se reconoció la vulnerabilidad del consumidor y su importancia en las relaciones comerciales.

La Ley de Delegada n. 4, del 26 de septiembre de 1962 estableció normas que garantiza la libre distribución de productos que eran necesario para el consumo del pueblo, en un escenario de crisis económicas y sociales, derivados de la industrialización en la década de 1960 y 1970; así como, el proceso inflacionario y aumento en el costo de vida de la época.

En la década de 1970, surgieron los primeros órganos de defensa del consumidor, y al año siguiente se intentó crear un Consejo de Defensa del Consumidor, por medio de la

¹⁹<http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Brasil.pdf>

Ley n. 70 de la Cámara de los Diputados, pero no fue aprobado el proyecto.

Posteriormente en el año 1976, se crearon diferentes asociaciones de protección del consumidor; entre ellas: la Asociación para la Protección del Consumidor en Porto Alegre (APC), la Asociación de Defensa y Orientación del Consumidor de Curitiba (ADOC) y el Grupo Ejecutivo de Protección del Consumidor llamado actualmente como Fundación PROCON de São Paulo.

Un gran avance de la legislación pro consumidor fue la promulgación del Decreto n. 91.469, del 24 de Julio de 1985, que crea el **Consejo Nacional de Defensa del Consumidor**, formado por asociaciones de consumidores, Estado PROCONS, el Colegio de Abogados Brasil, la Confederación de Industria, Comercio y Agricultura, el Consejo de Autorregulación de la Publicidad, las Fiscalías y representantes del Ministerio de Justicia, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Salud, Ministerio de Industria y Comercio y el Ministerio de Finanzas, con la finalidad de asesorar al Presidente de la República para la elaboración de políticas de defensa del consumidor.

El mencionado Consejo hizo propuestas en la Asamblea Constituyente, principalmente para la difusión de la importancia que tiene las protecciones de los consumidores, incluso permitió la dación de una Política Nacional de Defensa del Consumidor. La Resolución n. 39.248 de 1985 de las Naciones Unidas, tuvo, gran influencia en los gobiernos, en el de Brasil, tal es así que en los Arts. 5, XXXII, y V, 170 de la Constitución Federal de 1988, conocida como la Constitución Ciudadana, se consagró la protección de los consumidores como un derecho fundamental y un principio de orden económico, y la responsabilidad del Estado para la promoción de la defensa del consumidor.

En virtud a dicha política, el 11 de septiembre de 1990 a través de la Ley N° 8.078/90, nace el Código de Defensa del Consumidor, que garantiza el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor y establece la buena fe como un principio fundamental de las relaciones de consumo. Entre los derechos básicos del consumidor se establece en el artículo 6, inciso IV del mencionado código, la protección contra la publicidad engañosa y abusiva,

métodos comerciales coercitivos o desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el suministro de productos y servicios.

Como en otras legislaciones del mundo, el tema de las cláusulas abusivas tiene como efecto en el derecho brasilero que sean declaradas nulas de puro derecho, así pues, en el artículo 51° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se hace un listado de las cláusulas nulas de puro derecho, contractuales relativas al suministro de productos y servicios entre otras que:

- a). impidan, exoneren o atenúen la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los productos y servicios o impliquen renuncia o deposición de derechos. En las relaciones de consumo entre el proveedor y el consumidor o persona jurídica, la indemnización podrá ser limitada, en situaciones justificables;
- b). substraigan al consumidor la opción de reembolso del monto ya pagado, en los casos previstos en este Código;
- c). transfieran responsabilidades a terceros;
- d). establezcan obligaciones consideradas inicuas, abusivas, que coloquen al consumidor en desventaja exagerada, o que sean incompatibles con la buena fe o equidad;
- e). establezcan la inversión de la carga probatoria en perjuicio del consumidor;
- f). determinen la utilización compulsoria de arbitraje;
- g). impongan representante para concluir o realizar otro negocio jurídico por el consumidor;
- h). dejen al proveedor la opción de concluir o no el contrato, aunque obligue al consumidor;
- j) permitan al proveedor, directa o indirectamente, alterar el precio de manera unilateral;
- k). autoricen al proveedor a cancelar el contrato de manera unilateral, sin que igual derecho le sea dado al consumidor;
- l). obliguen al consumidor a resarcir los costos de cobranza de su obligación, sin que igual derecho le sea conferido contra el proveedor;
- ll). autoricen al proveedor modificar de manera unilateral el contenido o la calidad del contrato, después de su celebración;
- m). infrinjan o posibiliten la violación de las normas ambientales;
- n). estén en desacuerdo con el sistema de protección al consumidor;

ñ). posibiliten la renuncia al derecho de indemnización por mejorías necesarias.

La norma en mención hace alusión a casos en los cuales hay una mejor ventaja del proveedor en relación al consumidor, la misma que se presume exagerada cuando:

- I - ofende los principios fundamentales del sistema jurídico al que pertenece;
- II - restringe derechos u obligaciones fundamentales inherentes a la naturaleza del contrato, de tal modo que amenace su objeto o el equilibrio contractual;
- III - se muestre excesivamente onerosa para el consumidor, considerándose la naturaleza y contenido del contrato, el interés de las partes y otras circunstancias peculiares del caso.

La consecuencia de declararse nula una cláusula contractual abusiva de acuerdo al mencionado código, no invalida el contrato excepto cuando su ausencia a pesar de que se ha realizado esfuerzos para integrarlo, resulte onerosa para cualquiera de las partes.

Un avance legislativo sobre el tema es la facultad que se le otorga a cualquier consumidor o entidad que lo represente a solicitar al ministerio público, llevara juicio la acción para que sea declarada la nulidad de cualquier cláusula contractual contraria a lo dispuesto por el Código en mención o que de cualquier manera no asegure el justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes.

Cuando se trata de suministro de productos o servicios que incluya el otorgamiento de crédito o financiamiento al consumidor, la norma (artículo 52° del Código de Protección y Defensa del Consumidor), señala que el proveedor deberá cumplir entre otros requisitos con informar previa y adecuadamente respecto a:

- I - precio del producto o servicio en moneda corriente nacional;
- II - monto de los intereses de mora y de la tasa efectiva anual de intereses;
- III - aumentos legalmente previstos;
- IV - número y periodicidad de las cuotas;
- V - suma total a pagar, con y sin financiamiento.

Otro avance importante para la defensa del consumidor radica en que el artículo 1° se establece que las multas por mora, que resulten de incumplimiento de obligaciones en el

plazo correspondiente no podrán ser superiores al 2% del valor total de la cuota (Ley N° 9.298, del 1 de agosto de 1996).

A diferencia de las leyes de otros países, Brasil ha incorporado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, normativa específica sobre los contratos de adhesión como, por ejemplo; estableciendo una definición en el sentido considera que el contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de productos o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido.

1.4 Marco Conceptual

Actividad bancaria: Son las operaciones o negocios que realizan las instituciones denominadas Bancos, que se clasifican en operaciones activas u operaciones de crédito y operaciones pasivas.

Apertura de crédito: Es un contrato bilateral, mediante el cual una de las partes, que se denomina acreditante, se compromete a conceder un crédito a la otra, que se denomina acreditado, hasta por una cantidad determinada o determinable; el acreditado puede hacer uso del crédito prometido, de una sola vez, mediante una distribución predeterminada o conforme a sus necesidades.

Banco: Entidad financiera cuyo origen puede ser privado o estatal, debidamente autorizado por la ley, que actúa de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier operación pasiva, para su colocación en operaciones activas, tales como préstamos, inversiones o depósitos en otros bancos.

Cláusulas abusivas: Aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

Comisión: Valor cobrado por la prestación de un servicio bancario.

Contrato: Contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

Contrato de adhesión: Son aquellos que se redactan por una de las partes, teniendo la otra únicamente la alternativa de suscribirlos en la forma en que han sido formulados, o abstenerse de contratar.

