



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS POR
ADHESIÓN BANCARIOS EN EL PERÚ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL**

Autora:

Bach. Leiva Colina, Melina Lisset

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9185-570>

Asesora:

Dra. Vilchez Guivar de Rojas, Leyla Ivon

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2301-2288>

Línea de Investigación:

**Desarrollo Humano, Comunicación Y Ciencias Jurídicas Para
Enfrentar Los Desafíos Globales.**

Sublínea de Investigación:

Derecho Público y Derecho Privado

Pimentel – Perú

2024



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL
CIVIL

CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS POR ADHESIÓN
BANCARIOS EN EL PERÚ

AUTORA

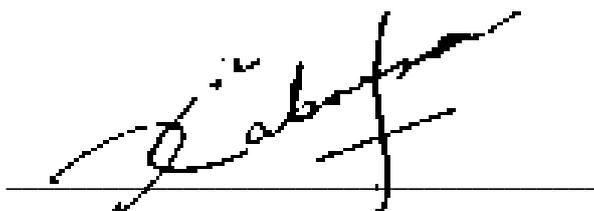
BACH. LEIVA COLINA, MELINA LISSET

PIMENTEL – PERÚ

2024

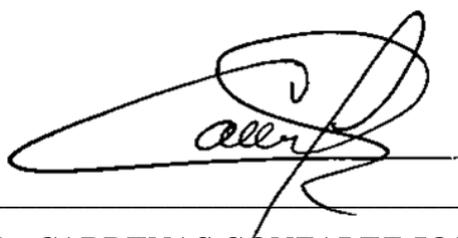
**CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS POR ADHESIÓN BANCARIOS EN EL
PERÚ**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. CABRERA CABRERA XIOMARA

Presidente del jurado de tesis



Mg. CARDENAS GONZALEZ JOSE R.

Secretario del jurado de tesis



Dra. VILCHEZ GUIVAR DE ROJAS

LEYLA IVON

Vocal del jurado de tesis



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Leiva Colina Melina Lisset **estudiante (s)** del Programa de Estudios de **Maestría de Derecho Civil y Procesal Civil** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

CLAUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS POR ADHESION BANCARIOS EN EL PERU

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

LEIVA COLINA MELINA LISSET	DNI: 46748154	
---------------------------------------	----------------------	---

Pimentel, 09 de noviembre de 2023.

REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN

Reporte de similitud

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
2	hdl.handle.net Internet	<1%
3	slideshare.net Internet	<1%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
5	vlex.es Internet	<1%
6	documents.mx Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-31 Submitted works	<1%
8	Universidad de Huanuco on 2023-07-12 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.	16
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	16
1.4. Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5. Hipótesis.....	17
1.6. Trabajos previos.....	17
1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema	22
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación.....	37
2.2. Categorización.....	38
2.3. Escenario de estudio y caracterización de sujetos	38
2.3.1. Escenario de estudio.....	38
2.3.2 Caracterización de sujetos.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos	39
2.6. Criterios éticos.....	40
2.7. Criterios de Rigor Científico	40
III. RESULTADOS.....	42
3.1. Resultados según objetivos.....	42
3.2. Aporte de investigación	62
3.3. Discusión de resultados.....	63
IV. CONCLUSIONES	71
V. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Jurisprudencia respecto a la responsabilidad precontractual en el Perú	42
Tabla 2. Jurisprudencia respecto a la responsabilidad precontractual en el Perú	44
Tabla 3. Características de los contratos bancarios en la doctrina	47
Tabla 4. Características de los contratos bancarios en la jurisprudencia	48
Tabla 5. Tipos de contratos bancarios en Perú	49
Tabla 6. Cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú.	50
Tabla 7. Consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios	53
Tabla 8. La nulidad de la cláusula debe ser la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios	55
Tabla 9. ¿Cómo sanciona el INDECOPI a las entidades bancarias que incluyen cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios?	56
Tabla 10. Nuestra legislación actual protege al consumidor de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios	57
Tabla 11. Se puede restringir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Contrato de tarjeta de crédito BBVA	60
Figura 2 Contrato de tarjeta de crédito Interbank	61
Figura 3 Contrato de tarjeta de crédito BCP	61

DEDICATORIA

Dedicado a mi Dios por ser mi guía y fortaleza en mi vida, a mis padres por estar siempre conmigo alentándome y apoyándome para así poder perseverar por mis sueños ya que con esfuerzo y sacrificio todo es posible, a mi esposo por acompañarme siempre y a mi amada hija Valentina por ser mi motivación constante.

Melina

AGRADECIMIENTO

A los miembros del Colegios de Abogados De Lambayeque especializados en derecho civil y procesal civil y derecho comercial, por compartir sus conocimientos con lo cual hemos hecho posible la realización de esta tesis.

A nuestra asesora de tesis Dra. Leyla Ivon Vílchez Guivar De Rojas por toda su paciencia, su valioso tiempo y conocimiento que sirvió de gran ayuda.

RESUMEN

El estudio revela las prerrogativas que tienen las instituciones bancarias al momento de emitir los contratos, aunado a la asimetría informativa en contra del usuario, lo cual transgrede las normas de orden público. Tuvo como objetivo establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú. El método fue de tipo básico, cualitativo y descriptivo. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la revisión documental. Los instrumentos fueron la guía de entrevista y guía de análisis documental. La entrevista se aplicó a abogados especialistas en derecho civil y procesal civil, considerando a 10 personas como muestra. Como resultados se obtuvo que los contratos bancarios contienen cláusulas abusivas porque los benefician, más aún dada la asimetría informativa con los terceros, y que esta razón conllevaría a la existencia de nulidad en las mismas. Se concluye que es necesario el derecho vele por la parte más débil, que sean pasibles de nulidad a fin de no permitir el abuso del derecho. Se recomienda a las entidades bancarias a analizar adecuadamente los contratos de forma previa a su emisión, para restringir la inclusión de cláusulas abusivas.

Palabras Clave: cláusulas abusivas, contrato por adhesión, derecho bancario.

ABSTRACT

The study reveals the prerogatives that banking institutions have when issuing contracts, together with the information asymmetry against the user, which transgresses the rules of public order. The objective of the study was to establish the abusive clauses that exist in the adhesion banking contract in Peru. The method used was basic, qualitative and descriptive. The techniques used were interviews and documentary review. The instruments used were the interview guide and the documentary analysis guide. The interview was applied to lawyers specialised in civil and civil procedural law, considering 10 people as a sample. The results showed that banking contracts contain abusive clauses because they benefit them, even more so given the information asymmetry with third parties, and that this reason would lead to the existence of nullity in them. It is concluded that it is necessary for the law to protect the weaker party, which are liable to nullity in order not to allow the abuse of the law. It is recommended that banking institutions should analyse contracts before they are issued in order to restrict the inclusion of abusive clauses.

Key words: abusive clauses, adhesion contract, banking law.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Los métodos de contratación se han vuelto más sencillos con el tiempo; actualmente, para acreditar la existencia de un contrato sólo se requiere la grabación de la voz de las partes del acuerdo, lo que fortalece el método de adhesión de realización del contrato, que se perfecciona cuando "una de las partes, puesta en la alternativa de aceptar plenamente o rechazando las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar".

El contrato de adhesión se redacta unilateralmente, eliminando la posibilidad de negociación entre las partes contratantes. En consecuencia, las normas que rigen los contratos deben velar por que todas y cada una de las estipulaciones establecidas en los mismos no permitan el abuso de poder por parte de quien los redactó. En consecuencia, el artículo 1398 establece: "En los contratos que se celebren por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, las estipulaciones que en ellas se contengan no serán susceptibles de modificación". (Código Civil del Perú, 1984 y sus reformas) Descargos o limitaciones de responsabilidad; la capacidad de detener la ejecución del contrato, de rescindirlo y la capacidad de prohibir a la otra parte hacer valer excepciones o prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

En el ámbito mundial, el Consejo General del Poder Judicial de España (2022) señaló que los procedimientos para la inclusión de cláusulas abusivas son extensos, para lo cual se establecieron juzgados de cláusulas abusivas, y dado que siguen creciendo, se estima su valor. marco de tiempo largo. Se presentaron 136.566 casos en Andalucía, 113.533 en Madrid, 71.268 en Cataluña, 67.289 en Castilla y León y 67.289 en la Com. El número total de casos en España es de 713.129, siendo 58.113 de esos casos de Valencia.

Sánchez (2020) revela que el Tribunal Supremo sentó doctrina sobre la cláusula de vencimiento anticipado en los préstamos personales, declarando que "para que una cláusula de vencimiento anticipado no sea abusiva, debe modular la gravedad de la mora en función de la duración y el monto del préstamo" (p. 1). Esto se hizo en vista de que existe una jurisprudencia fragmentada para resolver las controversias derivadas de la inclusión de cláusulas abusivas.

Asimismo, el Diario Actualidad Noticias (2022) señala que en 2021 se presentaron en los juzgados especializados en España 116.293 casos de cláusulas abusivas, lo que supone un aumento significativo del 5 por ciento respecto a 2020. El número total de casos resueltos “aumentó un 24,42 por ciento, al pasar de 114.966 en 2020 (un ejercicio marcado por los efectos de la crisis sanitaria) a 143.050 en 2021” (p. 1).

El Poder Judicial en España (2021). Se ha descubierto que, en 2020, hubo 110.426 casos de cláusulas abusivas que se llevaron a los tribunales. Estos casos involucraron el uso indebido de términos generales que se encuentran en los contratos de financiamiento con garantías inmobiliarias, cláusulas suelo, vencimiento anticipado e intereses de demora, entre otros. Este problema se resolvió mediante un aumento del trabajo del personal, a pesar de la inactividad de la pandemia.

Falconi (2022) aseveró que existen vacíos normativos en el Ecuador, aunque pueden verse implícitos en la LODC, que prohíbe cualquier cláusula o estipulación contractual que deje indefenso al consumidor o atente contra el orden público y las buenas costumbres. 9). En base a ello, afirma que es imposible actuar adecuadamente contra estas cláusulas porque están incluidas en el contrato.

En Colombia, Nizo (2019) argumentó que los contratos de adhesión son una facilidad para que el emisor los emita todos a la vez, ahorrando costos en los mismos y provocando abusos en las cláusulas por ser indiscutibles. Esta legislación también presenta vacíos porque no regula las consecuencias jurídicas de su inclusión, por lo que se hace necesario regular, para otorgar seguridad jurídica a los contratantes.

En Chile, Ormeo (2022) señala que el SERNAC publicó una circular referente a cuando una cláusula se interpreta como abusiva, advirtiendo que “Se consideran abusivas las cláusulas que limitan o eximen al proveedor de la responsabilidad que le corresponde por daños o perjuicios derivados del tratamiento de datos. ” (pág. 1). Estas cláusulas las hacen ineficaces, lo cual es un problema que está muy extendido y sobre el que la institución llama la atención.

En Chile, Díaz (2020) señaló que es legal insertar cláusulas abusivas; sin embargo, las personas deben poder suscribir un contrato de adhesión con reservas sobre las cláusulas con las que no están de acuerdo. Además, aunque estas cláusulas son de carácter general, se debe permitir que

las personas se desvíen de ellas sobre la base de la libertad contractual.

De la Maza (2019) señaló que los controles sobre las cláusulas han venido fallando en Chile, al igual que en otras naciones, y que el gobierno debe intervenir emitiendo normas para que el juez civil y el revisor administrativo desconozcan sus efectos limitantes. y se debe realizar un examen más completo de los contratos administrativos. La excesiva carga procesal de los procesos basados en ellos es el problema; el Estado no es la causa del problema.

A nivel nacional, nos remitimos a la investigación realizada por Rojas (2019), la cual reveló que el contrato de telefonía móvil es un contrato por adhesión en el Perú y en todo el mundo, y que este tipo de contrato se utiliza en la vida actual para ser activo y dinámico, siendo necesario el establecimiento de una regulación para proteger a la parte más vulnerable en estos contratos.

El Estado debe establecer procedimientos para reducir estas ventajas, las cláusulas abusivas demarcan la responsabilidad de quien las redactó, y el art. 1398 del CC reconoce la nulidad pero omite señalar las ramificaciones legales, creando contradicciones a la hora de su determinación.

González (2018) reporta que el 78% de los usuarios han experimentado violaciones de derechos como consecuencia de cláusulas ocultas abusivas, y otro 75 por ciento cree que la normativa vigente no protege adecuadamente los derechos fundamentales de los consumidores por falta de reciprocidad. favoreciendo a los bancos en el arreglo contractual porque esas partes redactaron las cláusulas a su favor.

La ley peruana permite la inclusión de cláusulas que se tornen abusivas para una de las partes, las cuales son típicamente visibles en los contratos de adhesión porque sólo una de las partes las redacta y la otra está en condiciones de aceptarlas o rechazarlas sin posibilidad de objetar, o si hiciera, sus efectos no se verían reflejados en el contrato ya establecido. El código civil las califica como nulas y las declara así, pero no precisa cuáles serían las repercusiones jurídicas de esta nulidad, que puede ser nulidad o anulabilidad. Por ello, el demandado queda sujeto a la interpretación del juez en el caso particular, si éste es un resultado que puede inferirse del análisis de las cláusulas abusivas, que será objeto de este estudio.

1.2. Formulación del problema.

¿Qué cláusulas abusivas existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú?

1.3. Justificación e importancia del estudio

Respecto a la justificación, la contribución social es que todas las partes de los contratos de adhesión bancaria, que son los más frecuentes en la vida diaria, se beneficiarán de ella. Las cláusulas abusivas no deberían ser una barrera para la terminación del contrato porque es importante comprender las implicaciones de incluirlas y tratarlas como opcionales.

Dado que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancaria no han sido aclaradas en otros ordenamientos jurídicos, el aporte académico es comprenderlas en el Perú.

La necesidad de conocerlos es lo que justifica la presente investigación porque el artículo II del Título Preliminar del Código Civil establece: “La ley no comprende el ejercicio abusivo ni la omisión de un derecho (.)”, en cuyo caso se tendrán por no establecidos. y sus previsiones como inejecutables. En aras de esclarecer la nulidad plena de la sanción ante el establecimiento de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión bancaria, se solidificará este proyecto como factor significativo en cualquier futura reforma o otorgamiento del Código Civil. Al realizar esta investigación, podemos cerrar un vacío legal. Debido a que se ha establecido una sanción que no corresponde al establecimiento de cláusulas abusivas, se confirma la necesidad de profundizar en este asunto.

El beneficio práctico es que permitirá la estandarización de las decisiones judiciales, mejorando la previsibilidad de las decisiones judiciales. Además, dará lugar a que los que incluyan estas cláusulas sepan que devienen nulas, llevándolos a no incluirlas, o en su defecto, las ya incluidas, siendo nulas, no podrán tener ningún efecto, sin contravenir la conservación del contrato.

El aporte metodológico es que el enfoque cualitativo de este estudio nos permitirá comprender completamente el problema y recopilar los estándares de los expertos en derecho civil y procedimientos civiles con los que hablamos.

La novedad científica, es que, a partir del análisis a la doctrina y la jurisprudencia, se determinará la existencia de contratos que incluyen cláusulas que se deben considerar como no puestas por atentar contra los principios generales del derecho.

La importancia de esta investigación, es que permitirá determinar que la consecuencia jurídica que procede al advertir el establecimiento de una cláusula abusiva de quien ha redactado un contrato por adhesión bancario, es la nulidad de pleno derecho, siendo que ante la modificación de la sanción de invalidez (establecida en el art. 1398 del C.C.) por la de nulidad de pleno derecho, se conlleva a que en cualquier proceso en el cual se revele la existencia de dicha cláusula, esta sea declarada nula de oficio cuando resulte manifiesta.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de los contratos por adhesión en la doctrina y jurisprudencia.
- Identificar las características de los contratos bancarios en el Perú.
- Analizar la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú
- Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios.

1.5. Hipótesis

En los estudios cualitativos no es necesario plantear hipótesis (Hernández- Sampieri, 2018)

1.6. Trabajos previos

Respecto a los trabajos previos a nivel internacional, en Colombia, Alcántara (2020) en su artículo “Inclusión de condiciones generales en los contratos financieros y lineamientos para

la protección del consumidor en el Perú” que tiene como objetivo analizar la inclusión financiera de los contratos. Utiliza el camino cualitativo. La finalidad de la aprobación administrativa previa de las condiciones generales es reducir el riesgo de inclusión de cláusulas abusivas y restablecer el equilibrio del contrato. Se utiliza un enfoque hermenéutico integral para explicar y analizar las decisiones administrativas tomadas por las autoridades competentes. Los logros de la investigación han puesto de manifiesto que la variedad de estándares jurisprudenciales aplicables a los distintos contratos regulados indica la necesidad de sistematizarlos para garantizar la previsibilidad para empresas y administraciones.

También citamos el artículo “El contrato vinculante y las cláusulas abusivas, una aproximación al desarrollo de su regulación” de Nizo-Parada (2019) de Colombia. Utiliza un enfoque cualitativo en su revisión de la literatura. Concluyó que la vinculación de contratos entre empresas se ha vuelto más común en los últimos años, creando la posibilidad de que la protección al consumidor sea más débil. Por lo tanto, este artículo analizará los tipos, las características y los tipos de cláusulas de abuso en los acuerdos de adhesión para evaluar los riesgos potenciales para los derechos de los consumidores.

En Ecuador, Jiron (2020) en su trabajo “La inestabilidad de los derechos del consumidor en los contratos de servicios bancarios” busca comprender la prevalencia actual de las normas procesales. Utilizó métodos elementales, cualitativos, no experimentales. Hay 290 lesiones en la muestra. Concluyó que diferentes instituciones financieras tienen diferentes requisitos de servicios financieros y no hay estandarización a este respecto, pero los ciudadanos de la autoridad bancaria ecuatoriana aún pueden usarlo. Sin embargo, debe enfatizarse que las complicaciones del consumidor en los servicios financieros son causadas por otros términos.

Los proveedores de servicios financieros no tienen equilibrio entre los derechos y las obligaciones que no están equilibradas con las obligaciones de las instituciones financieras. Además, a los consumidores de servicios financieros les resulta difícil comprender el lenguaje profesional utilizado por las instituciones financieras al momento de celebrar contratos, por otro lado, no tienen tiempo para familiarizarse con los términos y alcance de los contratos, y los empleados son reacios a responder.

Aguilera (2018) Ecuador, en su trabajo “Los contratos de dependencia de seguros en relación con los derechos del consumidor en el Ecuador”, que tuvo como objetivo estudiar los contratos

de dependencia de seguros en el contexto de los derechos de los consumidores, utilizando un enfoque cualitativo descriptivo, concluyó que el Contrato de dependencia debe ser regulado . con la ley, no disputar sus especificidades, violarla, violar los derechos de los consumidores, utilizar su información errónea y convertirse en negocios abusivos. Al respecto, nuestras investigaciones consideran unánimemente que se aplica un régimen preferencial contra las instituciones de banca seguros, que excluye la observancia de sus derechos constitucionales, en este caso se examina el derecho a la indemnización previsto en la constitución, y es fundamental limitar la compensación mínima al mínimo.

En Argentina, Donalicio (2019) analizó los instrumentos jurídicos para la intimidación del consumidor en su artículo “Cláusulas abusivas e inválidas en los contratos de adhesión”. Se asume un camino de calidad y se asocian formas específicas. Se concluyó que una de las partes no tenía la obligación de cumplir con estos términos en su contenido previsto. No hay lugar para la negociación, por lo que prevalece la unilateralidad. A diferencia del contrato tradicional, que requiere voluntad. Esto crea disputas legales y algunas lagunas legales no descubiertas. Impotencia, injusticia, desigualdad, etc. son las causas fundamentales de estas contradicciones, que violan los principios básicos de la integridad del consumidor. después antes El uso generalizado de estos contratos en las interacciones diarias provocó ajustes en ambas posiciones.

A nivel nacional

En Cuzco, Cusi y Cruz (2022) en su trabajo “Contratos vinculantes y desprotección al consumidor en las entidades financieras de la ciudad de Cuzco 2020-2021” mostró cómo las empresas ignoran a los clientes. Se utilizan métodos básicos, teoría fundamentada y cualitativa. Participaron ocho abogados. Los métodos utilizados fueron el análisis de la literatura y las entrevistas. Se concluye que los acuerdos de cumplimiento de las entidades financieras conducen a una falta de protección del consumidor por la vulneración de la libertad de contratación, lo que se refleja en la preferencia de la entidad financiera por regulación. Los intereses en la etapa precontractual no están incluidos en dichos contratos comerciales.

De igual forma, en Cuzco, Nuñez y Ccorimanya (2022) “Restricciones a la libertad de contratación financiera en Cusco”, el objetivo principal fue comprender el repertorio de factores que inciden y/o vulneran la libertad de contratación de los usuarios. El organismo financiero de Escocia firmó un acuerdo de adhesión en 2021. El nivel de investigación es

descriptivamente relevante y metodológicamente fundamental. La estrategia utilizada es inestable. Las instituciones financieras de la ciudad del Cusco fueron utilizadas como residentes. Se han realizado entrevistas con expertos legales. Concluyó que las normas prescriptivas que favorecen intereses únicos y la falta de negociación o acuerdo con los usuarios son responsables de restringir y/o vulnerar la libertad contractual en relación con los contratos cerrados. unidad financiera.

Asimismo, citamos a Lima Romero (2020), en su artículo “Cláusulas abusivas en los contratos bancarios de tarjetas de crédito en el distrito de La Molina 2019 y su impacto en los derechos de los consumidores financieros”, concluyendo que el sistema bancario debe brindar servicios de calidad. y ser regulado. promociones y ofertas que se ofrecen a los usuarios que solicitan tarjetas de crédito. Además, es importante que el presupuesto general al que se adhiera cualquier institución financiera sea necesario para satisfacer las necesidades de los usuarios que están tratando de proteger sus finanzas y no verse gravados por cargos excesivos de intereses y otros costos de adquirir una tarjeta de crédito.

De igual forma, en su artículo académico “Compensación Bancaria en Cuentas de Compensación: De las Garantías Jurídicas Olvidadas al Abuso de Derecho”, que tiene como objetivo analizar los derechos de compensación bancaria desde un enfoque cualitativo descriptivo, López (2018) Lima concluye que: Debido a una mala comprensión de las normas que rigen las cifras antes mencionadas, la respuesta del INDECOPI a las quejas de compensación violó las protecciones legales para los consumidores financieros. Los consumidores financieros pueden hacer mal uso de las garantías legales porque las cuentas de nómina no están debidamente reguladas y por lo tanto no pueden utilizar el instrumento de manera adecuada. La referida investigación revela así que, en ausencia de regulación de los límites del derecho a la indemnización, se vulneran otros derechos, en cuyo marco se acredita la indemnización. En este sentido, este estudio está de acuerdo con la afirmación de que existen instrumentos internacionales que protegen el derecho a la reparación si protegen; sin embargo, se han otorgado varios derechos a las entidades del sistema financiero que, al referirse a disposiciones especiales, vulneran derechos fundamentales.

En Ancash, Castillo, y López (2018), el artículo “Consecuencias jurídicas de las cláusulas de abuso en los contratos de incorporación al Sistema Bancario de Crédito de Huaraz, 2018” tiene como objetivo comprender las consecuencias jurídicas de las cláusulas de abuso en los contratos. Utiliza métodos cuantitativos en lugar de experimentales. La población estuvo

conformada por personas que tienen convenio de crédito de adhesión con el Banco de Crédito del Perú, Scotiabank Perú, Banco Financiero y BBVA Continental. Como resultado del análisis, se descubrió que todos los contratos de crédito contienen cláusulas de abuso, que contradicen las disposiciones del Código Civil y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A nivel local

Córdova (2021) en su artículo “Protección del consumidor frente a las restricciones legales a la libertad comercial”, el cual tiene como objetivo explorar las restricciones antes mencionadas. Utilizando un enfoque cualitativo de revisión documental, concluyó que según el Comité Especial de Protección de los Derechos del Consumidor del INDECOPI, que tiene a su cargo la prevención de las violaciones a las normas de consumo declaradas por los demandados con base en la restricción de importación de alimentos, sus denuncias también se determinaron que eran infundados los precios de los alimentos y la variedad limitada de alimentos.

Ordoñez (2020), en su artículo científico El objetivo de “El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019” fue comprender la variedad de Contratos Bancarios. Las resoluciones del INDECOPI se analizaron mediante un cuestionario y metodología cuantitativa correlacional. Encuentra falta de información al consumidor e imprecisa sobre el tema bancario antes de realizar una compra; El 1% de los encuestados agregó que esto ocurre con frecuencia; también se constató que el banco no actúa conforme a buena fe, confianza y lealtad al celebrar un contrato. Por último, pero no menos importante, se determina que los bancos violan el principio de buena fe porque frecuentemente incluyen cláusulas que benefician más al proveedor que al cliente y que no son explicadas adecuadamente antes de firmar el contrato.

Fuentes (2020) en “El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019”, se propuso evaluar el grado de cumplimiento de los principios mediante una investigación cuantitativa correlacional, mediante un cuestionario y análisis documental, lo que llevó a la conclusión de que suelen incluir cláusulas que benefician más a la empresa proveedora que al consumidor y que no son adecuadamente explicadas previo al contrato. En consecuencia, la investigación antes mencionada sirve como antecedente porque demuestra que el consumidor firma un contrato sin entender sus términos, y debido a que los bancos tienen una serie de privilegios de contratación, existe un desequilibrio

entre las partes contratantes que permite abusos legales, como en el caso de Sub Examinar, en el que se le da al banco la capacidad de incluso pagar al trabajador. la cantidad mínima necesaria para la subsistencia.

En su tesis, Solís (2019) propuso el arbitraje de consumo como un método alternativo para la resolución de disputas en el sector bancario y financiero con el objetivo de establecer la autoridad financiera del árbitro. investigación descriptiva, no experimental. El cuestionario es el instrumento de encuesta. Descubrió que el 88 por ciento de los encuestados pensaba que los consumidores sin duda deberían comenzar el arbitraje y que el 67 por ciento estaba totalmente de acuerdo en que los proveedores seguían el sistema debido a sus ventajas. El veredicto es que el arbitraje de consumo es un método nuevo y eficiente para resolver problemas de dinero.

Soto (2021) utilizó una metodología básica y descriptiva para describir la efectividad de la autorregulación del comercio electrónico en su tesis doctoral, "Seguridad Jurídica del Consumidor en la Contratación Electrónica". El INDECOPI vela por los consumidores velando, entre otras cosas, por su seguridad jurídica para que puedan celebrar libremente contratos electrónicos, concluye que no existe una regulación específica de la organización.

En la actualidad, Internet crea un canal de comunicación que es muy utilizado en la sociedad; sin embargo, existe cierta desconfianza, particularmente cuando se trata de utilizarlo para realizar acciones legales. Como resultado, la mayoría de las cuestiones relacionadas con el comercio electrónico aún se rigen por los respectivos sistemas de autorregulación de proveedores y consumidores, y los proveedores suelen ser los que rechazan los sistemas de autorregulación. aceptable y consciente de las leyes.

1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema

1.7.1. Teorías de la formación de los contratos

Teoría del Acto Jurídico o Negocio Jurídico

Es producto de la teoría francesa que siguió a la emisión del Código napoleónico francés en 1804, que marcó el comienzo de la era de la compilación del derecho civil y la era moderna del *iuris* (Vidal, 2016). En Francia acepta la convención como concepto general, definiéndola

como un tipo relacionado con los contratos, de los cuales los contratos son uno de esos tipos de contrato. Así, todo contrato es un acuerdo, pero no todo acuerdo es un contrato. La situación anterior, sin embargo, plantea problemas porque las acciones unilaterales no pueden ser cubiertas por la Convención, ya que esto requeriría un carácter bilateral. (Vidal, 2016)

En el caso de los alemanes, consagraron su teoría en el Código alemán, que estuvo vigente desde enero de 1900, para los actos unilaterales y bilaterales. denota la acción deliberada de varias personas como una empresa legal destinada a producir consecuencias legales privadas (Larenz, 1978).

Por lo tanto, al siglo XIX el modelo de codificación civil fue el Código Civil francés, mientras que en el siglo XX tuvo una gran influencia. Por tanto, Vidal (2016) considera que “los actos jurídicos son hechos jurídicos, voluntarios, jurídicos y tienen una voluntad y consecuencias previsibles correspondientes a las intenciones del sujeto”.

Lohmann (1994) afirma: Una sociedad jurídica es un acto de derecho privado, cuyo fin, propio o en combinación con otros hechos, es lograr un fin práctico, reconocido legalmente y en el ordenamiento jurídico, el reconocimiento de esta declaración tiene por objeto crear el efecto práctico esperado y regular el soporte de las relaciones jurídicas de los derechos subjetivos. Afirma que es un acto libre y responsable exteriorizado de la voluntad”. Aunque las dos teorías son paralelas, concluimos que no están unificadas, pero para nuestra ley ambas tienen una relación de analogía conceptual. Bajo la influencia de la teoría francesa, se creó en nuestro país el concepto de actividad jurídica como sistema de derecho civil, incluyéndose en el Código Civil del 1936 y de 1984.

Teoría del Contrato

Al respecto, es "préstamo recíproco - Mutuo" de la teoría del contrato, intenta explicar el contenido del acuerdo de préstamo de apertura y se refiere al acuerdo de préstamo mutuo; revelan el contrato como un contrato mutuo, porque se ha entregado cierta cantidad a la otra parte y existe la obligación de devolverla en la forma convenida, más intereses, y otras bonificaciones. La teoría pierde la mayor parte de su fuerza cuando se revela "disponibilidad" que es la principal cualidad de la carta de crédito y la distingue de otros acuerdos. (Rodríguez, 2009)

Teoría de la Simultaneidad Mutua de los Depósitos Irregulares: Si el banco emite un préstamo, la planilla de entrega constituye depósito irregular al usuario, siempre que puede ser retirado del banco. momento del depósito Cuando se libera, el banco se convierte en un custodio informal del crédito que otorga al prestatario, y así es como funcionan las cosas. (Rodríguez, 2009)

Teoría del contrato primario”, pues desde el inicio tiene una función auxiliar o preparatoria de otros contratos finales celebrados por ambas partes; se caracteriza por el hecho de que el contrato final celebrado no es más que una simple estructura de desarrollo sexual, que generalmente correspondía a la esencia contractual. La crítica a esta teoría se centra en el hecho de que es seguro decir que la apertura de una carta de crédito no es un precontrato, porque hay una amplia gama de acciones o contratos que los bancos anotan para su ejecución, y hay nada que ver con la naturaleza del precontrato, la ley; porque para cumplir el contrato, el banco también realiza acciones voluntarias unilaterales, por ejemplo, la forma del contrato: pago de una determinada cantidad a un tercero (Rodríguez, 2009).