Crédito: Financiamiento otorgado por el banco a un solicitante, con la promesa de este de pagarlo posteriormente; es decir, que es un préstamo de dinero que el banco otorga al usuario, con el compromiso de que en el futuro, este devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas) y con un interés adicional que compensa al banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Derecho Bancario: Es el conjunto normativo, jurisprudencial y doctrinal que regula la estructura y funcionamiento de las Entidades de Crédito bancarias o entidades de depósito, así como las operaciones realizadas con el público en general, incluidos sus clientes, y con otras Entidades de Crédito. Además de la banca oficial y privada, el Derecho bancario se aplica a las cajas de ahorro y a las cooperativas de crédito. Se integra, fundamentalmente, por normas de Derecho administrativo, mercantil, civil y fiscal. En este sentido, cabe distinguir entre un Derecho público bancario (relativo a las normas constitucionales, administrativas y fiscales), y un Derecho privado bancario (referente a las normas civiles y mercantiles). Es una parte del Derecho de las Entidades de Crédito, que se dedica a regular no sólo las Entidades de Crédito bancarias, sino también las Entidades de Crédito no bancarias o Entidades de Crédito de ámbito operativo limitado (como las entidades de financiación, las sociedades de crédito hipotecario y otras).

Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emite tarjetas de crédito, o que hace efectivo el pago.

Interés: Es el costo que se paga por un préstamo, o el rendimiento que se recibe por los depósitos de ahorro.

Operaciones Activas: Son aquellas que tienen por objeto invertir el dinero que el banco ha recogido del público. Se trata de operaciones de crédito, respaldadas por garantías de toda índole, cuyos plazos deben regularse en tal forma que el banco pueda contar con una relativa seguridad de poder hacerle frente oportunamente, a las demandas de retiro de dinero de parte del usuario que le ha confiado a su custodia.

Operaciones Pasivas: Son aquellas mediante las cuales, los bancos reciben dinero del público, destinado a ser invertido mediante las operaciones activas antes referidas.

Proveedor Bancario: Es aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de tarjeta de crédito.

SISTEMA DE TARJETA DE CRÉDITO: Conjunto complejo y ordenado de contratos individuales conexos, orientado al logro de una finalidad común.

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú: Es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

Tarjeta de Crédito: Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.

Titular de tarjeta de crédito: Es aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por él mismo hasta un monto determinado.

Interés legal, moratorio e compensatorio:

- a) La Tasa de Interés Legal, es la tasa de interés promedio ponderado de las tasas pagadas sobre los depósitos en moneda nacional, incluidos aquellos a la vista, por las empresas bancarias y financieras y es expresada en términos efectivos anuales. Esta tasa es publicada diariamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- b) La Tasa de Interés Moratorio es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal.
- c) La Tasa de Interés Convencional Compensatorio se determina por la libre competencia en el mercado financiero y es expresada en términos efectivos anuales, para las operaciones de crédito con fines de regulación monetaria (artículo 58° de la Ley Orgánica del Banco Central) es determinada por el Directorio del Banco Central y comunicada periódicamente en el Programa Monetario.

CAPÍTULO II:

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del Problema

2.1.1 . Descripción de la Realidad Problemática

En los diferentes países del mundo, uno de los problemas de mayor frecuencia que se afronta son los contratos entre el proveedor y el usuario, mereciendo mayor importancia ver las cláusulas de contrato que sean parciales, justas para ambas partes. Una de las primeras denominaciones que se utilizó para dar un primer enfoque al tema, fue el término “contrato por adhesión”.

El ámbito en el cual quedó plasmada la utilización de esta expresión, fueron los casos de monopolio de hecho o de derecho en donde el adherente estaba en medio de dos situaciones fácticas: el contrato bajo las condiciones establecidas por el monopolista o el no contrato. Por lo tanto, un aspecto que sigue generando desconcierto a quien aborda el tema sigue siendo el de las distintas denominaciones que se han dado al problema.

Una renovada utilización de la clásica expresión “contrato de adhesión” la vemos en el Proyecto de Código Civil de 1999. La expresión contrato de adhesión es empleada como criterio de regulación en el Art. 1390 del Código Civil peruano²⁰

A través de una forma de negociación uniforme es como puede suponerse que tanto el consumidor o usuario y el proveedor de bienes o servicios, en las

²⁰ **Código Civil Peruano. Artículo 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.*

relaciones comerciales, se encuentran en un plano de igualdad. En el caso de las cláusulas abusivas impuestas en los contratos de adhesión, o contratos formulario o tipo, en masa, etc., al no existir una ley que los prohíba, están permitidas; sin embargo las autoridades tanto administrativas, como INDECOPI en el Perú, como los jueces tienen la obligación de hacer una función integradora de las normas, respetando los derechos y principios constitucionales e inaplicando las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión que atentan contra esos derechos y principios supremos. Por todo lo expuesto, en la presente investigación planteamos el siguiente problema.

2.1.2. Problema Principal.

- ¿De qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima?

2.1.3. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima?
- ¿Cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima?
- ¿De qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1. Finalidad

La finalidad de esta investigación es conocer los efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima en su economía y entorno familiar, lo que nos permitirá conocer con claridad para poder tomar algunas alternativas.

2.2.2. . Objetivo General y Específicos.

Objetivo General

Determinar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Objetivos Específicos

- Conocer cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima.
- Identificar la relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima.
- Precisar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

2.2.3. . Delimitación del Estudio

La delimitación en una investigación es de suma importancia, debido a que orienta al investigador para poder realizar su trabajo con toda seguridad. Al respecto mencionaremos a:

Carrasco (2014) quien manifestó:

La delimitación del problema de investigación, es de vital importancia ya que permite al investigador inscribirse a un ámbito espacial, temporal y teórico .Cada uno de estos indicadores nos guían respecto al espacio territorial donde se realiza la investigación, el periodo o fragmento de tiempo que comprende el problema que se ha considerado para el estudio (p.87)

Teniendo en cuenta las recomendaciones del autor, procederemos hacer la delimitación de la investigación considerando los siguientes aspectos:

a). Delimitación espacial: El presente trabajo de investigación se desarrolló en las entidades bancarias existentes de Lima: Entre ellos podemos mencionar a los siguientes: Banco Ripley, Banco de Comercio, Banco de Crédito, Interbank, Scotiabank, Banco Azteca, Indecopi, Aspec, Corte Superior de Justicia de Lima

b).Delimitación temporal: El estudio se realizará sobre casos denunciados en el período comprendido de enero a diciembre del 2014.

c). Delimitación social: la investigación se realizó en instituciones relacionadas con la protección y defensa de los consumidores, tales como: Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), Corte Superior de justicia de Lima y la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC).

d). Delimitación conceptual: La investigación se delimitó conceptualmente a las variables de estudio: Contratos de Adhesión, Cláusulas abusivas, Efectos jurídicos de cláusulas abusivas.

2.3. Justificación e Importancia del Estudio

2.3.1. Justificación

La presente investigación se justifica principalmente en razón de haber observado en el campo jurídico una carencia en el desarrollo de investigaciones jurídico doctrinarias con aproximaciones empíricas destinadas a examinar la relación que se establece entre las cláusulas generales de contratación y los derechos del consumidor. Ello queda traducido en la necesidad de frenar los abusos y excesos a los derechos de los consumidores en el país, por quienes unilateralmente pre redactan el contenido contractual, y originan un desequilibrio de derechos y obligaciones causando una ventaja económica para una de las partes y efectos jurídicos negativos para los usuarios.

La presente tesis se justifica en razón de haber observado en el campo del Derecho un número ínfimo de investigaciones jurídicas y de carácter doctrinario relacionadas al abuso que cometen las entidades bancarias a través de los contratos de adhesión en los cuales introducen cláusulas abusivas en perjuicio de los usuarios.