Teoría del contrato final, la más común hoy en día porque vincula a ambas partes al contrato desde el momento en que se celebra; se perfecciona por un simple acuerdo de las partes, lo que resulta en disponibilidad para el prestatario y proporciona varios remedios legales, ya que no desvirtúa en ningún elemento el contrato de apertura crediticia, y esto explica mejor el funcionamiento del contrato anterior. . (Díaz, Gómez y Guerrero, 2010).

Teoría del contrato por adhesión

El contrato de apego, derivado del término *contrat d'adhésion*, la parte con mayor poder económico determina los términos del contrato, y la otra parte sólo tiene la obligación de aceptar o negarse a celebrar el contrato. Saleilles (1901) utilizó por primera vez el término. Luego fue Dereux (1910) concluye que el término especial es "contrato fijo" y afirma que porque su objeto es hacer cumplir un pacto simple. Sobre este contrato han surgido estas proposiciones:

A) Teoría del anticontrato

Este "acuerdo" tiene sólo un nombre, porque la relación jurídica se caracteriza por prevalencia de voluntad única establecida por la ley. No hay negociación entre los contratantes. Según estos autores, el cumplimiento de un contrato es un acto unilateral sin consentimiento. El asentimiento del concesionario se limitaría a los elementos esenciales del contrato, y el embargo ni siquiera podría considerarse gratuito, pues, aunque la oferta pudiera ser aceptada o rechazada, el poder era ficticio; como en contratos bancarios esto es claramente visible. Fue pregonada por Saleilles.

B) Teoría contractualista:

Las injusticias se derivarían de los futuros contratos se negaron a darles un carácter jurídico distinto a los demás contratos. Se enfatizó que el contrato de mantenimiento tenía las condiciones requeridas de cualquier contrato. Por lo tanto, la teoría del contrato surgió durante este período como una respuesta a la teoría del anticontrato. (Llodra, 2002).

Según esta teoría, un contrato de dependencia es un contrato verdadero porque el contrato existe cuando una persona acepta la oferta de otra persona. Por lo tanto, registrarse no es diferente a aceptar una oferta porque ya se ha dado la anuencia. "Si la voluntad es libre y consciente, no importa que la voluntad sea sujeto". Esta idea es un bastión de la teoría del contrato. Se puede apreciar que el embargo es la perfección del contrato y las diferencias económicas entre los contratantes no desestabilizarán la vigencia de las relaciones contractuales establecidas. (Josserand, 1930)

C) Teoría ecléctica

La fuerza impulsora detrás de esta teoría es el reconocimiento de que hay dos tipos de cláusulas en los contratos vinculantes: cláusulas primarias y secundarias. Los primeros son libremente discutidos y apoyados, y sus necesidades son innegables. Sin embargo, las cláusulas adicionales están escritas y no tienen ningún efecto legal en una parte porque a menudo no las comprende. Por lo tanto, cabe señalar que si la naturaleza contractual del contrato dependiente se basa en sus términos generales, la teoría del compromiso tiene una lógica fuerte.

Por último, el Perú, el art. 1390 del Código Civil establece: “Si una de las partes acepta o rechaza plenamente, es una declaración de voluntad de aceptar por la otra”.

Teoría de las cláusulas abusivas

Kant (1989) propuso la reciprocidad y equilibrio razonable entre derechos y obligaciones de los cocontratantes como cualidades de las cláusulas abusivas. La igualdad inherente también se declara en el derecho a no ser detenido o en el derecho a no ser detenido de otros.

Gallardo (2006), las cláusulas de abuso restringen la responsabilidad del prestador, implicando una limitación al usuario, impregnando una carga de la prueba inversa en caso de incumplimiento; y las que colocan a una de las partes Una situación en la que el derecho incluye una restricción a los derechos de la otra parte, por ejemplo, cuando el banco tiene libertad para rescindir el contrato y el usuario tiene restricciones o un precio a pagar. En resumen, las reglas son injustas si están claramente desequilibradas en detrimento de los consumidores. Cabe señalar que existe desacuerdo en esta doctrina en cuanto a si el abuso de cláusulas es un abuso de derecho.

Argumentos afirmativos sobre el abuso de derechos derivados de la condena de imponer limitaciones a derechos personales derivados de la necesidad de resguardar a “los demás”, de entablar relaciones con personas que tienen tales derechos, actitudes egoístas y antisociales calificadas de “no normales” o “no es normal (...)”. (Fernández, 1992) Así, la violencia se configura por uno de los sujetos de la relación a partir de la necesidad del maltratador y la víctima de instituir dispositivos efectivos de defensa. Se considera que un derecho intenta limitar el ejercicio de los derechos de otra persona, aunque sea lícito o permitido, en perjuicio de la otra parte.

De ahí el contraargumento de que se trata de un abuso de un derecho manifiestamente ilegal, y no de un abuso per se. (Velasco, 2015). Chabas (2002) postula: Las cláusulas de abuso no deben confundirse con las cláusulas ilegales. Este último está prohibido en sí mismo porque así lo dice la ley o viola el orden común. Es ilegal, es un error (...) debe ser castigado. De la misma manera la Dra. Osterling y Castillo (2000, p. 98) no utilizan el término "cláusula de abuso" para referirse al número de abusos de derecho", argumentando que son diferentes, aunque etimológicamente correctos.

Para tal efecto, la Superintendencia ha realizado labores de verificación y aprobación administrativa de conformidad con las “Medidas para la Administración de la Divulgación de Información y Contratos de Usuarios de Sistemas Financieros” (Decisión VBS N° 8181-2012) y sus modificatorias. Términos utilizados los bancos en relación con sus clientes en situaciones de asimetría de información, cuyo objetivo principal es prevenir abusos. Por otro lado, tenemos la Ley de Protección al Consumidor, Artículos 50 y 51, que regulan respectivamente la nulidad, la nulidad absoluta y la nulidad relativa de las cláusulas contractuales abusivas. Por tanto, según (Arana, 2013), las disposiciones sobre cláusulas de abuso son restricciones impuestas por la ley a la voluntad unilateral del empleador (que, cuando está concebida, puede cobrar a los usuarios o consumidores) y no pueden incluirse en los contratos.

1.7.2. Contratos por adhesión

La doctrina tradicional ha sostenido que un contrato es un acuerdo de voluntades entre las partes, resultado de una negociación anterior con miras a crear, modificar o suprimir obligaciones (Villalba, 2012). Después de la Revolución Industrial, este punto de vista cambió drásticamente, ya que la invención de los vaporizadores hizo posible la fabricación en masa de bienes y servicios.

Los negocios surgieron en conjunto al capitalismo y el avance económico y social que trajo consigo (Cárdenas, 2007). La necesidad de salida legal que diera validez y eficacia condujo a la formación del gran contrato porque los contratos tradicionales no podían completarse lo suficientemente rápido para una variedad de transacciones comerciales (Soto, 2003).

Justo después empezó la búsqueda de un sistema de contratación diferente que les diera más libertad en la negociación de productos. De esta búsqueda nació el contrato de adhesión, remedio que prometía a los empresarios una más rápida celebración de numerosos contratos sin reprimir la voluntad o del adherente. Se crearon contratos de contenido uniforme a fin de traspasar bienes y poner los servicios ampliamente utilizables a todos los que los demandaban para satisfacer sus necesidades o deseos (Posada, 2015).

Tenían la particularidad de ser creados por apoderados para normar uniformemente relaciones jurídicas con los compradores, a quienes se les presentaba como una oferta irrevocable que no admitía discusión y sólo podía ser aceptada, la aceptación de la misma (decisión de contratar)

o su rechazo (decisión de no contratar)

La contratación por adhesión es un tipo de contratación propio actualizado en la que la venta de bienes y el pago de los Consumidores son las principales modalidades de intercambio, y es el resultado de cambios sociales, económicos y políticos experimentados en los dos últimos siglos. Estos contratos se desarrollaron como una herramienta a disposición de los apoderados para aumentar la eficiencia económica mediante la reducción de costos y la obtención de mayores beneficios, luego llamados "contratos de adhesión".

La asimetría entre predisponente y adherente en términos de poder contractual y económico es el punto de partida de este tipo de contrato, que reemplaza las presunciones de igualdad que se basaban en las partes involucradas en una relación comercial tradicional. En este caso, la parte que se adhiere al contrato carece de los recursos o del conocimiento de mercado que posee el comerciante como consecuencia de su actividad en el mercado.

La "no utilización" del contrato no implica una disminución de los costos de transacción. El objetivo es ejecutar un contrato al menor costo posible sin aumentar significativamente el precio del bien o conducir a la contratación ineficaz o la ejecución del contrato.

Acosta y Jiménez (2015) afirman que se deben seguir las restricciones que el vendedor ya haya impuesto en un caso anterior. Pero pronto quedó claro que la gran mayoría de las personas consistía en individuos únicos con necesidades superpuestas pero distintas. A fin de cumplir con este requisito se desarrollaron las cláusulas generales de contratación, que son una exitosa fusión.

Para alcanzar su caudal, los contratos públicos benefician a la producción y las ventas, no a los productores. El objeto del contrato general es la prestación de bienes y servicios, y esto se realiza a través de cláusulas contractuales estándar. Es un acuerdo legal con un acuerdo de habla tradicional para la mayoría de los clientes en el mercado; Sin embargo, la presencia de un empleador o fabricante ha demostrado la oportunidad de proporcionar información, contenido técnico de contenido técnico y otro contenido de desigualdad (Villalba, 2012).

En la mayoría de los países del país, respeto por los acuerdos de consumo. imponen requisitos específicos en el lado más fuerte del contrato y tienen como objetivo evitar que las empresas

violen los derechos de los consumidores cuando operan de forma independiente.

La doctrina nacional y extranjera acepta los contratos de adhesión como contratos legítimos de manera más o menos conciliatoria ¹, pero no queda claro si realmente representan los "acuerdos conjuntos entre iguales" que originalmente pretendía ser el contrato clásico, ya que se ha demostrado a lo largo del tiempo que existe una tendencia por parte de la parte predisponente a abusar del poder de configuración que se le otorga. En concreto, las cláusulas abusivas ² son un signo de abuso, lo que exige la aplicación de medidas de control por parte del ordenamiento jurídico a través de rupturas legislativas, administrativas o judiciales ³. De esta forma, el control que se ejerce sobre las cláusulas abusivas supone una forma de restricción de la autonomía de la voluntad privada porque, a pesar de ser un componente necesario de un contrato, pueden ser excluidos a través de diversas sanciones y, por lo tanto, son desconocidos para el operador jurídico.

El debate sobre si sólo se presentan doctrinariamente en los contratos de adhesión (de modo que el mero hecho de haber sido discutidos y aceptados por las partes les quitaría su carácter abusivo) o si, por el contrario, también podrían figurar en los contratos a título gratuito la discusión de las cláusulas es necesaria para determinar el alcance de los mecanismos de control de las mismas. Stiglitz (1998) llama a la primera posición "amplia" ya la segunda, que discutiremos más adelante, "restringida" en la introducción a esta discusión. Sin embargo, las cláusulas abusivas ofrecen un ambiente particularmente propicio para el abuso,⁴ independientemente de que se crea que sólo se encuentran en los contratos de adhesión. La asimetría entre las partes ya está presente en los contratos de adhesión; las cláusulas abusivas solo lo empeoran. Por su posición de parte más débil en el contrato, el adherente merece así la protección de todo el ordenamiento jurídico. Si el adherente es también consumidor, estará especialmente justificado.

Resumiendo se afirma que la discusión sobre este tema se centra en el alcance del uso judicial de los documentos de acoso porque: 1) no son contratos vinculantes, pero es probable que existan; 2) Las palabras negativas pueden usarse tanto para el socio cliente como para el socio no cliente y en ambos casos el socio debe estar protegido por el ordenamiento jurídico; y 3) si el miembro no es cliente. Existe un debate sobre si esta protección debe cubrir los acuerdos técnicos o los acuerdos que permitan la libre negociación de cláusulas.

Considerando todo esto, el abordaje jurídico de las malas cláusulas en los contratos de consumo se justifica discutiendo posibles definiciones de las cláusulas como limitación a la teoría del libre albedrío individual.

1.7.3. Cláusulas abusivas

Aunque existen diferencias, la mayoría de los abogados definen las demandas injustas como demandas que se presentan contra las reglas de la buena fe y crean una gran diferencia de opinión, cada una de las cuales se presenta a la empresa solo con el propósito de maximizar las ganancias. Si es posible, herir a alguien más. Esta definición ha recibido mucha atención en la teoría. En este caso, puede aceptarse en principio que la disposición agravante se establece como la otra parte, que normalmente surge de la posición jurídica y ejerce cualquier poder contractual en la situación real.

La dependencia o debilidad económica, que puede tener su origen no sólo en la económica sino también en la falta de habilidad o conocimiento para contratar, constituye la mencionada parte de la desigualdad jurídica, es decir, de los derechos. Una declaración de perjuicio es una declaración que se centra en la posición de dominio del empleador que lo representa, no refiriéndose a la necesidad del establecimiento o integridad del contrato, resultante de la violación de la libertad de contratar del juez. fuerza de acción. seleccionar todas las partes del contrato.

Las características incluyen que la empresa abusa de sus derechos, limita su responsabilidad o impone obligaciones excesivas al cliente sin que este tenga la oportunidad de impugnar las disposiciones en cuestión, incluso si van en contra de sus garantías.

La Doctrina ha discutido con frecuencia sobre determinar si una cláusula es abusiva o lesiva, por lo que se han desarrollado ciertos postulados que, de ser satisfechos, darían como resultado la presunción de que una cláusula es abusiva en un contrato. A continuación, realizarán un breve análisis de cada una de las condiciones necesarias:

- a) Son cláusulas que no han sido negociadas individualmente: en un contrato tradicional, cada cláusula que formará parte del acuerdo se negocia primero antes que las demás cláusulas. Sin embargo, como puede verse en los actuales contratos de la sociedad de consumo, esta

presunción es falsa porque no se tiene en cuenta al fijar las condiciones del mercado, se da el primer supuesto, quien, sin tener en cuenta la opinión o los deseos de su contraparte, formula los términos y condiciones relativos a los elementos inevitables o accidentales que serán de aplicación al contrato que luego se convierten en cláusulas abusivas son las que carecen de negociación y todas las experiencias no pactadas explícitamente.

- b) Abuso del dominio que se disfruta en una relación contractual es lo único que es una cláusula lesiva, y es sólo una de ellas manifestación Cuando alguien en una posición dominante permite que su rival negocie, proponga o incluso establezca una cláusula, renuncia al derecho a utilizar ese dominio y a su predisposición a esa cláusula (Correa, 2015). Así, no estaríamos ante una cláusula B en este último escenario. Son perjudiciales y contribuyen a un importante desequilibrio normativo. El equilibrio normativo del contrato está representado por el hecho de que las partes adquieren derechos y contraen entre sí obligaciones recíprocas y equivalentes como consecuencia de la celebración del contrato (Ordoqui, 2012), conducente a la mejora de la creación de riqueza basada tanto en la suerte general como en la función general de los negocios jurídicos (Gual, 2009).
- c) Si existen disposiciones u obligaciones que crean un desequilibrio en el equilibrio de obligaciones o intentan aumentar la desventaja del cliente o limitar el ejercicio de sus derechos, esto lo pone en mayor riesgo por parte de la parte correspondiente. Por otra parte, en la medida en que la ley debe existir en toda relación comercial, la persona que se libera de sus obligaciones es agraviada. Confían en la oportunidad: buen juicio. Sadik, honestidad y trabajo leal que hace negocios intenta hacer fuera de la sesión.
- d) En consecuencia, cuando la parte predisponente agrega cláusulas abusivas al lenguaje del contrato, modificando su equilibrio jurídico, se presume que ello no favorece los intereses personales del adherente. En consecuencia, el incumplimiento de este deber de cooperación vulnera la buena fe.
- e) Cuando se trata de contratos vinculantes, la parte principal debe ser transparente para mantener la confianza del cliente en la preparación de un buen contrato. Lo que la teoría identifica es crear obligaciones adicionales para el comportamiento requerido de las empresas y prohibirles usar su derecho a contratar para fines indebidos.