Asimismo, esta investigación se justifica en la urgencia de hacer algo para frenar los abusos y excesos en una relación derivada de un contrato de adhesión en el cual hay una asimetría y desigualdad de derechos en relación a quien lo redacta. De otro lado, urge hacer un análisis de la problemática que muchas personas padecen cuando aceptan o celebran

contratos bajo esta modalidad, para de alguna manera dar un aporte en el campo del derecho buscando soluciones y proponiendo la modificación de la normativa vigente o que pueda llenar el vacío existente en pro de los derechos de los usuarios bancarios.

2.3.2. Importancia

Se considera que esta investigación es importante porque servirá como aporte a la investigación de casos en los cuales muchos usuarios de servicios bancarios se han visto afectados económica y socialmente cuando suscriben contratos de adhesión de servicios bancarios en los cuales están insertas cláusulas abusivas.

El aporte de la investigación constituye un análisis para determinar qué medidas de control se podrían aplicar en nuestro sistema jurídico, tales como intervenciones legislativas, administrativas o judiciales para frenar la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión; de tal manera que disminuyan o se eliminen.

La importancia de realizar la distinción entre una cláusula ilegal y una cláusula abusiva radica en que la primera es considerada por el ordenamiento como un fenómeno de mayor gravedad por encontrarse en contravía a lo dispuesto imperativamente por la Ley para determinado contrato, por ser una cláusula que no atiende a los requerimientos establecidos para que pueda nacer a la vida jurídica y ser contraria al interés general, mientras que la segunda se refiere a un abuso contractual por parte de un contratante encaminada a aprovechar una posición ventajosa que ostenta ante su co contratante, rompiendo con los principios de buena fe y lealtad contractual y, por tanto, generando la exigencia de una protección al adherente o parte débil en contrato por parte del ordenamiento jurídico.

Por lo anterior es que la consecuencia jurídica de una cláusula ilegal puede ser la inexistencia, confundida muchas veces con la ineficacia de pleno derecho contemplada en nuestro Código, toda vez que en virtud de ambos fenómenos, la cláusula no genera efectos jurídicos por contrariar una norma imperativa; o la nulidad absoluta, al tener el contrato una causa u objeto ilícitos. De otra parte, la consecuencia jurídica de una cláusula abusiva ha de ser la inoperancia, dado que nace a la vida jurídica de una forma válida, pero sus efectos contrarían el deber ser contractual derivado de los Principios Generales del Derecho

2.4. Hipótesis y Variables

2.4.1. Supuestos Teóricos

Cláusula abusiva

El término abusivo, en este contexto, no está relacionado con la figura de abuso del derecho o el ejercicio abusivo de un derecho, sino con un criterio de “excesivo”. En tal sentido, una cláusula es abusiva cuando en una relación contractual específica reporta una ventaja indiscriminada a favor de uno de los contratantes en menoscabo del otro. También se denominan cláusulas vejatorias porque agravan la posición de un contratante.

En este orden de ideas, una cláusula será abusiva cuando en la relación contractual exista:

- a) Una desviación del principio de la buena fe contractual.
- b) Una desnaturalización o desequilibrio de la relación contractual.
- c) Un detrimento o perjuicio en contra del adherente al esquema contractual.
- d) Una atribución exorbitante en favor del predisponente del esquema contractual.

Por consiguiente, se considerarán abusivas todas las cláusulas o condiciones de los contratos predispuestos que atribuyan a los predisponentes derechos y facultades exorbitantes o introduzcan limitaciones o restricciones en los derechos y facultades de los adherentes. Igualmente, serán abusivas las cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades del predisponente o cuando aumenten las obligaciones y cargas del adherente, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato. En tales supuestos, no habrá, desde luego, un respeto al principio general de la buena fe, entendido éste, como un principio rector en la negociación, celebración y ejecución del contrato, así como fuente de integración del contrato.

En materia civil, el Código de protección y defensa del consumidor, mediante Ley N° 29571, no define el concepto de la interpretación de los contratos en forma técnica, pero lo establece en el Capítulo II, las Cláusulas abusivas, artículos: 49, 50 51 y 52.

2.4.2- Hipótesis Principal

La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

2.4.3. Hipótesis Específica.

- La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima.
- La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima.
- La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima

2.5. Variables e Indicadores

Variable X = cláusulas abusivas en los contratos de adhesión Definición Conceptual

Variable X = cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

Una cláusula abusiva es aquella que implica un atentado contra el principio de la buena fe en la medida en que involucra una desproporción significativa entre las obligaciones y beneficios que adquieren las partes. El Estado debe controlar la implementación de las mismas, lo cual implica una intervención en la autonomía de la voluntad privada de los contratantes, razón por la que se ha discutido en el ámbito internacional el ámbito de dicho control.

2.5.1. Definición Operacional.

Tabla 1. Variable X

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión	Cláusulas de ineficacia absoluta	Desconoce los beneficios	1,2,3,4,5	Malo Regular Bueno.
		Remuneración legal	6,7,8,9,10	
	Cláusulas abusivas de ineficacia relativa	Pago de horas extras	11,12,13,14,15	
		Prorroga de corto plazo.	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

Variable Y = Efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios

2.5.1.1. Definición Conceptual.

Morales (2010) definió como: “los efectos jurídicos son aquellos hechos humanos, voluntarios y lícitos que tienen como fin inmediato la creación, extinción y modificación de un derecho o sea, efectos jurídicos”.

2.5.1.2. Definición Operacional.

Tabla 2. Variable Y e Indicadores

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango.
Efectos jurídicos	Déficit presupuestal	Ingreso mínimo	1,2,3,4	Bajo Medio Alto
		Gastos económicos	5,6,7	
	Endeudamiento	Cumplimiento puntual	8,9,10,11	
		Endeudamiento	12,13,14	
	conflictos familiares	Malestar familiar	15,16,17	
		Incomunicación	18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III:

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1. Población y Muestra

3.1.1. Población

La población llamada también Universo, estuvo formado por los integrantes de los bancos mencionados anteriormente, considerando a los usuarios y proveedores.

Velásquez y Rey (2013) manifestaron lo siguiente: *“Desde el punto de vista estadístico se denomina población o universo, al conjunto de todas las observaciones posibles que caracterizan al objeto”* (p.219).

En esa misma línea Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. En tal sentido. Consideramos una población de 200 personas entre proveedores y usuarios de los bancos objeto de nuestro estudio

3.1.2. Muestra

De acuerdo a Ñaupas (2014) quien mencionó que: “la muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.....es representativa si reúne las características de los individuos del universo” (p.206).teniendo en cuenta la recomendación del autor, seleccionamos 60 personas como muestra.

3.1.3. Muestreo

De acuerdo a la opinión de diversos autores, existe una serie de métodos para seleccionar la muestra, dentro de ello, nosotros escogimos el criterio de conveniencia. El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de tipo censal no probabilística por conveniencia e intencionada ya que tenemos conocimiento de la población.

Carrasco (2014) mencionó al respecto de la siguiente manera:

Muestras intencionadas es aquella que el investigador selecciona según su

propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea la más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia (p, 243)

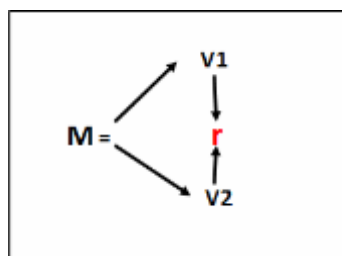
Teniendo en cuenta la recomendación del autor, decidimos seleccionar a las 60 personas entre usuarios y trabajadores de los bancos objeto de nuestro estudio, mencionando que es de nuestra conveniencia por tener posibilidades de encuestar y entrevistar con mayor facilidad.