Dado que el uso de sustancias abusivas o nocivas en acuerdos de asociación con comerciantes es común, se ha desarrollado un mecanismo legal para permitir tales sanciones.

A pesar de los requisitos de franqueza, son términos implícitos que crean un desequilibrio

material o material entre los derechos y obligaciones contractuales. o no se acepta la existencia de desigualdad administrativa a pesar de la existencia de desigualdad económica.

En el proceso, emerge la doctrina de las palabras negativas y se establece como una herramienta moral que busca controlar y permitir el ejercicio de la autonomía individual cuando se convierte en un asunto urgente y crea desigualdad jurídica. También se prevé la protección de la parte del contrato que no puede participar al momento de la terminación de los contratos internos o de cualquier parte de ellos, y por lo tanto se limita a confirmarlos.

Por otro lado, el texto negro incluye los términos como una molestia y no incluye este supuesto (presunción de corrección), lo que requiere un análisis detallado del contrato para ver si tiene algún efecto en el contrato. . vida del cliente. derechos y, en su caso, en qué medida. Camilo Rodríguez Yong señala tres razones importantes que justifican la doctrina de las palabras negativas: 1) el control de la autonomía personal y permitir su abuso, 2) la protección del contratante que no ha tenido la oportunidad de participar en la decisión. y 3) para proteger el interés público. Los nombres en negrita son nombres que enfatizan completamente cualquier parte que solo afecta la intención y el propósito del acuerdo.

El orden de las palabras negativas depende del tipo de definición que tenga cada país en su ordenamiento jurídico interno. Por ejemplo, según Stiglitz (1998), las condiciones adversas solo se incluyen en los contratos con clientes; Sin embargo, es importante saber si estas secciones cumplen con estas convenciones o la libertad de expresión. Según él, según qué evidencia pasamos al uso general amplio o restringido. Pero si se quiere explicar el significado de palabras equivocadas, es decir, a partir de la falta de definición legal, entonces el análisis debe caer dentro del ámbito de la gestión y la teoría. La Corte Suprema de Justicia de Colombia se pronunció sobre las denuncias de acoso conforme a la ley y dijo que la decisión del 2 de febrero de 2001 contenía puntos importantes. El Tribunal Supremo parece aceptar la tesis de la "limitación" de que las cláusulas ofensivas sólo se incluyen en los subcontratos. Contrariamente al principio de honestidad en cuanto a los derechos y obligaciones que las partes acuerdan obligarse, y la existencia de errores, este es el procedimiento que a continuación explicamos:

- Incumplimiento del estándar de buena fe.

Es importante tener en cuenta lo que se ha entendido como parte de su contenido antes de profundizar en lo que podría considerarse como transgresiones al principio de buena fe. La regla general de buena fe, establece que las partes en una transacción comercial deben actuar de manera honorable, honesta, correcta y sin espíritu en todas las fases de la transacción, incluida la inicial. discusiones, formación de contratos y ejecución de contratos. el cocontratista puede confiar legítimamente en él para que actúe con lealtad, corrección y de conformidad con la ley si no engaña, daña o interfiere intencionalmente con los otros.

En una sentencia de agosto de 2001, la Corte Suprema de Justicia de Colombia, en un intento de definir lo que se entiende por "buena fe", señaló lo siguiente: A fines de la década de 1950, esta Corporación declaró explícitamente que "Buena fe se refiere" a lo que implica el postulado rector de "buena fe". la falta de fraude, engaño, fortaleza mental, astucia o vigilancia. En consecuencia, tener buena fe significa actuar con lealtad, decoro y honestidad. Generalmente, persona que busca ventajas o beneficios sin mantener un alto estándar de decencia u orden. (Corte Suprema de Justicia, 2001).

Se considera que hay abuso cuando:

- Perjudiquen injustamente al adherente y vayan en contra de la idea de buena fe, las disposiciones contenidas en las condiciones generales de negociación serán ineficaces.
- Ante duda, se presumirá que existe perjuicio indebido si la cláusula: 1) no se ajusta a los amplios principios fundamentales de la norma jurídica de la que se deriva, o 2) restringe los derechos y obligaciones derivados de la naturaleza de los contratos de una manera que ponga en peligro el logro de esos derechos y obligaciones (Stiglitz, 1998, p. 34-35).

Es fundamental resaltar el papel crucial que tiene el derecho supletorio (Vega, 2001), o las leyes que rigen algunos contratos y están, en teoría, sujetas a pacto en contrario por el principio de se da la autonomía de la voluntad privada. Estas normas, que fueron establecidas por el legislador y no por ninguna de las partes contratantes, se presumen como el medio más equitativo de distribución de las responsabilidades y cargas entre las partes, de manera que apartarse de ellas, lo que está permitido, puede en cualquier momento convertirse en un factor utilizado para determinar si una de las partes está actuando o no de mala fe.

El Código de Defensa del Consumidor de Brasil, por ejemplo, establece que cualquier cláusula que perjudique al consumidor de manera desproporcionada o que entre en conflicto con la equidad o la buena fe es totalmente inaplicable.

En Argentina, su ley establece que los siguientes elementos son innegociables, independientemente del contenido del contrato: (a) las disposiciones que afectan la responsabilidad por daños o la responsabilidad limitada; (b) declaraciones que limitan o niegan los derechos del usuario o aumentan los derechos de otra parte; y (c) una declaración que contenga cualquier ley que limite la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor. (República Argentina, 1993). Esta característica está establecida de manera independiente en la legislación colombiana, donde solo se menciona y no se desarrolla ni define. Un ejemplo de este tipo lo encontramos en la Ley Orgánica del Sistema Financiero, reformada por la Ley 795 de 2003 (República de Colombia) en el artículo 98, numeral 4, que establece:

Con el fin de asegurar que sus clientes reciban la debida consideración en el desarrollo de las relaciones contractuales, los organismos dependientes de la Superintendencia Bancaria están obligados a ejercer la debida diligencia en la realización de cualquier actividad de interés público. con ellos y muchas veces durante el desarrollo normal de sus negocios.

Según la Corte Colombina, las cláusulas de desacato, leonina o abuso afectan, en principio, a la igualdad de intereses que debe estar presente en todos los contratos hasta que se rompa sin indemnización el acuerdo de uno de los contratantes. Esto no está respaldado ni legal ni constitucionalmente por la ley colombiana, pues parece que es deber de todos no vulnerar sus derechos.

Según Stiglitz (1998), en efecto, el abuso del poder comunicativo del experto se sustenta en su poder, conocimiento y experiencia profesional para algunos momentos complejos del contrato propuesto o de los resultados del cliente en general. donde se expresan o muestran los valores. Cabe señalar que, en cuanto a los defectos materiales, estos sólo se dan en partes no habituales del contrato, es decir, cuando existe una gran diferencia entre el precio y el bien o servicio adquirido. Estas son cosas importantes que un comprador debe considerar al celebrar un contrato. Estas eran otras concesiones que el cliente tenía que hacer para tomar la decisión de comprar el bien o negocio que deseaba.

1.4.4. Contratos bancarios

Los contratos bancarios deben ser por escrito y deben ser contratos legales y complejos que deben cumplir con los lineamientos técnicos publicados en la materia. El contrato puede interpretarse como sigue: Un acuerdo entre los intereses de dos sujetos que son mayores de edad para celebrar un contrato, en el que una de las partes debe actuar a propuesta de la otra. El delito de alto interés crea la obligación de dar cumplimiento o indemnización, y en este caso se deben cumplir los requisitos de las partes y las leyes que rigen el objeto del contrato. Un contrato bancario se puede definir como un contrato discrecional entre dos o más partes, donde una de las partes es un banco o institución financiera y el objeto del contrato es la operación del banco, ya que el derecho bancario tiene características diferentes. sector privado. la ley es válida en el contexto del contrato (Gestión Joven, 2019).

La doctrina, por su parte, acepta otra interpretación de la palabra "contrato bancario": "contrato bancario" establece por tanto un contrato de interés en el que una de las partes es una empresa bancaria o un sistema financiero. , modificar o cancelar relaciones jurídicas con motivo de la actividad bancaria. Estos contratos se denominan “contratos de concesión o intervención bancaria” (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2006).

Dado que una de las partes debe ser un banco u otra institución financiera, el contrato que crea también debe ser un banco. La naturaleza de dicho contrato depende de las partes involucradas y del propósito del contrato. El banco es parte del contrato bancario y actúa como acreedor o acreedor dependiendo de si es activo o se dedica únicamente a actividades bancarias. El cliente es el beneficiario del banco y participa en las actividades del banco como deudor, como deudor o cliente en banca pasiva.

Terceros en el contrato bancario: La relación contractual entre el banco y el cliente siempre puede incluir la participación directa o indirecta de otras personas físicas o jurídicas que serán informadas cuando sea necesario. Los contratos bancarios se diferencian de los contratos porque los contratos confirman específicamente el contrato, son bilaterales porque obligan a ambas partes, son vinculantes porque exigen el pago de un precio o beneficio, e incluyen las obligaciones de cada parte de la relación contractual.

Con la llegada de las TIC, los contratos bancarios ahora son electrónicos en lugar de físicos, lo

que tiene implicaciones legales que se discutirán más adelante. Históricamente, los contratos bancarios se han celebrado físicamente.

Marco conceptual:

- ***Cláusulas abusivas:*** Son cláusulas que no han sido negociadas individualmente: en un contrato tradicional, cada cláusula que formará parte del acuerdo se negocia primero antes que las demás cláusulas. Carecen de negociación y todas las experiencias no pactadas explícitamente, beneficiando más a una de las partes.
- ***Contratos bancarios:*** Contrato discrecional entre dos o más partes, donde una de las partes es un banco o institución financiera y el objeto del contrato es la operación del banco, ya que el derecho bancario tiene características diferentes. sector privado. la ley es válida en el contexto del contrato.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Enfoque de Investigación.

Esta investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que consiste en recopilar y analizar información acerca de experiencias, sentimientos o comportamientos personales y el significado que se le otorga a cada uno, así como información cuantitativa para comprender definiciones, expresiones o métodos; Los resultados obtenidos en este sentido no se presentaron numéricamente por escrito; Por lo tanto, su uso en derecho es posible ya que es parte de las ciencias sociales, una rama del conocimiento humano que busca una comprensión más profunda de conceptos complejos, relaciones sociales o cuestiones culturales.

2.1.2. Tipo de Investigación.

Es un estudio básico que permitió alcanzar nuevos conocimientos referidos a establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú; para ello se sustenta en el estudio de los contratos por adhesión, de los contratos bancarios y de las cláusulas abusivas (Álvarez et al., 2020). Esta investigación es un estudio descriptivo, pues se busca describir cuales serían los aspectos abusivos en los contratos bancarios, los cuales se han establecido como causas de ineludible adhesión.

2.1.3. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental. En estricto, se buscó conocer la opinión de expertos en la materia respecto a proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios. (Universidad Santander, 2021).

Aranzamendi (2015) dijo obtener más atención explicar y entender declarando o evento (asunto legal). Permite conocer datos (documentados o no) y tiene sentido para una situación o situación particular. Los métodos de alta calidad se centran en sus beneficios en términos de su naturaleza y ubicación particular, cómo las personas se tratan entre sí.

2.2. Categorización

Se adjunta como anexo la matriz de categorización donde se puede apreciar las subcategorías.

2.3. Escenario de estudio y caracterización de sujetos

2.3.1. Escenario de estudio

El escenario de estudio es el departamento de Lambayeque. A partir de los objetivos propuestos en este estudio, se especifica:

- Identificar las características de los contratos por adhesión en la doctrina y jurisprudencia. Se tiene como escenario de estudio a los contratos por adhesión. Los participantes son los especialistas en derecho civil y comercial.
- Identificar las características de los contratos bancarios en el Perú. Se tiene como escenario de estudio los contratos bancarios en el Perú. Los participantes son los especialistas en derecho civil y comercial
- Analizar la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú. Se tiene como escenario de estudio las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú. Los participantes son los especialistas en derecho civil y comercial.
- Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios. Se tiene como escenario de estudio el código civil respecto a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios. Los participantes son los especialistas en derecho civil y comercial.

2.3.2 Caracterización de sujetos

En el departamento de Lambayeque, incluidos los miembros del Colegio de Abogados de Lambayeque, pero excluidos los miembros de otros despachos, los participantes son abogados con especializaciones en derecho civil y procesal civil. Se consideran profesionales con al menos tres años de experiencia laboral; las personas con menos experiencia no lo son.

Por ser más conveniente se utilizó la estrategia de muestreo cualitativo, teniendo en cuenta los criterios de saturación, redundancia relacionada con el contenido de los casos y examen

repetido de casos (Baeza, 1999)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Las técnicas que se emplearon fueron:

- La entrevista a expertos. Fue importante utilizar este enfoque en programas poco estructurados, semiestructurados o informales. Tiene lugar en una estrecha relación entre el investigador y el sujeto de investigación. (Universidades Santander, 2021).
- El análisis documental: es fundamental este método pues permitió identificar datos específicos pertinentes para el estudio, que luego serán sometidos al debido examen y evaluación por parte del responsable de la investigación (Aguilar y Otuyemi, 2020).

Los instrumentos fueron:

- La guía de entrevista: La guía de entrevista es una herramienta que permitió realizar preguntas pertinentes y significativas, así como preguntas de apoyo para profundizar en la posición del entrevistado y obtener la información que necesita el investigador (Araque, 2019).
- La guía de análisis documental: Más importante aún, este enfoque permitió la identificación de datos relevantes para la investigación que pueden ser analizados con un análisis apropiado por parte de la persona a cargo del estudio. (Aguilar y Otuyemi, 2020).

Siguiendo a Carisio (2022), se analizó mediante estos pasos

- Se investigó y recopiló datos.
- Se editó y revisó artículos para obtener información.
- Se organizó la información por criterios y temas, edad y otros factores.
- Se analizaron los datos en tiempo real basado en hitos publicados y respuestas a preguntas de investigación relevantes.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Respecto al procesamiento de datos cualitativos extraídos de la entrevista a expertos, se

procederá conforme se detalla a continuación: Preliminarmente se coordinará con colegas especialistas en derecho civil y comercial que laboran en Lambayeque, se les explicará que queremos conocer las cláusulas abusivas en los contratos bancarios. Después de firmar el acuerdo de información, su participación es utilizable. Una vez aprobado, se continuó guardando manualmente la información en Word. Luego, respecto a las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú

En relación a los datos extraídos del análisis documental: Se efectuó la recopilación de doctrina nacional y comparada y legislación nacional sobre las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú, se procederá a extraer los datos más relevantes a través del uso de la guía de análisis documental. La información publicada luego se combina con la información de las entrevistas y se contrasta para llegar a conclusiones confiables.