3.2. Diseño.

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro



Interpretando el diagrama

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

V2= Variable: Efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2.1. Tipo

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos acontecimientos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.2.2. Enfoque

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que fueron analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco utilizamos un cuestionario apropiado para recoger información. En nuestro caso utilizamos un cuestionario, que según Carrasco (2013, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En nuestro caso, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas para cada variable considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de

versión de los participantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. Escala de Likert.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

Elaboración propia

Validez

Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142). En este sentido fue necesario validar el instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, por ello el constructo del instrumento, fueron validados según la opinión de juicio de expertos.

Validez de la Variable 1

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 1, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. Validación por expertos variable 1.

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la Muestra

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

Validez de la Variable 2

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 2, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. Validación por expertos variable 2.

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable al Grupo Muestral.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde.

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable : -1 a 0

Baja confiabilidad : 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad : 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad : 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad : 0.9 a 1

. Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,836	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable y tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

3.5. Técnicas para el procedimiento de datos

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, iniciamos nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente nos sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados. Finalmente hicimos uso de la estadística inferencial que nos sirvió para terminar nuestro trabajo con la prueba de hipótesis, resultados que nos sirvieron para llegar a las conclusiones.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Después de haber recogido la información de nuestros encuestados, y haber sometido a proceso de interpretación mediante la estadística descriptiva, a continuación iniciaremos la interpretación de los resultados.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la Cláusulas Abusivas Contrato de Adhesión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	22	37%
	Regular	21	35%
	Bueno	17	28%
Total		60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

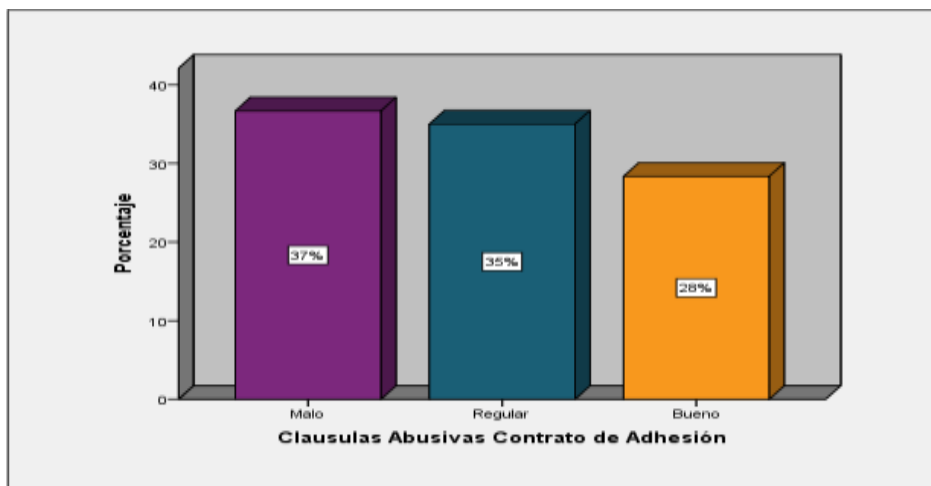


Figura: 1 Representación de cláusulas abusivas contrato de adhesión.

Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 22 encuestados responden que la cláusula abusiva de contrato de adhesión es malo, representando el 37 % de los encuestados, 21 de los encuestados consideran que es regular representando el 35%, además 17 de los

encuestados que representan el 28%, confirman que es bueno.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la Cláusulas de ineficacia absoluta de Adhesión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16	27%
	Regular	21	35%
	Bueno	23	38%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

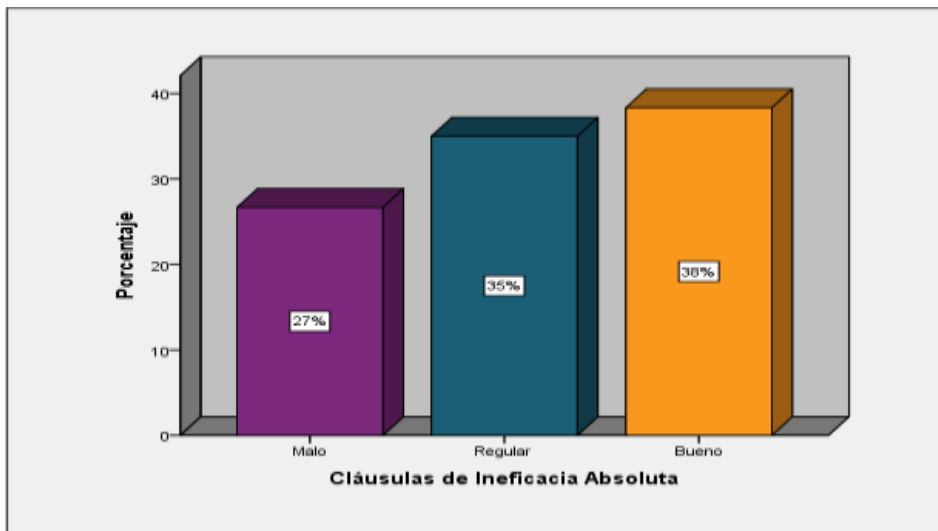


Figura: 2 Representación de cláusulas de ineficacia absoluta de contrato de adhesión

Interpretación.

En la tabla 7 y figura 2, se observa que, 16 encuestados responden que la cláusula de ineficacia absoluta es malo, representando el 27 % de los encuestados, 21 de los encuestados consideran que es regular representando el 35%, además 23 de los encuestados que representan el 38%, confirman que es bueno.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de cláusulas de ineficacia relativa de Cláusulas Abusivas Contrato de Adhesión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	10	17%
	Regular	28	47%
	Bueno	22	37%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

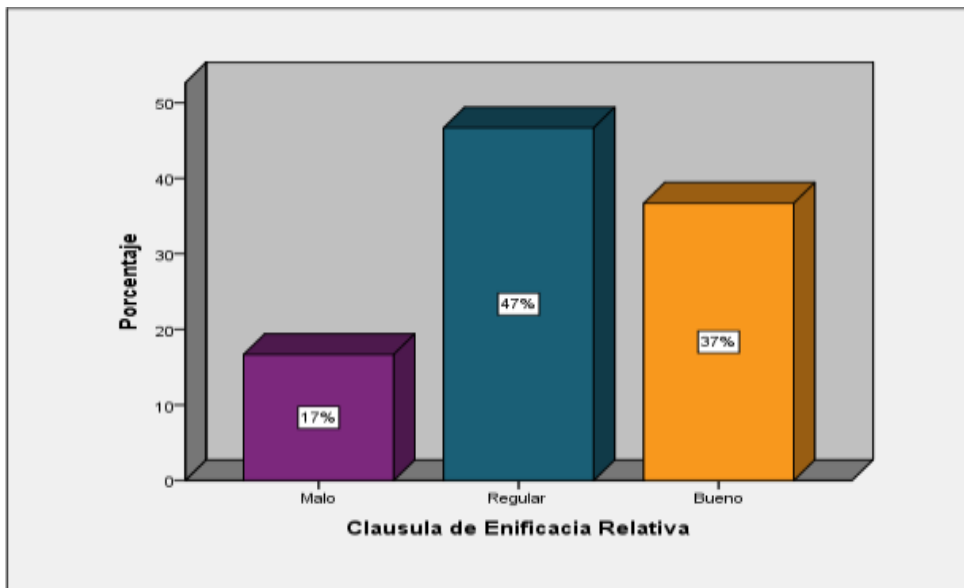


Figura: 3 Representación de cláusulas de ineficacia relativa de contrato de adhesión

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 10 encuestados responden que la cláusula de ineficacia relativa es malo, representando el 17 % de los encuestados, 28 de los encuestados consideran que es regular representando el 47%, además 22 de los encuestados que representan el 37%, confirman que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de defectos jurídicos en agravio de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	37%
	Medio	34	57%
	Alto	4	7%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

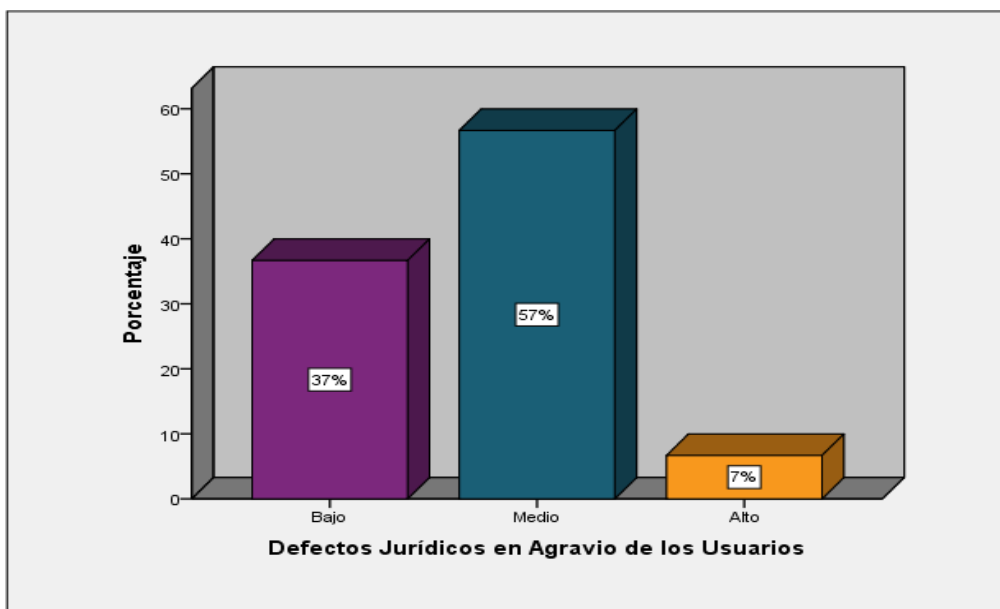


Figura: 4 Representación de cláusulas de defectos jurídicos en agravio de los usuarios

Interpretación.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 22 encuestados responden que los defectos jurídicos en agravio de los usuarios e bajo, representando el 37 % de los encuestados, 34 de los encuestados consideran que es medio representando el 57%, además 4 de los encuestados que representan el 7%, confirman que es alto.

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de déficit presupuestal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	30%
	Medio	34	57%
	Alto	8	13%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigado

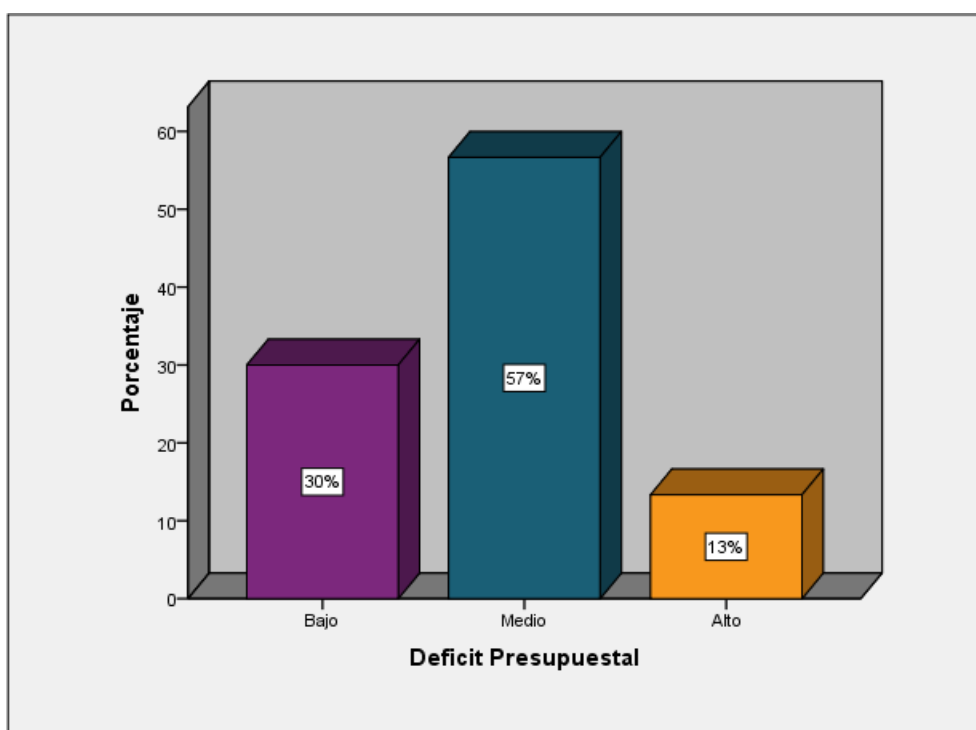


Figura: 5 Representación de cláusulas de déficit presupuestal

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 18 encuestados responden que el déficit presupuestal defectos es bajo, representando el 30% de los encuestados, 34 de los encuestados consideran que es medio representando el 57%, además 8 de los encuestados que representan el 13%, confirman que es alto.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes del endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	30%
	Medio	28	47%
	Alto	14	23%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

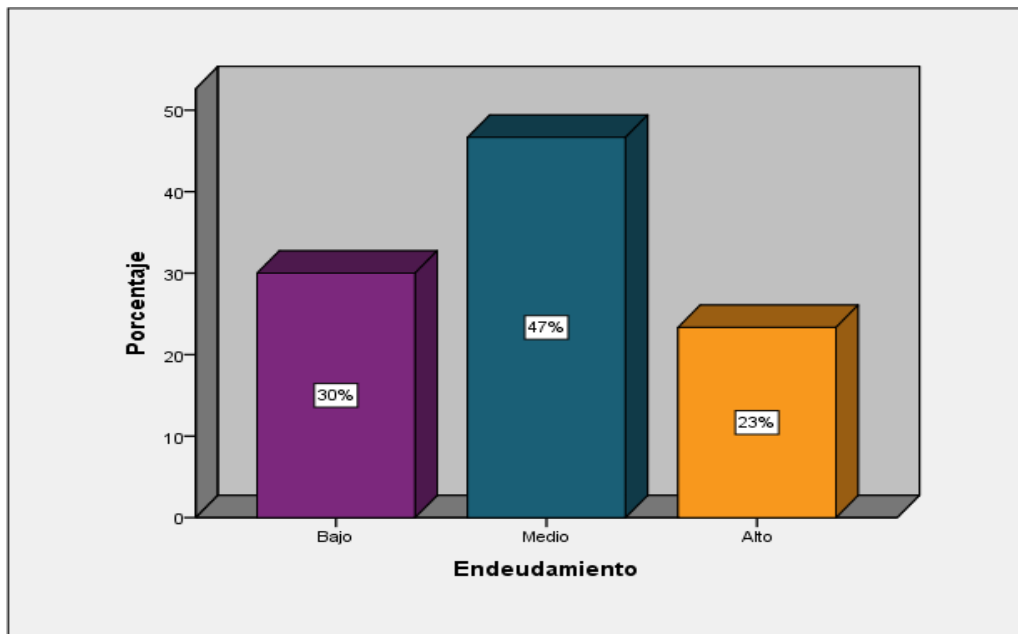


Figura: 6 Representación de cláusulas de déficit presupuestal

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, 18 encuestados responden que el endeudamiento es bajo, representando el 30% de los encuestados, 28 de los encuestados consideran que es regular representando el 47%, además 14 de los encuestados que representan el 23%, confirman que es alto.