2.6. Criterios éticos

Como informó Fernández (2020), el Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos publicó el Informe Belmont en respuesta al famoso ensayo clínico en el que se engañó deliberadamente a los sujetos del "Experimento Tuskegee". Las siguientes reglas de investigación científica se establecen en este documento. Se considerarán los siguientes aspectos de la entrevista:

- Respeto a las personas: Proteger la autonomía de cada individuo o el derecho a tomar sus propias decisiones.
- Generosidad: En otras palabras, cuanto mayor sea el costo del estudio, mayor será el riesgo para los participantes.
- Equidad: Es importante utilizar procedimientos que se consideren razonables.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Poder realizar un control de calidad en el análisis de nuestras investigaciones es un requisito de rigor científico, ya que nos permite asegurar que los datos que recopilamos son precisos. Esto nos lleva a discutir los criterios de credibilidad, transferencia, dependencia y confirmación.

- Respecto a la credibilidad, los datos han sido recopilados directamente por la investigadora.

- La transferencia implica que el estudio es replicable, para lo cual pueden utilizar el instrumento elaborado previa autorización de la autora.
- La dependencia y la confirmación se han otorgado pues en contraste con los antecedentes y teorías el estudio ha hallado sustento suficiente.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados según objetivos

A continuación, se presentarán los resultados de la investigación conforme los objetivos específicos y luego de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Primer objetivo específico: Identificar las características de los contratos por adhesión en la doctrina y jurisprudencia

Para recoger la información correspondiente a este primer objetivo específico consideramos pertinente la aplicación de una guía de entrevista a los 10 participantes, cuyos resultados comparativos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Jurisprudencia respecto a la responsabilidad precontractual en el Perú

E1	E2	E3	E4	E5	
Es un formato estándar para todas las partes	Son contratos estandarizados, con cláusulas predeterminadas por la parte contratante. Demuestran asimetría	Libertad contractual y libertad contratar	tiene un contenido prefijado, establecido de forma unilateral.	Su contenido no es negociado sino redactado de manera unilateral. Ejem: Bancos, entidades telefónicas, seguros	
E6	E7	E8	E9	E10	
a) Las condiciones contractuales provienen de una oferta que se hace de manera colectiva o en bloque; b) Las condiciones del contrato son redactadas de manera exclusiva por	Las condiciones contractuales provienen de una oferta que se hace de manera colectiva o en bloque; b) Las condiciones del contrato son redactadas de manera exclusiva por	Los contratos por adhesión son aquellos contratos en donde el contenido es redactado por una de las partes, de manera unilateral. En la mayoría de casos estamos ante	Los contratos por adhesión son aquellos contratos en donde el contenido es redactado por una de las partes, de manera unilateral. En la mayoría de casos estamos ante	Estos contratos son largos y complejos y su radica en que al ser contratos o documentos redactados de manera unilateral estos deben prever cualquier situación	En muchos casos se concuerda que los contratos de adhesión son contratos que generan desigualdad, ya que la institución buscará protegerse a detalle,
				En la mayoría de los casos presenta las siguientes características: Las condiciones derivan de una oferta que se hace de manera colectiva. Las condiciones del contrato son redactadas de	

<p>alguna de las partes; b) una de las partes puede aceptar íntegramente las cláusulas o por el contrario rechazar todo su contenido; c) son contratos de estructura compleja.</p>	<p>empresas proveedoras de servicios como son telefonía, de luz agua etcétera</p>	<p>problemática para su institución, es por ello que, para el caso en concreto del ejemplo dado líneas arriba la institución financiera. Ésta buscará prever todas las situaciones que puedan afectar a su institución tanto administrativa como económica o de cualquier otra índole.</p>	<p>mientras que al cliente se le otorgará derechos mínimos. De ahí que muchos de estos documentos vamos a encontrar cláusulas abusivas</p>	<p>manera exclusiva por alguna de las partes. La reglamentación del contrato suele ser compleja. La oferta no es discutida, sino aceptada, porque predomina la voluntad única que fija las condiciones. La situación del que ofrece contratar normalmente es mas poderosa. Con frecuencia se encubre un servicio privado de utilidad publica</p>
--	---	--	--	--

Descripción:

Los entrevistados sostienen que se encuentran frente a un contrato por adhesión cuando el cliente solamente tiene dos opciones: puede aceptar el contenido en general ó no firmar el contrato y por lo tanto no puede hacer uso del servicio que brinda la empresa. Estos contratos al ser redactados de forma unilateral, no se puede poner en discusión su contenido simplemente se acepta o se rechaza en su totalidad. Para el caso en concreto citaremos El ejemplo de una entidad financiera cuando uno desea sacar una tarjeta de crédito, débito, cuenta sueldo, la entidad financiera te otorga un contrato por adhesión si lo firmas te otorga la tarjeta y por ende la cuenta sí las cláusulas que contienen el contrato le parecen abusivas o inadecuadas al cliente este último no tiene posibilidad de renegociar o discutir su contenido simplemente al no firmar no podrá gozar del servicio que brinda la entidad financiera. Sólo una de las partes regula el contenido, artículo 1390 del Código Civil del Perú.

Tabla 2.

Jurisprudencia respecto a la responsabilidad precontractual en el Perú

E1	E2	E3	E4	E5
Uso de formatos	Contratos utilizados por empresas o personas jurídicas para facilitar la contratación	Su redacción, o la procedencia de su contenido, no está negociado y tiene su origen en una de las partes contratantes que, normalmente, tiene o se favorece de una posición de cierta primacía	genérico, contenido preestablecido.	Contenido no es negociado sino redactado de manera unilateral.
E6	E7	E8	E9	E10
Las condiciones contractuales provienen de una oferta que se hace de manera colectiva o en bloque;	Cláusulas redactadas en forma previa; y clausulas modificables mediante negociación	Estos contratos son largos y complejos y su complejidad radica en que al ser contratos o documentos redactados de manera unilateral estos deben prever cualquier situación o problemática para su institución, por ello que, para el caso concreto del ejemplo dado líneas arriba la institución financiera.	Resolución Final 0179-2022/Indecopi-TAC. Dentro de esta resolución podemos encontrar que indecopi, señala que la característica fundamental de este contrato es que por ser de redacción unilateral, ante cualquier situación de controversia su interpretación debe favorecer al consumidor.	Que sólo una de las partes regula el contenido, artículo 1390 del Código Civil.

Descripción:

Su redacción, o la procedencia de su contenido, no está negociado y tiene su origen en una de

las partes contratantes que, normalmente, tiene o se favorece de una posición de cierta primacía de la parte que lo redacta.

Del análisis documental, respecto a las características en la jurisprudencia, advertimos el uso de formatos. Contratos utilizados por empresas o personas jurídicas para facilitar la contratación. Su redacción, o la procedencia de su contenido, no está negociado y tiene su origen en una de las partes contratantes que, normalmente, tiene o se favorece de una posición de cierta primacía dentro del mercado.

Son contratos genéricos, contenido preestablecido. Entre las principales características jurídicas, a las siguientes:

- 1) Redacción unilateral del contrato por adelantado. El oferente determina unilateralmente los términos del contrato, y las condiciones del vínculo contractual se fijan por su sola voluntad, sin tener en cuenta los intereses del destinatario de la oferta.
- 2) En oposición a cualquier posibilidad de discusión. El contrato se presenta como una unidad estructuralmente concatenada e inmodificable que prohíbe la discusión. Cada uno de los efectos contractuales se considera cuidadosamente ya que todo está cuidadosamente redactado.
- 3) En el contrato se aborda una variedad de personas. De nada serviría crear un contrato de adhesión que solo estuviera dirigido a una persona, por lo que es crucial que se haga a una amplia gama de personas. De esta forma, lo acepten o no, la oferta se mantendrá constante en el tiempo independientemente de su decisión.
- 4) El proponente tiene una influencia económica innegable. La capacidad de obtener ganancias es lo que hace que el defensor sea más poderoso para imponer su agenda. Si una o más personas optan por rechazar el contrato, no tendrá ningún impacto en usted porque, sin duda, habrá muchas más personas dispuestas a cumplir con sus términos.
- 5) El destinatario debe experimentar algún tipo de necesidad. Sólo por este estado de necesidad puede la contraparte acordar un contrato en estos términos; de lo contrario, es casi seguro que sería rechazado de inmediato. Se ve obligado a aceptar las demandas por dicho estado de necesidad.
- 6) El contrato debe ser seguido por el aceptante. Las estipulaciones legales del contrato solo pueden convertirse en vinculantes de esta manera. A pesar de que sólo con su aceptación se conformaría un consentimiento maltrecho, la voluntad del aceptante consiste en una

entrega total; una sumisión absoluta. El acuerdo que debe darse para que se celebre un contrato se obtendría con la aceptación de tales términos. Ya sea que se dé o no el consentimiento, lo que importa es que se acepte en su totalidad y se respete sin falta.

La Resolución Final 0179-2022/Indecopi-TAC, indica como sus características. La generalidad de sus cláusulas, que se aplican a una variedad de contratos a celebrar con un número indeterminado de sujetos; cláusulas que fueron redactadas previamente; y cláusulas que no podían cambiarse mediante negociación individual.

Descripción global

La doctrina precisa que son contratos en los cuales el cliente solamente tiene dos opciones: puede aceptar el contenido en general o no firmar el contrato y por lo tanto no puede hacer uso del servicio que brinda la empresa. Estos contratos al ser redactados de forma unilateral, no se puede poner en discusión su contenido simplemente se acepta o se rechaza en su totalidad. En la jurisprudencia se indica que la redacción unilateral de este contrato implica que, en cualquier situación de ambigüedad, su interpretación debe ser favorable al cliente.

Segundo objetivo específico: Identificar las características de los contratos bancarios en la doctrina y jurisprudencia.

Para recoger la información correspondiente a este segundo objetivo específico consideramos pertinente la aplicación de una guía de entrevista a los participantes, cuyos resultados comparativos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Características de los contratos bancarios en la doctrina

E1	E2	E3	E4	E5
formatos iguales para las partes	Contratos asimétricos y estandarizados	a) Es un documento completamente legal, b) Guían las operaciones del banco dentro de sus actividades de intermediación financiera, c) No son exclusivos de los bancos.	Son fijos..	Contenido no es negociado sino redactado de manera unilateral.
E6	E7	E8	E9	E10
Entre las principales características tenemos: - Es un documento completamente legal.	a) son contratos que guían las operaciones del banco dentro de sus actividades de intermediación financiera; b) Son documentos bilaterales y consensuados, es decir, e) Pueden ser temporales, como o de duración indeterminada.	Contratos asimétricos y estandarizados	Podemos señalar las siguientes características: - Es un documento completamente legal.	Documento legal, que regula actividad bancaria, son contratos bilaterales, que no rigen su exclusividad a bancos sino a todo el sector financiero.

Descripción

La única participación del cliente es que expresará a la entidad financiera qué servicio quiere y la entidad financiera pondrá sus reglas respecto de esa solicitud o necesidad. Lo antes dicho no limita a que dentro de una entidad financiera se manejen distintos tipos de contratos, pero estrictamente el contrato bancario es un contrato mercantil, dicho esto también se puede hacer el comentario que muchos de esos contratos mercantiles llevan en su modo práctico contratos de adhesión.

Tabla 4.

Características de los contratos bancarios en la jurisprudencia

E1	E2	E3	E4	E5
formatos iguales para las partes	Contratos entre entidades financieras bancarias. Se rigen por las normas de la SBS	entre a) son contratos autónomos y principales; b) son consensuales; y c) son unilaterales o bilaterales.	Son formatos fijos..	Son documentos bilaterales y pueden ser temporales
E6	E7	E8	E9	E10
Llevados a cabo por las entidades de crédito tienen carácter mercantil.- ya que son actos de comercio	Negocios jurídicos de los que se sirve la empresa bancaria para explotar con terceros su actividad económica.	Los contratos que son llevados a cabo por las entidades de crédito tienen carácter mercantil.- ya que son actos de comercio	Podemos señalar las siguientes características: - Es un documento completamente legal.	a) son contratos autónomos y principales; b) son consensuales; y c) son unilaterales o bilaterales.

Descripción

La jurisprudencia desarrolla a los diversos tipos de contratos bancarios, y en todos sus sellos destaca de alguna forma las características que establece la doctrina recordemos que la jurisprudencia desarrolla cada caso en concreto y resuelve en base a criterios técnicos normas y doctrina.

Tabla 5.

Tipos de contratos bancarios en Perú

E1	E2	E3	E4	E5
De tarjeta de crédito, consumo, hipotecarios, leasing	de Apertura de crédito, crédito en cuenta corriente y sobregiro, otros	de Contratos bancarios de operaciones pasivas. Contratos bancarios de operaciones activas. Contratos bancarios de transacciones neutras	De tarjeta de crédito, consumo, hipotecarios, leasing	1. Contratos bancarios de operaciones pasivas, 2. Contratos bancarios de operaciones activas, 3. Contratos bancarios de transacciones neutras, 4. Carta fianza.
E6	E7	E8	E9	E10
1.- el mutuo o préstamo. 2.- el crédito.	1. Contratos bancarios de operaciones pasivas, Contratos bancarios de operaciones activas.	Apertura de crédito, crédito en cuenta corriente y sobregiro, otros	Son : 1.- el mutuo o préstamo. 2.- el crédito.	Crédito y Cartas fianzas.

Descripción:

Los entrevistados sostienen que existen diversos tipos de contratos bancarios, tales como Apertura de crédito, el crédito, el crédito en cuenta corriente y sobregiro, contratos bancarios de operaciones pasivas, contratos bancarios de operaciones activas, etc.

Descripción global:

Se identificaron las características de los contratos bancarios en el Perú, donde la única participación del cliente es que le exprese a la institución financiera qué servicio desea, y la institución financiera fijará sus reglas respecto a esa solicitud o necesidad. Aunque esto no limita el hecho de que dentro de una entidad financiera se gestionen varios tipos de contratos, técnicamente el contrato bancario es un contrato comercial. Existen muchos tipos diferentes de contratos, incluidos los de apertura de crédito, crédito, crédito en cuenta corriente, descubiertos,

contratos bancarios para operaciones pasivas, contratos bancarios para operaciones activas, etc.

Tercer objetivo específico: Analizar la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú.

Para recoger la información correspondiente a este tercer objetivo específico consideramos pertinente la aplicación de la guía de análisis documental, cuyos resultados comparativos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6.
Cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú.

A1	A2	A3	A4	E5
Las disposiciones generales del contrato son de carácter global y abstracto que se incluirán en la oferta de un sinfín de contratos separados pero que no serán vinculantes hasta que se hayan celebrado los contratos correspondientes	Las disposiciones generales del contrato son de carácter global y abstracto que se incluirán en la oferta de un sinfín de contratos separados pero que no serán vinculantes hasta que se hayan celebrado los contratos correspondientes.	El Código Civil Peruano de 1984 aborda el tema en particular de sus artículos 1392 a 1401. El Libro VII del Código, Sección Primera, Libro VII, Fuentes de las Obligaciones, Título II, Consentimiento, contiene las normas antes mencionadas. Sus fuentes inmediatas de inspiración para la legislación fueron, en esencia, el Código Civil y el Proyecto de Código Civil Holandés, y el italiano.	La Disposición Modificatoria Primera del Código Procesal Civil, que entró en vigor el 28 de julio de 1993, contiene disposiciones que han modificado dos de los artículos citados, el 1398 y el 1399.	En Colombia, la sentencia del 19 de octubre de 1994, Expediente 3972 M. P, la Corte Suprema de Justicia también discutió la distribución equitativa de beneficios. El ejercicio del llamado "poder de negociación" por parte de quien, de hecho o de derecho, ostenta una posición dominante en el comercio de capitales, bienes y servicios, no sólo especifica de entrada las condiciones bajo las cuales un contrato específico se celebre, sino

también que en la fase de ejecución o cumplimiento de ésta, le corresponda controlar dichas condiciones, configurando)". En este caso, la entidad financiera exigió beneficios colaterales a un cliente para otorgar un préstamo hipotecario, como dejar una parte del dinero del cliente en depósito en la entidad financiera, con baja compensación y disponibilidad limitada.