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de conflictos familiares.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	18%
	Medio	33	55%
	Alto	16	27%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

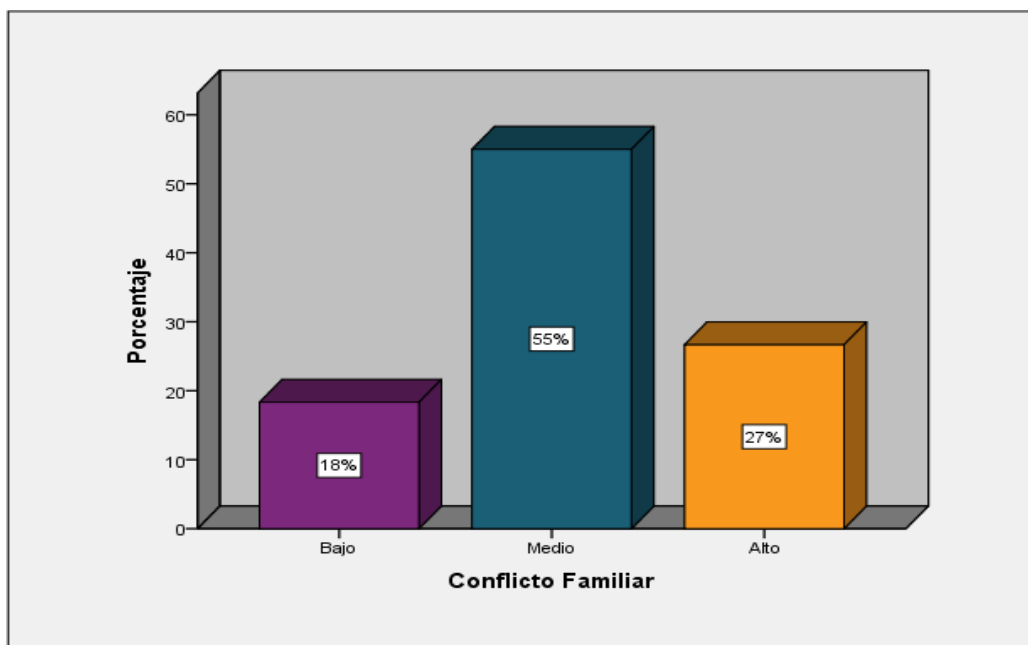


Figura: 7 Representación de cláusulas de conflicto familiar.

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 11 encuestados responden que el endeudamiento es bajo, representando el 18% de los encuestados, 33 de los encuestados consideran que es regular representando el 55%, además 16 de los encuestados que representan el 27%, confirman que es alto.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tienen no efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

H1 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 13. Prueba de Normalidad de las variables cláusula abusivas en los contratos de adhesión

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cláusulas abusivas contratos de adhesión	,115	60	,047
Efectos jurídicos en agravio de los usuarios	,064	60	,200*

Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 13 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,200 y 0.047 siendo este mayor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla 14. Correlación de la *prueba de hipótesis general*.

		Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Efecto jurídicos en agravio de los usuarios
Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Efectos jurídicos en agravio de los usuarios	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

	Nº	60	60
--	----	----	----

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se observa que: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,732, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis Especifica 1.

H0 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, no tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

H1 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en

Lima.

Tabla 15. Correlación de la prueba de hipótesis específica 1.

		Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Déficit presupuestal
Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Correlación de Pearson	1	,455**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Déficit presupuestal	Correlación de Pearson	,455**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N°	60	60

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En la tabla 15 se observa que: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y déficit presupuestal en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de baja confiabilidad de 0,455, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Prueba de hipótesis Específica 2.

H0 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión no tiene sus efectos jurídicos negativos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

H1 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en

Lima.

Tabla 16. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 2*.

		Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Endeudamiento
Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
endeudamiento	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se observa que: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y endeudamiento en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,757, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Prueba de hipótesis Específica 3.

H0 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión no tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

H1 = La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios

en Lima.

Tabla 17. Correlación de la prueba de hipótesis específica 3.

		Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Conflicto familiar
Cláusulas abusivas contratos de adhesión	Correlación de Pearson	1	,665**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Conflicto familiar	Correlación de Pearson	,665**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Nº	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y conflicto familiar en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,665, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

4.3. Discusión de Resultados.

La presente investigación tuvo como propósito principal de conocer la relación que existe entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente a estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados al azar por conveniencia del investigador, previamente la encuesta fue elaborado en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Rezzonico (2008) quien en su estudio de Cláusulas Predispuestas, opina que se han dado circunstancias en la vida del hombre actual en relación a su status como por ejemplo el obrero que se somete a condiciones impuestas por grupos de patronos y representante de trabajadores; en tanto que el usuario tiene que someterse a contratos uniformes para poder alimentarse, vivir y trasladarse. Esas condiciones impuestas, constituyen estipulaciones que en muchos casos son cláusulas abusivas o clausulas leoninas, redactadas por las empresas en los contratos con los consumidores o usuarios, generando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de una de las partes con respecto a la otra, obviamente la parte más débil siempre es el consumidor o usuario. Por otro lado hay cláusulas que penalizan el incumplimiento contractual.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel regular y malo en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel regular llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel malo en la primera variable y sus dimensiones. Es así que en la variable 1, cláusulas abusivas en contrato de adhesión se observa que el 37% de los encuestados manifiestan que es malo, el 35% manifiestan que es regular, solamente el 28% manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, defectos jurídicos en agravio de los usuarios, el 37% de los encuestados manifiestan que es bajo y el 57% contestan que es medio, el 7% manifiestan que es alto, lo que significa que no es bien visto estos contratos que causan agravios a los usuarios, como consecuencia actúa en forma negativa recargando el crédito y ocasionando malestar en su estado económico, lo que significa, para que exista conformidad en el usuario tiene que haber un contrato legal que beneficie tanto al proveedor como al usuario, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder

llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que las dimensiones todas oscilan entre malo y regular, tal es el caso de que el 57% de los encuestados manifiestan que en déficit presupuestal se encuentra en el nivel mediano, lo que nos indica que los participantes observan que el déficit presupuestal genera malestar a los usuarios, lo ideal sería que se encuentre en el nivel bajo, de la misma manera en endeudamiento el nivel medio registra un 57% de los encuestados, demostrando que la gran mayoría de los participantes se encuentran endeudados, no con bajos deudas sino con una deuda en el nivel medio, indicándonos que no todos tienen idea de cómo se organiza en esta empresa, lo que indica que la cantidad de ingresos que tienen los usuarios siempre le tiene con deudas, en esa misma línea en la dimensión conflicto familiar, se observa que el 55% de los encuestados manifiestan que se encuentra en el nivel medio.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, tenemos una correlación moderada de 0.732, lo que significa que falta mejorar las cláusulas abusivas de contrato, afín de que los efectos no sean perjudiciales para los usuarios. La Hipótesis Específica 1, demuestra una baja relación cuya correlación es de 0.455, la hipótesis 2 demuestra que existe moderada relación, presentando una correlación de 0.757, finalmente, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación moderada, cuya correlación es de 0.665,

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3, Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: Sometido a la prueba estadística de sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,732, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Segundo: sometido a la prueba estadística de sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y déficit presupuestal en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de baja confiabilidad de 0,455, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Tercero: sometido a la prueba estadística de sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y endeudamiento en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,757, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en el

endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

Cuarto: sometido a la prueba estadística de sometido a la prueba estadística de Pearson, se aprecia que si existe relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y conflicto familiar en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,665, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 3 rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima.

5.2. Recomendaciones

Primero: Ante las evidencias encontradas en la investigación, recomendamos a las personas responsables de conducir la gestión administrativa de los bancos, que tengan en cuenta al momento de elaborar las cláusulas no considerar las abusivas en los contratos, porque genera efectos negativos en los usuarios, perjudicando en muchas oportunidades.

Segundo: Se sugiere ser más, estratégicos en cuanto a la planificación, para elaborar las cláusulas procurando ayudar al usuario de no permitir que se endeude, para poder mantener al cliente por un buen tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Romero, Miguel (2004) “*Nuevo Derecho Bancario, Panorama del Sistema Financiero Mexicano*”, (Séptima Edición) Guanajuato -México Editorial Porrúa.