Descripción

En la contratación masiva, ya sea a través del contrato de adhesión o de las cláusulas generales de contratación, existen mayores incentivos para que los proveedores incluyan cláusulas que generan un importante desequilibrio de derechos y obligaciones. Por eso tomo en cuenta una parte del tipo de consumidores que hay en el país. Esto se debe a la naturaleza de estos contratos, los cuales son pre redactados unilateralmente por el proveedor sin participación de ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. A esto, cabe agregar que, dado que la regla de la buena fe históricamente se ha aplicado siempre a los contratos civiles y comerciales, ahora es necesario expresarla en derecho positivo para evitar que se deteriore con el tiempo. Es un principio fundamental, pues asegura que los intereses de los celebrantes estén representados sin ningún tipo de exageración o abuso por parte de uno sobre el otro.

Es importante señalar que existe asimetría informativa de información al consumidor. La principal falla de mercado que afecta tanto a las relaciones económicas como al sistema financiero. Es la información asimétrica. La selección adversa, el riesgo moral o la señalización son posibles manifestaciones de esto; el estado actual de las cosas es peligroso y exige su atención. Según Roldán (2020), la asimetría de información ocurre cuando una de las partes en una relación de consumo sabe más sobre el producto o servicio en cuestión que la otra. En cuanto a la calidad y cantidad de información disponible en relación a la contratación de un bien o servicio, la información asimétrica se refiere a las diferentes posiciones en las que se encuentran las partes.

Descripción global

La naturaleza jurídica de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en Perú, demuestra que son unilateralmente prerredactadas por el proveedor sin ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. La asimetría informativa en la información del consumidor existe como resultado de esta prerrogativa.

Cuarto objetivo específico: Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios.

Para recoger la información correspondiente a este cuarto objetivo específico consideramos pertinente la aplicación de una guía de entrevista a los participantes, cuyos resultados comparativos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios

E1	E2	E3	E4	E5
Es ilegal y se entiende por puesta en el contrato	Que se consideren no puestas. Nulas	Los contratos de adhesión, como instrumentos jurídicos, cumplen actualmente dos finalidades económicas de suma trascendencia para el desarrollo de la economía: por una parte, viabilizan el intercambio masivo de bienes y/o servicios.	Que existe una desventaja por parte del cliente.	a) Inaplicabilidad de la cláusula abusiva. Se inaplica las cláusulas abusivas teniéndose como nula o ineficaz parcialmente, a las que se hallen comprendidas en los supuestos establecidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 50 y 51. Por lo que, se las tendrá por no incluidas en los contratos
E6	E7	E8	E9	E10
La ineficacia de dicha cláusula	Para el caso concreto del Perú institución correcta recurrir a Indecopi quién vela por la defensa y protección del consumidor y sanciona las cláusulas abusivas con multas altas.	Indecopi sanciona las cláusulas abusivas con multas altas.	Las cláusulas abusivas que acarrear la nulidad absoluta de un contrato de adhesión son: Aquellas que faculten al proveedor a rescindir, modificar o alterar unilateralmente las condiciones o cláusulas del	puede denunciarlo ante los tribunales de justicia. En caso de que el juez considere efectivamente la condición como abusiva, declarará su nulidad y se considerará como no puesta.

Descripción:

Las cláusulas abusivas, según la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, son aquellas que presentan los siguientes rasgos: i) Falta de negociación de la misma; ii) Suposición creíble de que no existen otras alternativas para los consumidores en el mercado; y iii) Desequilibrio razonable entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes, en perjuicio del consumidor.

Descripción global:

La naturaleza jurídica de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en Perú evidencia que son unilateralmente preredactadas por el proveedor sin ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. La asimetría informativa en la información del consumidor existe como resultado de esta prerrogativa.

Objetivo general.- Establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú.

Para recoger la información correspondiente a este objetivo general consideramos pertinente la aplicación de una guía de entrevista a los participantes, cuyos resultados comparativos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8.

La nulidad de la cláusula debe ser la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios

E1	E2	E3	E4	E5
Sí. En caso de se nulo no debe surtir efectos jurídicos entre las partes	Si porque es un vicio de nacimiento de considerarse de otro modo invalidaría todo el contrato	Si, porque las cláusula abusiva es aquella característica de un contrato que afecta los derechos de los clientes o consumido	Si, al no tener un fin licito.	Si, porque El Código Civil, artículo 219, prescribe las causales de nulidad absoluta: “Falta de manifestación de voluntad, incapacidad absolutamente, objeto física o jurídicamente imposible, fin ilícito, adolezca de simulación absoluta, no revista la forma prescrita bajo sanción de nulidad y cuando la Ley lo declara nulo”.
E6	E7	E8	E9	E10
En parte si, como consecuencia lógica, acarrea la ineficacia de dicha cláusula, pero no sería suficiente para evitar arbitrariedades.	Para el caso concreto del Perú la institución correcta recurrir es Indecopi quién vela por la defensa y protección del consumidor y sanciona las cláusulas abusivas con multas altas.	Esetipo de contratos por su misma naturaleza debe tener una interpretación favorable al cliente adherido.	Considero que sí y que debe el juez quien determine los alcances de esta nulidad.	Sí. En caso de se nulo no debe surtir efectos jurídicos entre las partes

Descripción

Los entrevistados consideran que la nulidad del contrato debe ser la consecuencia más próxima para evitar el abuso por parte de la institución proveedora a el cliente adherido, sin embargo, esto no quiere decir que la inserción de cláusulas abusivas en los contratos no acarrea en otro tipo de consecuencias como la administrativa o la económica a través de multas y sanciones.

Tabla 9.

¿Cómo sanciona el INDECOPI a las entidades bancarias que incluyen cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios?

E1	E2	E3	E4	E5
Antes los multaba, ahora beneficia a las entidades bancarias pues les da más prerrogativas	Les sanciona con multas con UIT	Multas administrativas	con Sanciones administrativas de hasta 450 UIT: Adicionalmente, Indecopi puede sancionar las acciones del proveedor que califiquen como una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una amonestación y/o multas de hasta 450 UIT	Imposición de multa
E6	E7	E8	E9	E10
Multa.	Debemos tener presente que Indecopi sanciona de la siguiente manera.	Multa	Les sanciona con multas con UIT	Multaba, pero ahora beneficia a las entidades bancarias pues les da más prerrogativas

Descripción

Los entrevistados sostienen que antes los multaba, ahora beneficia a las entidades bancarias pues les da más prerrogativas. Les sanciona con multas de hasta 450 UIT, cuando hay infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una amonestación y/o multas de hasta 450 UIT. Para el caso concreto de las cláusulas abusivas basa con revisar el código de protección es bueno comentar que en sus artículos 50, 51 y 52 establecen que las cláusulas abusivas son de ineficacia absoluta; ineficacia relativa e inaplicación en cada una de ellas menciona qué artículos se va a aplicar y en qué caso en concreto.

Tabla 10.

Nuestra legislación actual protege al consumidor de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios

E1	E2	E3	E4	E5
No porque los bancos utilizan las cláusulas por adhesión e INDECOPI no hace nada al respecto	No, porque se advierte preferencia a las entidades financieras	Si, ya que si hay un abuso en las cláusulas uno lo hace valer en los tribunales civiles.	Si, por la entidad INDECOPI	Hay un abuso en las cláusulas uno lo hace valer en los tribunales civiles
E6	E7	E8	E9	E10
Claro que si. Por Consiguiente razón al Código de Protección y Defensa del Consumidor- Titulo Preliminar en su articulo Vi literal 6: - El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y	Los proveedores deben haber directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo,	Existe todo un marco normativo contra ello, pero que en la realidad por desconocimiento de los consumidores u operadores jurídicos, no es utilizado como se debiera.	Considero que nuestra legislación trata en lo posible de protegernos de entidades o instituciones que incluyen en sus contratos de adhesión cláusulas abusivas, sin embargo, el derecho y su reglamentación muchas veces no van de la mano con la	Considero que sí, a través del Portal Virtual de Indecopi.

consumidores.	garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.	evolución sociocultural, esto quiere decir que, las instituciones crean nuevas formas muy discretas de disfrazar estas cláusulas abusivas para que no sean detectadas por nuestro ordenamiento jurídico y puedan seguir operando con total normalidad.
---------------	---	--

Descripción

Los entrevistados sostienen que los consumidores tienen derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, especulación o acaparamiento en situación de emergencia debidamente declaradas o cualquier otro delito análogo e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

Tabla 11.

Se puede restringir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios

E1	E2	E3	E4	E5
Si. Cuando los organismos supervisores como la SBS proscriban las cláusulas	Se puede restringir si es fiscalizado por la entidad pertinente a fin de salvaguardar los derechos del cliente	En el Perú, durante los últimos años, se han emitido normas sobre el contrato de consumo, especial en el	S La práctica de contratación en el mercado, ha mostrado que los bienes y servicios no siempre cumplen con los	En Dichas prácticas se han apreciado, por ejemplo en el caso de contratos de ahorro, tarjetas de

sector financiero, mejores estándares. Se han buscado equilibrar lo que han detectado en la práctica de actos de la contratación en exoneración de masa se ha responsabilidad evidenciado: la del proveedor, existencia de una métodos asimetría coercitivos de informativa entre cobranza en las las partes del relaciones contrato. obedece contractuales, a dos razones; estipulaciones una, es que el que obligan al proveedor, es consumidor o quien tiene mayor usuario a dar conocimiento del prestaciones que rubro de su no ha pactado, o negocio; cláusulas que - y la otra, es que tienen un el proveedor es carácter quien redacta las ambiguo o cláusulas tácito, sin que la generales de información sea contratación. adecuada y suficiente.

E6	E7	E8	E9	E10
Además de las nulidades que pudiera acarrear, multas que pudieran imponerse, debe contemplarse la posibilidad de responsabilidad civil contractual, incrementos de las multas, sanciones administrativas (suspensión, inhabilitación).	Considero que, debido a que la evolución sociocultural avanza de manera muy rápida o evoluciona de manera constante nuestro ordenamiento jurídico debería estar a la altura de ello para que esta no caiga en deficiente para que no quede obsoleta.	Considero que sí, porque implica un aprovechamiento de la calidad unilateral del contrato. Tiene que estar en constante evolución para así poder detectar y abolir cualquier forma disfrazada de estas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y en general para detectar cualquier conducta que vaya en contra de nuestro ordenamiento	De esta manera pienso que la capacitación de nuestros operadores jurídicos van a ser las mejores herramientas que que se tengan a la mano para que nuestras normas evolucionen y estén a la altura del desarrollo sociocultural. un personal bien educado y con base sólidas nos otorgará también leyes	Si. Cuando los organismos supervisores como la SBS proscriban las clausulas

jurídico y en que puedan
general de estar a la altura
nuestras buenas de cualquier
costumbres. situación actual
en la cual
puedan
intervenir.

Descripción

De las entrevistas se advierte que el derecho debe estar en constante evolución para así poder detectar y abolir cualquier forma disfrazada de estas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y en general para detectar cualquier conducta que vaya en contra de nuestro ordenamiento jurídico y en general de nuestras buenas costumbres.

Descripción global

Como consecuencia de la inclusión de la cláusula abusiva en los contratos de adhesión bancaria, se determina que la misma es nula y sin efecto. Mientras la cláusula abusiva no sea válida, el contrato debe mantenerse de acuerdo con el principio de conservación del contrato. Pasaría a ser lo que la doctrina denomina nulidad virtual por tratarse de una cláusula inconstitucional.

A continuación, se presentan como ilustraciones las cláusulas abusivas en contratos bancarios:

Figura 1 *Contrato de tarjeta de crédito BBVA*

Consecuencias de la inexistencia de dinero (fondos) suficientes en la Cuenta de Pagos.

Si en las fechas de pago consignadas en los Estados de Cuenta, la Cuenta de Pagos no tiene dinero (fondos) suficiente, el Banco podrá cobrar los montos consignados en los Estados de Cuenta de cualquier otra cuenta que Usted tenga en el Banco, sea en moneda nacional o en moneda extranjera. Además, el Banco podrá hacer uso del derecho de compensación mencionado en la Cláusula 14 (a) del presente Contrato.

Uejemplo.

EJEMPLO: Si Usted mantiene frente al Banco una deuda pendiente (vencida) de pago por un monto de 100, el Banco puede dar por cancelada esa deuda empleando cualquier depósito que, hasta por 100, Usted tenga o pueda tener en el Banco. Si Usted tuviera un depósito de 50, el Banco podrá cobrar los 50 a cuenta de la deuda de 100.

Nota: <https://www.bbva.pe/>

Figura 2 *Contrato de tarjeta de crédito Interbank*

El BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, salvo los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho de compensación, en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a esta autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta que, a la fecha de vencimiento establecida en el respectivo Estado de Cuenta, el CLIENTE no hubiese cumplido con pagar. La compensación antes mencionada será comunicada al CLIENTE mediante el Estado de Cuenta.

Nota: <https://interbank.pe/>

Figura 3 *Contrato de tarjeta de crédito BCP*

De conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (en adelante la Ley N° 26702), Interbank podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquier cuenta de este último o a liquidar cualquier bien que se encuentre en custodia de Interbank, no serán objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho, conforme a lo previsto en el numeral 11 del artículo 132 de la Ley N° 26702. Con la finalidad de cancelar la deuda en la moneda en que ha sido contraída, Interbank podrá proceder a la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente para Interbank a la fecha en que se realice la operación.

Nota: <https://www.viabcp.com/>

Se evidenció que los contratos bancarios tienen cláusulas abusivas por que permiten el derecho de compensación bancaria, que sin importar de donde proviene el dinero del deudor (pago de haberes), hacen la totalidad del cobro que tienen frente al banco. Incluso aunque este cobro

determine el cobro de la totalidad de ingresos del deudor, dado que pese a ser una cuenta para depósito de haberes, resulta ser una cuenta bancaria.

3.2. Aporte de investigación

En atención a lo expuesto en la presente investigación, el aporte se encuentra orientado a determinar a la nulidad virtual como la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas. Se considera que esta nulidad virtual es parcial, repercutiendo únicamente en la cláusula o cláusulas abusivas contrarias al ordenamiento jurídico, incluidas en los contratos por adhesión bancarios o de cualquier otra índole, por cuanto la autonomía de la voluntad y las prerrogativas contractuales no deben ir sobre los derechos fundamentales de la persona.

En ese escenario este estudio es un aporte práctico realizado en la Universidad Señor de Sipán que permitirá desarrollar proyectos de investigación avocados a analizar en estricto diferentes contratos bancarios, comerciales y de telefonía, a fin de detectar las cláusulas en los mismos y remitirlas a los organismos reguladores, así también al INDECOPI, para que ejerza su labor de fiscalización y control en pro del bienestar de los usuarios.