ALPA Guido (2002) “Estudios sobre el Contrato en General” (2da, Edición) Milano- Italia Edit. Gaceta Jurídica,

Ataz J (2009) Protección de los consumidores y usuarios (3era Edición) Murcia –España. Editorial

Borda, A (2005) *Manual de contratos*, (decimoséptima edición) Buenos Aires – Argentina Editorial Perrot,

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (4ta.edic) Editorial San Marcos Lima –Perú.

Coaguila, Alberto (2004) “Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos”, *cit.*, p. 237.

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5 ta Ed.) México Editorial Mc Graw.

Morales Hervías, Rómulo (2010) *La definición del contrato de consumo en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*, En:*Actualidad Jurídica*, Gaceta Jurídica Editores.

Pinzón Sánchez, Jorge (2010), *Contratos con cláusulas predispuestas en Obligaciones* (Tesis de posgrado) Universidad de los Andes, Bogotá- Colombia.

Rezzonico, Juan Carlos (2006); *Contratos con Cláusulas Predispuestas. Condiciones Negociales Generales*, Editorial Astrea, Buenos Aires.

SERRA ADELA (2005) *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores* (3era Edición) Valencia-España: Editorial, Tirant Lo Blanch.

Lechner Norbert (2002) *El Capital Social como problema cultural*. En *Revista Mexicana de Sociología*. Instituto de Investigaciones Sociales. México..

WAYAR, Ernesto C. (2004), *“Tarjeta de Crédito y Defensa del Usuario”*, (2da Edición) Buenos Aires –Argentina. Editorial Astera.

Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.

Velásquez A y Rey N. (2013) *Metodología de la Investigación Científica* (2da, Reimpresión) Lima –Perú. Editorial San Marcos.

Ñaupas, H y otros (2013) *Metodología de la Investigación científica y elaboración de tesis* (3era, Edición) Lima –Perú Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

http://claudiagarcia.over-blog.es/pages/ORIGEN_DE_LAS_CLAUSULAS_ABUSIVAS-1535452.html

<http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/117-contratos-de-consumo-y-clausulas#Breve%20historia>

<http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/117-contratos-de-consumo-y-clausulas#Breve%20historia>

ANEXOS

Título: Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General: ¿De qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima? • ¿Cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima? • ¿De qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima? 	<p>General Determinar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima. • Identificar la relación entre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima. • Precisar de qué manera se relacionan las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y sus efectos jurídicos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima. 	<p>General La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tienen efectos jurídicos negativos en agravio de los usuarios de servicios bancarios en Lima.</p> <p>Hipotesis Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, tienen efectos jurídicos negativos en el déficit presupuestal de los usuarios de servicios bancarios en Lima. • La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en el endeudamiento de los usuarios de servicios bancarios en Lima. • La relación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión tiene sus efectos jurídicos negativos en los conflictos familiares de los usuarios de servicios bancarios en Lima. 	<p>X: Cláusulas abusivas contrato de adhesión <u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> *Desconoce los beneficios * Remuneración legal *Pago de horas extras *Programa de corto plazo.. <p>Y:Defectos jurídicos en agravio de los usuarios <u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Ingreso mínimo *Gastos económicos *Cumplimiento puntual *Endeudamiento *Malestar familiar *Incomunicación 	<p>Población Conformada por las 200 personas entre proveedores y usuarios de los bancos en Lima.</p> <p>La muestra Conformada por los 60 personas entre proveedores y usuarios de los bancos en Lima</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Cláusulas de ineficacia absoluta						
01	Al momento de realizar el contrato no se consideran claramente los beneficios que tiene el usuario					
02	No se deja claro en forma intencional, de los beneficios que debe gozar el usuario					
03	En forma intencional los beneficios se tergiversan para no beneficiar al usuario.					
04	Los beneficios para el usuario no son de mayor beneficio para los usuarios.					
05	En las clausulas se desconocen los diferentes beneficios que tiene el beneficiario.					
06	Se ponen obstáculos a los usuarios dejando de lado los beneficios del que debe gozar					
07	Las clausulas son modificados en forma automática por el proveedor sin dar oportunidad para realizar el reclamo.					
08	Las prórrogas son automáticas, fijando tiempos muy cortos para su reclamo por el usuario.					
09	En las clausulas no se consideran de que el usuario tiene derecho a realizar reclamos.					
10	En las clausulas no se fijan tiempos prudenciales para realizar reclamos					
DIMENSIÓN: Efectos jurídicos						
11	Las clausulas no contemplan benefició para el usuario cuando se hace el pago por adelantado.					
12	El contrato de acuerdo a las clausulas se respetan, manteniéndose en la misma moneda.					

13	El emisor notifica cuando decide hacer cambio de moneda en el préstamo, es notificado oportunamente.					
14	Cuando se atrasa en el pago, cobran un alto interés perjudicando al usuario.					
15	Las clausulas esta orientadas a pagar en una fecha establecida, que no puede modificarse.					
16	Las clausulas están hechos a favor del emisor.					
17	Las clausulas no contemplan las facilidades de pago cuando se atrasa.					
18	No hay oportunidad de realizar un nuevo contrato si se atrasa en el pago.					
19	En las clausulas se contempla la forma de pago cuando se atrasa el usuario.					
20	Las clausulas siempre son estrictas a favor del emisor.					

Fuente :Elaboracion Propia.

SE CONVIERTE EN UNA CUALIDAD SPS

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Efectos Jurídicos en Agravio de los Usuarios

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre Efectos Jurídicos en Agravio de los Usuarios, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Déficit presupuestal						
01	Tiene Ud una sola remuneración consistente en sueldo mínimo.					
02	Aparte de su sueldo mínimo tiene algunas ingresos aparte					
03	Tiene un sueldo por encima del mínimo					
04	Tiene Ud una remuneración de sueldo mínimo.					
05	Su deuda es cerca al sueldo que percibe					
06	Se deuda está por encima de sus ingresos económicos					
DIMENSIÓN: Endeudamiento						
08	Tiene suficiente medios económicos para pagar sus deudas					
09	Hace todo lo posible por pagar sus cuentas pero en forma puntual					
10	El endeudamiento le obliga a realizar otras actividades con fines económicos.					
11	El cumplimiento puntual de sus deudas le desestabiliza económicamente.					
12	A pesar de hacer los sacrificios no paga puntualmente sus cuentas					
13	Constantemente se atrasa en pagar sus cuentas					

14	Tiene una deuda que no puede pagar						
DIMENSIÓN: conflictos familiares							
15	Por la deuda generado, existe un malestar en el hogar						
16	La deuda genera tensión en las personas						
17	La deuda a incomoda emocionalmente a todo los miembros de la familia.						
18	La deuda genera incomunicación entre los miembros de la familia.						
19	La deuda ocasiona conflictos continuos en las personas.						
20	La deuda lleva a la desintegración de muchos hogares						

Fuente :Elaboracion Propia

Cláusulas abusivas contratos de adhesión.