Asimismo, esta investigación contribuye con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas y 10: Reducción de desigualdades.

A continuación, se presenta el proyecto de ley:

SUMILLA: PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 1398 DEL CÓDIGO CIVIL RESPECTO A LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

La Abog. Melina Colina de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, practicando el derecho de iniciativa legislativa que le otorga la Constitución, presenta la siguiente propuesta legislativa a fin de que sea elevada a debate en el congreso, con el detalle siguiente:

LEY QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 1398 DEL CÓDIGO CIVIL RESPECTO A LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo Único. - La presente ley tiene por objeto modificar el artículo 1398 del Código Civil, para determinar la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas, quedando redactada de la siguiente forma:

Artículo 1398.- Estipulaciones inválidas

En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

En el caso de contratos bancarios, la inclusión de una cláusula abusiva tiene como consecuencia jurídica la nulidad virtual parcial, repercutiendo únicamente en la cláusula o cláusulas abusivas contrarias al ordenamiento jurídico.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única. Vigencia La presente ley entra en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

3.3. Discusión de resultados

Tabla 12.
Categorización

Categorías/Subcategorías	Códigos
Categoría: Contratos por adhesión	C1
Subcategoría: Características	S1C1
Subcategoría: Legislación	S2C1
Categoría: Contratos Bancarios	C2

Subcategoría: Tipos	S1C2
Subcategoría: Legislación	S2C2
Categoría: Cláusulas abusivas	C3
Subcategoría: Doctrina	S1C3
Subcategoría: Jurisprudencia	S2C3
Subcategoría: Tipos	S3C3
Categoría: Consecuencias jurídicas	C4
Subcategoría: Nulidad	S1C4
Subcategoría: Doctrina	S2C4
Subcategoría: Jurisprudencia	S3C4

Respecto al Primer objetivo específico: Identificar las características de los contratos por adhesión (C1) en la doctrina y jurisprudencia, los entrevistados sostienen que se encuentran frente a un contrato por adhesión cuando el cliente solamente tiene dos opciones: puede aceptar el contenido en general ó no firmar el contrato y por lo tanto no puede hacer uso del servicio que brinda la empresa (S1C1). Estos contratos al ser redactados de forma unilateral, no se puede poner en discusión su contenido simplemente se acepta o se rechaza en su totalidad. Para el caso en concreto citaremos El ejemplo de una entidad financiera cuando uno desea sacar una tarjeta de crédito, débito, cuenta sueldo, la entidad financiera te otorga un contrato por adhesión si lo firmas te otorga la tarjeta y por ende la cuenta sí las cláusulas que contienen el contrato le parecen abusivas o inadecuadas al cliente este último no tiene posibilidad de renegociar o discutir su contenido simplemente al no firmar no podrá gozar del servicio que brinda la entidad financiera. Sólo una de las partes regula el contenido, artículo 1390 del Código Civil del Perú. La Resolución Final 0179-2022/Indecopi-TAC(S2C1)., señala como fundamental que la redacción unilateral de este contrato implica que, en cualquier situación de ambigüedad, su interpretación debe ser favorable al cliente. Se ha podido confirmar la sentencia española, aunque, curiosamente, destacan cuatro puntos.: El llamado “principio de unidad e invariabilidad del contenido contractual”; el término "complejidad y tecnicidad"; el principio de "generalidad y permanencia de la oferta", y el de la superioridad o dominio económico de la empresa en los mercados que monopoliza (S2C1).

Estos resultados se afianzan en Alcántara (2020) quien concluyó que las cláusulas generales

permiten sistematizar los contratos para garantizar la previsibilidad para empresas y administraciones. De igual manera se sustentan en la Teoría del contrato por adhesión⁰ pues, la parte con mayor poder económico determina los términos del contrato, y la otra parte sólo tiene la obligación de aceptar o negarse a celebrar el contrato. Saleilles (1901) utilizó por primera vez el término. Luego fue Dereux (1910) concluye que el término especial es "contrato fijo" y afirma que porque su objeto es hacer cumplir un pacto simple.

Según la doctrina, estos contratos sólo le dan al cliente dos opciones: o acepta los términos del contrato en su totalidad o elige no firmarlo, en cuyo caso no puede utilizar el servicio de la empresa. Dado que estos contratos se redactan unilateralmente, es imposible discutir su contenido; en cambio, se aceptan o se rechazan en su totalidad. Según la jurisprudencia, la redacción unilateral de este contrato implica que cualquier ambigüedad en su interpretación debe ser a favor del cliente.

En relación al segundo objetivo específico: Identificar las características de los contratos bancarios en la doctrina y jurisprudencia(C2). De las entrevistas se advierte que la única participación del cliente es que expresará a la entidad financiera qué servicio quiere y la entidad financiera pondrá sus reglas respecto de esa solicitud o necesidad(S2C2).

Los entrevistados sostienen que existen diversos tipos de contratos bancarios, tales como Apertura de crédito, el crédito, el crédito en cuenta corriente y sobregiro, contratos bancarios de operaciones pasivas, contratos bancarios de operaciones activas, etc (S1C2). Lo antes dicho no limita a que dentro de una entidad financiera se manejen distintos tipos de contratos, pero estrictamente el contrato bancario es un contrato mercantil, dicho esto también se puede hacer el comentario que muchos de esos contratos mercantiles llevan en su modo práctico contratos de adhesión. La jurisprudencia desarrolla a los diversos tipos de contratos bancarios, y en todos sus sellos destaca de alguna forma las características que establece la doctrina recordemos que la jurisprudencia desarrolla cada caso en concreto y resuelve en base a criterios técnicos normas y doctrina.

Estos resultados se afianzan en Nizo-Parada (2019) quien concluyó que la vinculación de contratos entre empresas se ha vuelto más común en los últimos años, creando la posibilidad de que la protección al consumidor sea más débil. Así también en Jiron (2020) concluyó Los proveedores de servicios financieros no tienen equilibrio entre los derechos y las obligaciones

que no están equilibradas con las obligaciones de las instituciones financieras. Además, a los consumidores de servicios financieros les resulta difícil comprender el lenguaje profesional utilizado por las instituciones financieras al momento de celebrar contratos, por otro lado, no tienen tiempo para familiarizarse con los términos y alcance de los contratos, y los empleados son reacios a responder.

En el mismo sentido, se sostiene en Aguilera (2018) concluyó que el sistema bancario es un régimen preferencial contra las instituciones de banca seguros, que excluye la observancia de sus derechos constitucionales, en este caso se examina el derecho a la indemnización previsto en la constitución, y es fundamental limitar la compensación mínima al mínimo. Así también en López (2018) concluye que se han otorgado varios derechos a las entidades del sistema financiero que, al referirse a disposiciones especiales, vulneran derechos fundamentales.

Se concluye como las características que la única participación del cliente es que expresará a la entidad financiera qué servicio quiere y la entidad financiera pondrá sus reglas respecto de esa solicitud o necesidad. Esto no limita a que dentro de una entidad financiera se manejen distintos tipos de contratos, pero estrictamente el contrato bancario es un contrato mercantil. Los tipos de contratos son apertura de crédito, el crédito, el crédito en cuenta corriente y sobregiro, contratos bancarios de operaciones pasivas, contratos bancarios de operaciones activas, etc.

Tercer objetivo específico: Analizar la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú (C3). En la contratación masiva, ya sea a través del contrato de adhesión o de las cláusulas generales de contratación, existen mayores incentivos para que los proveedores incluyan cláusulas que generan un importante desequilibrio de derechos y obligaciones (S1C3). Por eso tomo en cuenta una parte del tipo de consumidores que hay en el país. Esto se debe a la naturaleza de estos contratos, los cuales son preredactados unilateralmente por el proveedor sin participación de ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. A esto, cabe agregar que, dado que la regla de la buena fe históricamente se ha aplicado siempre a los contratos civiles y comerciales, ahora es necesario expresarla en derecho positivo para evitar que se deteriore con el tiempo(S2C3).. Es un principio fundamental, pues asegura que los intereses de los celebrantes estén representados sin ningún tipo de exageración o abuso por parte de uno sobre el otro(S3C3).

Es importante señalar que existe asimetría informativa de información al consumidor. La principal falla de mercado que afecta tanto a las relaciones económicas como al sistema financiero. Es la información asimétrica. La selección adversa, el riesgo moral o la señalización son posibles manifestaciones de esto; el estado actual de las cosas es peligroso y exige su atención(S1C3). Según Roldán (2020), la asimetría de información ocurre cuando una de las partes en una relación de consumo sabe más sobre el producto o servicio en cuestión que la otra. En cuanto a la calidad y cantidad de información disponible en relación a la contratación de un bien o servicio, la información asimétrica se refiere a las diferentes posiciones en las que se encuentran las partes. Estos resultados se sostienen en Ordoñez (2020), constató que el banco no actúa conforme a buena fe, confianza y lealtad al celebrar un contrato. Por último, pero no menos importante, se determina que los bancos violan el principio de buena fe porque frecuentemente incluyen cláusulas que benefician más al proveedor que al cliente y que no son explicadas adecuadamente antes de firmar el contrato.

En el mismo sentido, se verifica con Castillo, y López (2018), descubrió que todos los contratos de crédito contienen cláusulas de abuso, que contradicen las disposiciones del Código Civil y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Finalmente, se consolida en la teoría de las cláusulas abusivas de Kant (1989) propuso la reciprocidad y equilibrio razonable entre derechos y obligaciones de los cocontratantes como cualidades de las cláusulas abusivas. La igualdad inherente también se declara en el derecho a no ser detenido o en el derecho a no ser detenido de otros.

Se concluye que la naturaleza jurídica de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en Perú, es que son unilateralmente preredactadas por el proveedor sin ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. La asimetría informativa en la información del consumidor existe como resultado de esta prerrogativa.

Respecto al cuarto objetivo específico: Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios (C4), se advirtió que las cláusulas abusivas, según la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, son aquellas que presentan los siguientes rasgos: i) Falta de negociación de la misma; ii) Suposición creíble de que no existen otras alternativas para los consumidores en el mercado; y iii) Desequilibrio razonable entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes, en

perjuicio del consumidor (S2C4) (S3C4). Se considera que la nulidad de la cláusula abusiva (S1C4) incluida en el contrato debe ser la consecuencia más próxima para evitar el abuso por parte de la institución proveedora al cliente adherido. El contrato debe preservarse en atención al principio de conservación del contrato, salvo que este no pueda subsistir por la nulidad de la cláusula abusiva. Se señala también que al ser una cláusula contraria al orden público, devendría en lo que la doctrina denomina como nulidad virtual

Esto no quiere decir que la inserción de cláusulas abusivas en los contratos no acarrea en otro tipo de consecuencias como la administrativa o la económica a través de multas y sanciones. El derecho debe estar en constante evolución para así poder detectar y abolir cualquier forma disfrazada de estas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y en general para detectar cualquier conducta que vaya en contra de nuestro ordenamiento jurídico y en general de nuestras buenas costumbres

Estos resultados se afianzan en Argentina, Donalicio (2019) concluyó que una de las partes no tenía la obligación de cumplir con estos términos en su contenido previsto. No hay lugar para la negociación, por lo que prevalece la unilateralidad. A diferencia del contrato tradicional, que requiere voluntad. Esto crea disputas legales y algunas lagunas legales no descubiertas. Impotencia, injusticia, desigualdad, etc. son las causas fundamentales de estas contradicciones, que violan los principios básicos de la integridad del consumidor. después antes El uso generalizado de estos contratos en las interacciones diarias provocó ajustes en ambas posiciones. Así también en Fuentes (2020), quien concluyó que suelen incluir cláusulas que benefician más a la empresa proveedora que al consumidor y que no son adecuadamente explicadas previo al contrato.

En la misma línea, se sostienen en Cusi y Cruz (2022) concluyó que los acuerdos de cumplimiento de las entidades financieras de la ciudad del Cusco en el 2020-2021 conducen a una desprotección de los derechos del consumidor por la vulneración de la libertad de contratación, lo que se refleja en la preferencia de la entidad financiera por regulación. Los intereses en la etapa precontractual no están incluidos en dichos contratos comerciales. De igual forma, se sostienen en Nuñez y Ccorimanya (2022), concluyó que las normas prescriptivas que favorecen intereses únicos y la falta de negociación o acuerdo con los usuarios son responsables de restringir y/o vulnerar la libertad contractual en relación con los contratos cerrados. unidad financiera. Esta propuesta se sustenta en la teoría de los Terceros en el contrato bancario, la

cual pregona que la relación contractual entre el banco y el cliente siempre puede incluir la participación directa o indirecta de otras personas físicas o jurídicas que serán informadas cuando sea necesario.

Se concluye en la nulidad de la cláusula abusiva incluida en el contrato como consecuencia jurídica a su introducción en los contratos por adhesión bancarios. El contrato debe preservarse en atención al principio de conservación del contrato, salvo que este no pueda subsistir por la nulidad de la cláusula abusiva. Al ser una cláusula contraria al orden público, devendría en lo que la doctrina denomina como nulidad virtual.

En relación con el cumplimiento del objetivo general.- Establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú, se advirtió la existencia de cláusulas abusivas en contratos emitidos por tres entidades bancarias en el Perú.

Estos resultados se afianzan en López (2018) quien concluyó que: Debido a una mala comprensión de las normas que rigen las cifras antes mencionadas, la respuesta del INDECOPI a las quejas de compensación violó las protecciones legales para los consumidores financieros. Los consumidores financieros pueden hacer mal uso de las garantías legales porque las cuentas de nómina no están debidamente reguladas y por lo tanto no pueden utilizar el instrumento de manera adecuada. La referida investigación revela así que, en ausencia de regulación de los límites del derecho a la indemnización, se vulneran otros derechos, en cuyo marco se acredita la indemnización. En este sentido, este estudio está de acuerdo con la afirmación de que existen instrumentos internacionales que protegen el derecho a la reparación si protegen; sin embargo, se han otorgado varios derechos a las entidades del sistema financiero que, al referirse a disposiciones especiales, vulneran derechos fundamentales.

Asimismo, en Castillo y López (2018), quienes descubrieron que todos los contratos de crédito contienen cláusulas de abuso, que contradicen las disposiciones del Código Civil y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. De igual forma, en Córdova (2021) quien concluyó que según el Comité Especial de Protección de los Derechos del Consumidor del INDECOPI, que tiene a su cargo la prevención de las violaciones a las normas de consumo declaradas por los demandados con base en la restricción de importación de alimentos, sus denuncias También se determinó que eran infundados los precios de los alimentos y la variedad limitada de alimentos.

Así también en Ordoñez (2020) quien constató que el banco no actúa conforme a buena fe, confianza y lealtad al celebrar un contrato. Por último, pero no menos importante, se determina que los bancos violan el principio de buena fe porque frecuentemente incluyen cláusulas que benefician más al proveedor que al cliente y que no son explicadas adecuadamente antes de firmar el contrato.

IV. CONCLUSIONES

1. Se identificaron las características de los contratos por adhesión, evidenciándose que la doctrina precisa que son contratos en los cuales el cliente solamente tiene dos opciones: puede aceptar el contenido en general o no firmar el contrato y por lo tanto no puede hacer uso del servicio que brinda la empresa. Estos contratos al ser redactados de forma unilateral, no se puede poner en discusión su contenido simplemente se acepta o se rechaza en su totalidad. En la jurisprudencia se indica que la redacción unilateral de este contrato implica que, en cualquier situación de ambigüedad, su interpretación debe ser favorable al cliente.
2. Se identificaron las características de los contratos bancarios en el Perú, en los cuales la única participación del cliente es que expresará a la entidad financiera qué servicio quiere y la entidad financiera pondrá sus reglas respecto de esa solicitud o necesidad. Esto no limita a que dentro de una entidad financiera se manejen distintos tipos de contratos, pero estrictamente el contrato bancario es un contrato mercantil. Los tipos de contratos son apertura de crédito, el crédito, el crédito en cuenta corriente y sobregiro, contratos bancarios de operaciones pasivas, contratos bancarios de operaciones activas, etc.
3. Se analizó la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú evidenciándose que son prerredactados unilateralmente por el proveedor sin participación de ningún tipo de negociación, resultando en la inclusión de cláusulas que solo benefician a una de las partes. Por esta prerrogativa existe asimetría informativa de información al consumidor.
4. Se propuso a la nulidad de la cláusula abusiva incluida en el contrato como consecuencia jurídica a su introducción en los contratos por adhesión bancarios. El contrato debe preservarse en atención al principio de conservación del contrato, salvo que este no pueda subsistir por la nulidad de la cláusula abusiva. Al ser una cláusula contraria al orden público, devendría en lo que la doctrina denomina como nulidad virtual.
5. Se evidencio la existencia de cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú; por lo cual la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, como el caso del derecho a la compensación bancaria, por cuanto el banco puede compensarse de cualquier cuenta que tenga en su poder, incluyendo la de haberes por ser una cuenta corriente. El derecho debe alinearse al respeto a los usuarios a través de la emisión de contratos que vulneran la buena fe del usuario, y que respeten el orden público, a fin de generar un ambiente con Instituciones sólidas y que respeten la justicia, cumpliendo así con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16.- Paz Justicia e Instituciones Sólidas.

V. RECOMENDACIONES

1. A las empresas y personas emisoras de contratos por adhesión a publicitar el contenido de sus contratos, a fin de que el posible usuario del bien o servicio tenga la oportunidad de elegir adecuadamente y de este modo mermar la asimetría informativa que a la fecha se advierte en los usuarios en el Perú.
2. A las entidades bancarias a analizar adecuadamente los contratos de forma previa a su emisión, para restringir la inclusión de cláusulas abusivas.
3. A los usuarios a comparar los beneficios que cada emisor del contrato haya determinado, para lo cual deberán leer los contratos de forma previa a su aceptación.
4. A las universidades públicas y privadas a generar estudios doctrinarios respecto a la nulidad de la cláusula abusiva incluida en el contrato como consecuencia jurídica a su introducción en los contratos por adhesión bancarios.
5. A todas las empresas e instituciones a velar por el respeto a la persona y a sus derechos, para generar un ambiente de paz, justicia e instituciones sólidas.

REFERENCIAS

- Actualidad Noticias (2022). *Los juzgados de cláusulas abusivas han resuelto siete de cada diez asuntos ingresados desde su creación.* <https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/17063-los-juzgados-de-clausulas-abusivas-han-resuelto-siete-de-cada-diez-asuntos-ingresados-desde-su-creacion/>
- Aguilera, G. F. (2018). *Los contratos de adhesión de seguros en relación a los derechos del consumidor en Ecuador.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2505>
- Aguilar, A. y Hernández, Y. (Ed.). (2018). *La Investigación Sociojurídica: Un análisis de la incidencia de los aspectos sociales para el Derecho.* Ediciones Universidad Simón Bolívar. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Marles-Herrera/publication/332829609_La_Investigacion_Sociojuridica_Un_analisis_de_la_incidencia_de_los_aspectos_sociales_para_el_Derecho/links/60761a4292851cb4a9dc1136/La-Investigacion-Sociojuridica-Un-analisis-de-la-incidencia-de-los-aspectos-sociales-para-el-Derecho.pdf
- Aguilar, L., y Otuyemi, E. (2020). Análisis documental: importancia de los entornos virtuales en los procesos educativos en el nivel superior. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 17, pp. 57-77. <https://www.tecnologia-ciencia-educacion.com/index.php/TCE/article/view/485/311>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones.* Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf>
- Alcántara, O. A. (2020). Criterios orientadores de la incorporación de condiciones generales en los contratos financieros y la tutela del consumidor peruano. *Prolegómenos*, 23(45), 137-150. <https://doi.org/10.18359/prole.4285>
- Aranzamendi, L. (2015) *Investigación Jurídica.* 2ª edición. Lima, Perú: Ed. Jurídica Grijley
- Araque, J. (2019). Guía para hacer una entrevista. *Revista Germina*, 1(1), 7–12. <https://cipres.sanmateo.edu.co/ojs/index.php/germina/article/view/65/47>
- Baeza, M. (1999). Metodologías cualitativas en la investigación social y tratamiento analítico de entrevistas: problemas de estatuto del sujeto entrevistado y problema de cantidad de entrevistas. *Sociedad Hoy*, N°2-3, Universidad de Concepción, Concepción -Chile
- Bazán, A.A. (2018). *Las cláusulas abusivas de contratación y su doble régimen legal en el*

- ordenamiento jurídico peruano: invalidez vs. Ineficacia*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1483>
- Castillo, E. E., & Lopez, T. O. (2018). *Efectos Jurídicos de las Cláusulas Abusivas en Contratos por Adhesión en el Sistema Bancario Crediticio en Huaraz, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26474>
- Código Civil peruano (1984).
- Consejo General del Poder Judicial (2022). *Los juzgados de cláusulas abusivas de las hipotecas que seguirán funcionando hasta final de año*. <https://www.idealista.com/news/finanzas/hipotecas/2022/06/29/797635-los-juzgados-de-clausulas-abusivas-de-las-hipotecas-que-seguiran-funcionando-hasta>
- Constitución Política del Perú (1993).
- Cordova, B. A. (2021). *Los límites legales a la protección al consumidor frente a la libertad de empresa. En el sector entretenimiento. Basado en el caso Cineplex vs Aspec*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3841>
- Cusi, D., & Cruz, A. (2022). *Los contratos por adhesión y la desprotección de los derechos de los consumidores en las entidades financieras de la ciudad del Cusco, 2020-2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92922>
- De la Maza Gazmuri, Í. (2019). Contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado?. *Revista chilena de derecho privado*, (1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2572113>
- Díaz de Valdés Haase, M. (2020). Nulidad de cláusulas abusivas en reservas, promesas de compraventa y compraventas suscritas por consumidores de viviendas comercializadas en verde. *Revista chilena de derecho privado*, (35), 273-285. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722020000200273>
- Donalisio, L. E. (2019). *Términos abusivos y clausulas ineficaces en los contratos por adhesión*. [Tesis de grado, universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16602>
- Fernández, M. (2020, 13 de febrero). *Informe Belmont sobre Psiquiatría Legal*. Instituto Europeo de Estudios Empresariales. <https://www.inesem.es/revistadigital/juridico/informe-belmont/>
- Falconi, M. F. (2022) Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. SciELO

Preprint.<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/3682/6826/7119>

- Fuentes, L. A. (2020). *El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7976>
- González, I. A. (2018) Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7722>
- Girón, K. M. (2020). *Vulneración de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios* [Tesis de grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.]. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4168/1/T-ULVR-3477.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza. C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGraw-Hill.
- Josserand, L. (1952). *Derecho Civil*. Tomo I. Europa-América, Bosch y Cía.
- Larenz, K. (1978). *Derecho Civil. Parte General*. Editoriales de Derecho Reunidas.
- Lohmann, J. (1994). *El Negocio Jurídico*. Grijley
- López, D. E. (2018). *La compensación bancaria en cuenta de remuneraciones: desde la olvidada garantía legal al abuso del derecho*. [Trabajo académico Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13888>
- Ormeño, M. I. (2022). *Cláusulas abusivas en datos personales: Sernac convoca consulta pública*. <https://alessandri.legal/clausulas-abusivas-en-datos-personales-sernac-convoca-consulta-publica/>
- Nizo, K. D. (2019). El contrato por adhesión y las cláusulas abusivas, un acercamiento a su evolución normativa. *Revista de la Universidad Católica de Colombia*, 1 – 34. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23009/1/>
- Núñez, V., & Ccorimanya, M. S. (2022). *La limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco*. [Tesis de maestría, UNSACC]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6536>
- Ordoñez, L. A. F. (2020). El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019. *SSIAS*, 13(2). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/1447>

- Poder Judicial (2021). *La pendencia de los Juzgados de cláusulas abusivas mantuvo en 2020 la tendencia a la baja pese a la paralización de la actividad judicial por el Covid-19*. <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/En-Portada/La-pendencia-de-los-Juzgados-de-clausulas-abusivas-mantuvo-en-2020>
- Rojas, G. (2019). *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión sector telecomunicaciones frente al consumidor caso Telefónica del Perú y América Móvil*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50609>
- Roldán, P. N. (8 de junio de 2016). *Asimetría de información*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/asimetria-de-informacion.html>
- Romero, N. J. (2020). *Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el Distrito de la Molina, Año 2019*. [tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1944>
- Sánchez, J. (2020). *El Tribunal Supremo fija doctrina sobre la cláusula de vencimiento anticipado en los préstamos personales*. <https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-de-derecho-de-los-consumidores/el-tribunal-supremo-fija-doctrina-sobre-la-clausula-de-vencimiento-anticipado-en-los-prestamos-personales/>
- Solís, Y. M. (2019). *Arbitraje de consumo entre consumidores y proveedores como alternativa de solución de conflictos en el rubro bancario y financiero*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6433>
- Soto, M. D. J. (2021). *La Seguridad Jurídica para el consumidor en las contrataciones electrónicas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9712>
- Vidal, F. (2016). *El Acto Jurídico*. (10.a ed.). Instituto Pacífico S.A.C.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.

Ámbito de aplicación	Problema de investigación	Formulación del Problema	Objetivo General	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Derecho Civil y Procesal Civil	Los contratos bancarios son incuestionables, pues sus cláusulas están predeterminadas, quedando a la actuación del interesado solo la suscripción, En muchos casos, ni siquiera los leen, pues son inexpertos en el tema, y en otros por la premura de acceder a tarjetas de crédito y prestamos, entre otros servicios financieros; evidenciándose la existencia de cláusulas abusivas, que deberían tenerse por no puestas.	¿Qué cláusulas abusivas existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú?	Establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú	Identificar las características de los contratos por adhesión en la doctrina y jurisprudencia	Contratos por adhesión	Doctrina Jurisprudencia Legislación Características
				Identificar las características de los contratos bancarios en el Perú	Contratos bancarios	Tipos Legislación
				Analizar la naturaleza jurídica de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión en el Perú	Cláusulas abusivas	Doctrina Jurisprudencia Tipos
				Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios.	Consecuencias jurídicas	Nulidad Anulabilidad Doctrina Jurisprudencia

ANEXO 02: INSTRUMENTO

PROYECTO DE TESIS.

Cláusulas abusivas en contratos por adhesión bancarios en el Perú

Datos generales del entrevistado (a)	
Nombres y apellidos:	
Institución en la que labora:	
Cargo:	
Especialidad:	
Reunión	
Link:	
Fecha y hora	

Objetivo específico [Identificar las características de los contratos por adhesión en la doctrina y jurisprudencia]

1 ¿Cuáles son las características de los contratos por adhesión según la doctrina?
2 ¿Cuáles son las características de los contratos por adhesión según la jurisprudencia?

Objetivo específico [Identificar las características de los contratos bancarios en el Perú]

3 ¿Cuáles son las características de los contratos bancarios según la doctrina?
4 ¿Cuáles son las características de los contratos bancarios según la jurisprudencia?
5 ¿Cuáles son los tipos de contratos bancarios en el Perú?

Objetivo específico

Objetivo específico [Proponer la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios]

6 ¿Cuál es la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios?
7 ¿Considera que la nulidad de la cláusula debe ser la consecuencia jurídica a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios? Si, no ¿Por qué?
8 ¿Como sanciona el INDECOPI a las entidades bancarias que incluyen cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios?

9 ¿Considera que nuestra legislación actual protege al consumidor de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios? Si, no ¿Por qué?

10 ¿Como considera Ud. que se puede restringir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos por adhesión bancarios? Si, no ¿Por qué?

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Mg. José Francisco Estela Campos
 1.2. **Cargo e institución donde labora :** Docente de Derecho civil.
 1.3. **Autora del instrumento :** Melina Lisset Leiva Colina

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones
Crterios	Indicadores	D	R	B	Sugerencias
• PERTINENCIA	instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.				
• COHERENCIA	acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.				
• CONGRUENCIA	dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.				
• SUFICIENCIA	ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.				
• OBJETIVIDAD	aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.				
• CONSISTENCIA	elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.				
• ORGANIZACIÓN	elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.				
	cuestionario de preguntas ha sido				

• CLARIDAD	redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)				
• FORMATO	la una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).				
• ESTRUCTURA	desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.				
CONTEO TOTAL					
realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30}$$

0.93

3. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena



Mg. José Francisco Estela Campos
DNI. N°. 16694828

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

- a. **Nombres y apellidos del validador** : Mg. Fernando Manuel Rojas Calderon
 b. **Cargo e institución donde labora** : Abogado especialista en Derecho civil.
 c. **Autora del instrumento** : Melina Lisset Leiva Colina
 d.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X),

según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre si y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.				
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor			X	

	comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).				
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente
de validez:

A+B+C
30

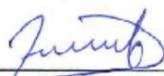
0.93

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

4. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena


 Abog. Fernando Manuel Rojas Calderón
 10585355

Mg. Fernando Manuel Rojas Calderón
DNI. N° 10585355

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: Dra. Leyla Ivon Vilchez Guivar de Rojas

1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor metodológico – Escuela Nacional de Control

1.3. Autora del instrumento: Melina Lisset Leiva Colina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)

2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)

3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Crterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.				

• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			x	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente
de validez:

$$\frac{A+B+C}{30}$$

0.97

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Dra. Leyla Ivon Vilchez Guivar de Rojas
DNI N°. 45051606

ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Institución : Universidad Señor de Sipán Investigador:

Título : Cláusulas abusivas en contratos por adhesión bancarios en el Perú.

Yo, Leyla Ivon Vilchez Guivar de Rojas identificada con DNI N° 45051606

DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación “Cláusulas abusivas en contratos por adhesión bancarios en el Perú”, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Encuesta que permita contribuir con el objetivo de establecer las cláusulas abusivas que existen en el contrato por adhesión bancario en el Perú.

Lugar, 03 de marzo de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Leyla Ivon Vilchez Guivar de Rojas', with a large, stylized flourish at the end.

Dra. Leyla Ivon Vilchez Guivar de Rojas

DNI N ° 45051606

ANEXO 05: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE TESIS

Yo, ALFREDO CARLOS MANUEL RENDON ALVARADO, docente de la Escuela de Posgrado - USS y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 347-2023/EPG-USS, del estudiante LEIVA COLINA MELINA LISSET, titulada "CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS POR ADHESIÓN BANCARIOS EN EL PERÚ" de la Maestría EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que, concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N°221-2019/ PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

CHICLAYO, 05 DE DICIEMBRE DE 2023


MS. ALFREDO CARLOS MANUEL RENDON ALVARADO
DNI N° 70083765