Cláusulas de ineficacia absoluta											Cláusulas Abusivas de inferencia relativa												
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20				
1	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	37	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	34	71
2	5	5	4	4	5	3	3	1	3	3	36	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	39	75
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	17	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3	26	43
4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	30	55
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	20	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	22	42
6	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33	57
7	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	18	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	21	39
8	4	5	1	2	4	3	4	2	3	2	30	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4	40	70
9	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	22	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	18	40
10	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	38	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	43	81
11	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	22	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	26	48
12	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	42	78
13	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35	58
14	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	41	83
15	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	33	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	42	75
16	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	23	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	27	50
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	39	75
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	18	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2	33	51
19	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	35	71
20	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	26	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	15	41
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	14	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	26	40
22	5	3	1	1	1	5	1	3	2	3	25	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	36	61
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	19	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	45
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	23	35
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	17	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	44	61
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	26	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	33	59
27	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	34	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	39	73
28	5	4	3	2	3	5	1	5	1	4	33	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	34	67
29	5	5	5	4	5	5	4	1	3	4	41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	90

30	5	4	3	2	3	2	2	3	1	3	28	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	38	66
31	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	91
32	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	38	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47	85
33	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	37	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	34	71
34	5	5	4	4	5	3	3	1	3	3	36	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	39	75
35	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	17	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3	26	43
36	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	30	55
37	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	20	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	22	42
38	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33	57
39	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	18	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	21	39
40	4	5	1	2	4	3	4	2	3	2	30	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4	40	70
41	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	22	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	18	40
42	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	38	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	43	81
43	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	22	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	26	48
44	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	42	78
45	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35	58
46	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	41	83
47	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	33	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	42	75
48	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	23	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	27	50
49	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	39	75
50	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	18	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2	33	51
51	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	35	71
52	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	26	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	15	41
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	14	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	26	40
54	5	3	1	1	1	5	1	3	2	3	25	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	36	61
55	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	19	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	45
56	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	23	35
57	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	17	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	44	61
58	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	26	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	33	59
59	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	34	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	39	73
60	5	4	3	2	3	5	1	5	1	4	33	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	34	67

Efectos jurídicos en agravio de los usuarios.

	Déficit presupuestal								Endeudamiento							Conflictos familiares.								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20			
1	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	4	4	5	1	29	5	4	1	3	1	5	19	70
2	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	2	5	5	1	28	5	4	1	3	1	5	19	63
3	5	3	2	5	11	3	1	30	4	5	5	1	3	5	1	24	5	5	1	1	1	5	18	72
4	2	2	1	1	4	2	3	15	4	5	3	4	4	5	3	28	5	5	3	3	3	5	24	67
5	4	3	2	3	1	1	1	15	3	5	1	1	4	3	2	19	3	3	2	3	2	4	17	51
6	3	2	1	2	2	1	3	14	3	4	3	2	3	3	3	21	3	4	1	2	3	4	17	52
7	5	2	1	3	2	1	2	16	3	4	2	1	4	1	1	16	2	2	1	1	1	2	9	41
8	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	2	2	3	5	3	25	1	5	3	4	3	5	21	59
9	4	3	3	5	1	2	1	19	2	5	2	1	2	1	2	15	2	1	2	1	2	1	9	43
10	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	3	3	5	5	3	29	4	4	5	5	3	5	26	75
11	4	3	4	5	1	1	1	19	5	5	1	1	1	1	1	15	2	2	3	2	1	3	13	47
12	4	3	2	4	5	3	2	23	5	5	2	3	5	4	2	26	3	4	3	3	2	4	19	68
13	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
14	5	4	2	3	3	4	4	25	4	5	2	2	4	5	3	25	4	4	4	4	3	4	23	73
15	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	1	2	3	4	2	22	3	5	2	3	2	3	18	61
16	5	4	2	3	1	1	3	19	4	5	1	1	2	3	3	19	3	4	4	2	3	3	19	57
17	4	2	1	5	3	3	4	22	4	5	3	3	3	5	2	25	5	5	3	4	2	3	22	69
18	5	3	3	1	2	3	2	19	4	5	2	3	3	3	1	21	5	5	3	2	1	2	18	58
19	4	3	2	2	3	3	4	21	4	4	3	1	3	5	3	23	4	1	4	4	3	3	19	63
20	5	1	1	5	1	1	3	17	2	2	1	1	1	4	2	13	2	1	1	1	2	5	12	42
21	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	1	1	1	5	5	23	5	1	1	1	5	5	18	61
22	3	1	2	3	1	1	5	16	1	5	4	1	1	5	1	18	5	5	4	2	1	1	18	52
23	3	2	1	2	1	1	2	12	3	4	3	3	2	3	1	19	2	3	2	2	1	3	13	44
24	5	5	3	4	1	1	1	20	4	5	1	1	2	2	2	17	4	4	1	2	2	4	17	54
25	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	3	1	4	5	5	28	5	3	4	4	5	5	26	77
26	3	4	3	3	3	3	2	21	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	2	4	3	4	21	66
27	5	1	5	3	3	2	3	22	4	5	3	2	4	5	3	26	4	5	3	4	3	4	23	71
28	5	4	5	4	4	1	1	24	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	4	5	5	29	86
29	5	3	3	3	5	4	5	28	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	29	91
30	5	4	5	4	3	2	3	26	4	4	1	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	66
31	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	29	96

32	5	3	1	5	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	29	91
33	5	4	1	5	1	3	3	22	5	5	5	4	4	5	1	29	5	4	1	3	1	5	19	70
34	1	1	1	1	5	3	4	16	5	5	5	2	5	5	1	28	5	4	1	3	1	5	19	63
35	5	3	2	5	1	3	1	20	4	5	5	1	3	5	1	24	5	5	1	1	1	5	18	62
36	2	2	1	1	4	2	3	15	4	5	3	4	4	5	3	28	5	5	3	3	3	5	24	67
37	4	3	2	3	1	1	1	15	3	5	1	1	4	3	2	19	3	3	2	3	2	4	17	51
38	3	2	1	2	2	1	3	14	3	4	3	2	3	3	3	21	3	4	1	2	3	4	17	52
39	5	2	1	3	2	1	2	16	3	4	2	1	4	1	1	16	2	2	1	1	1	2	9	41
40	2	1	1	2	1	5	1	13	5	5	2	2	3	5	3	25	1	5	3	4	3	5	21	59
41	4	3	3	5	1	2	1	19	2	5	2	1	2	1	2	15	2	1	2	1	2	1	9	43
42	3	3	1	3	4	1	5	20	5	5	3	3	5	5	3	29	4	4	5	5	3	5	26	75
43	4	3	4	5	1	1	1	19	5	5	1	1	1	1	1	15	2	2	3	2	1	3	13	47
44	4	3	2	4	5	3	2	23	5	5	2	3	5	4	2	26	3	4	3	3	2	4	19	68
45	5	4	3	4	4	3	4	27	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	77
46	5	4	2	3	3	4	4	25	4	5	2	2	4	5	3	25	4	4	4	4	3	4	23	73
47	5	3	1	5	3	2	2	21	5	5	1	2	3	4	2	22	3	5	2	3	2	3	18	61
48	5	4	2	3	1	1	3	19	4	5	1	1	2	3	3	19	3	4	4	2	3	3	19	57
49	4	2	1	5	3	3	4	22	4	5	3	3	3	5	2	25	5	5	3	4	2	3	22	69
50	5	3	3	1	2	3	2	19	4	5	2	3	3	3	1	21	5	5	3	2	1	2	18	58
51	4	3	2	2	3	3	4	21	4	4	3	1	3	5	3	23	4	1	4	4	3	3	19	63
52	5	1	1	5	1	1	3	17	2	2	1	1	1	4	2	13	2	1	1	1	2	5	12	42
53	5	3	4	1	1	1	5	20	5	5	1	1	1	5	5	23	5	1	1	1	5	5	18	61
54	3	1	2	3	1	1	5	16	1	5	4	1	1	5	1	18	5	5	4	2	1	1	18	52
55	3	2	1	2	1	1	2	12	3	4	3	3	2	3	1	19	2	3	2	2	1	3	13	44
56	5	5	3	4	1	1	1	20	4	5	1	1	2	2	2	17	4	4	1	2	2	4	17	54
57	4	4	3	4	4	1	3	23	5	5	3	1	4	5	5	28	5	3	4	4	5	5	26	77
58	3	4	3	3	3	3	2	21	3	4	3	4	3	4	3	24	4	4	2	4	3	4	21	66
59	5	1	5	3	3	2	3	22	4	5	3	2	4	5	3	26	4	5	3	4	3	4	23	71
60	5	5	2	3	5	4	2	26	5	4	2	3	3	4	4	25	2	1	2	1	2	1	9	60

