

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS**

**AFECTACIÓN A LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN EN LOS  
CONTRATOS POR ADHESIÓN CON EMPRESAS DE TELEFONÍA  
MÓVIL EN LA CIUDAD DE CUSCO EN EL AÑO 2020**

**PRESENTADO POR:**

Br. FRANCISCO SIHUINTA GONZALES

Br. LUCIO ERASMO MEDINA YAÑEZ

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ABOGADO**

**ASESOR:**

Dr. DARIBERTO PALMA BARREDA

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor DAREBERTO PALMA BARREDA quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: AFECCIÓN A LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN CON EMPRESAS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD DE CUSCO EN EL AÑO 2020

Presentado por: FRANCISCO SIUVENTA GONZALES DNI N° 7060 4513;  
presentado por: LUIS ERAZMO MEDINA YANEZ DNI N°: 4124 2434  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de ABOGADO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 03 de Diciembre de 2025

Firma

Post firma DAREBERTO PALMA BARREDA

Nro. de DNI 23818187

ORCID del Asesor 0000-0002-3522-7681

#### Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 23254:5358:39338

# Francisco Sihuinta Gonzales y Lucio Erasmo Medin...

## TESIS AFECTACION A LA LIBERTAD DE CONTRATACION EN LOS CONTRATOS POR ADHESION CON EMPRESAS DE TELEFO...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:535839338

115 páginas

Fecha de entrega

3 dic 2025, 11:01 a.m. GMT-5

17.281 palabras

93.953 caracteres

Fecha de descarga

3 dic 2025, 2:05 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS AFECTACION A LA LIBERTAD DE CONTRATACION EN LOS CONTRATOS POR ADHESION CON.....docx

Tamaño del archivo

8.3 MB

## 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

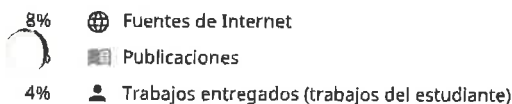
### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Exclusiones


- N.º de fuente excluida

### Fuentes principales



### Marcas de integridad

#### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
60 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

*Al Altísimo. Quien supo guiarnos por el camino correcto,  
Quien nos supo dar la fuerza suficiente para seguir adelante,  
por estar con nosotros todo este tiempo,  
y darnos su infinito cariño y amor.*

### *A nuestras Madres*

*Por ese apoyo incondicional, y el habernos dado nuestras vidas,  
por habernos instruido como las personas que somos en el día a día,  
por sus invaluable esfuerzos, enseñanzas,  
valores y su infinito cariño, con el cual supo guiarme hasta ver el cumplir de nuestra  
profesión.*

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra eterna gratitud a nuestros Docentes de la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco por habernos guiado por el camino del bien del mismo modo el habernos impartido los mejores valores en nuestra etapa pre profesional.

Gratitud y agradecimiento al Dr. Dariberto Palma Barreda quien nos brindó su amplio conocimiento para hacer posible el presente trabajo de investigación.

**Los Autores.**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación considera que existe una problemática que afecta a la libertad de contratación en la celebración de contratos de adhesión, específicamente en los celebrados con las empresas que prestan servicio de telefonía móvil. Pero que el Estado ha tomado medidas complementarias para evitar mayor afectación de los derechos de los usuarios, como es la creación de OSIPTEL e INDECOPI; sin embargo, advertimos que ello no resulta suficiente, en tanto la sanción administrativa que puede imponer INDECOPI se reduce a una multa.

Motivo por el cual, y atendiendo que este tipo de contratos -de adhesión- se celebran en masa, es decir con una gran cantidad de usuarios, es que se debe prever un sistema administrativo - jurídico con características de atender acciones colectivas, en similares características de acceso a este tipo de contratos en masa. De manera que se permita contar con procedimiento de acceso colectivo y con proceso judiciales de acceso colectivo, esto garantizará el acceso a justicia y tutela jurisdiccional efectiva.

En la presente investigación se ha organizado en V capítulos; el capítulo I, está referido al planteamiento del problema, donde se precisa la situación problemática, formulación de problemas, justificación y objetivos.

En el capítulo II se desarrolla el Marco Teórico, conformado por el marco conceptual, los antecedentes de investigación y las bases teóricas. El capítulo III, está referido a la hipótesis y categorías de estudio. El capítulo IV, referido a la metodología. El capítulo V, comprende los resultados y la discusión de resultados.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
INTRODUCCIÓN .....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
1   CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	1
1.1 Situación Problemática .....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
2.1.1 Problema general .....	4
1.2.1 Problemas Específicos.....	4
1.3 Justificación .....	4
1.4 Formulación de Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general .....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
2   CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Bases teóricas.....	7
2.1.1 El Contrato.....	7
2.1.2 Contratos por Adhesión.....	19
2.1.3 Contratos por adhesión con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco .....	42
2.2 Marco Conceptual.....	44
2.2.1 Libertad de Contratación .....	44
2.2.2 Contratos por Adhesión.....	44
2.2.3 Empresa de telefonía móvil .....	45
2.2.4 Contrato .....	45
2.3 Antecedentes e investigación.....	45
2.3.1 Tesis.....	45
2.4 Hipótesis .....	48
2.4.1 Hipótesis General .....	48
2.4.2 Categorías de Estudio .....	48
3   CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	50
3.1 Diseño De Investigación .....	50



3.2 Muestra.....	50
3.2.1 Unidad de Análisis Temático .....	51
3.2.2 Muestra No Probabilística .....	51
3.3 Técnicas e instrumentos .....	51
3.3.1 Técnicas.....	51
3.3.2 Instrumentos .....	51
4 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	52
4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y presentación de resultados.....	52
4.1.1 Análisis cuantitativo .....	52
4.1.2 Definición de área de trabajo.....	52
4.1.3 Técnicas e instrumentos .....	52
4.1.4 Encuestas realizadas en 2021 .....	52
4.1.4.3. Tiempo de servicio.....	55
4.1.4.4. Lectura al firmar contrato .....	56
4.1.4.5. Advierte cláusulas abusivas .....	57
4.1.4.6. Presentó problemas con operador .....	58
4.1.4.7. Tipos de problemas con operador.....	59
4.1.4.8. Calificación del servicio por operador móvil.....	60
4.1.5. Encuestas realizadas el año 2024.....	61
4.1.5.1. Edades:.....	61
4.1.5.2. Operadores móviles .....	62
4.1.5.3. Tiempo de servicio.....	63
4.1.5.4. Lectura al firmar contrato .....	64
4.1.5.5. Advierte cláusulas abusivas .....	65
4.1.5.6. Presentó problemas con operador .....	66
4.1.5.7. Tipos de problemas con operador.....	67
4.1.5.8. Calificación del servicio por operador móvil.....	68
4.1.6. Cuadro comparativo de encuestas.....	69
4.2. Presentación de resultados .....	71
4.2.1. Afectación la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020	73
4.2.2. Desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú	77

4.2.3.	Contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020 .....	78
4.2.4.	Problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020	78
5	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
	RECOMENDACIONES .....	82
	PROPUESTA LEGISLATIVA.....	84
	CAPÍTULO VI: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	91
	ANEXOS .....	96
a)	Matriz de Consistencia.....	97
b)	Instrumentos de recolección de información - Encuesta .....	99
c)	Modelo de contratos aprobados por OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL .....	101
d)	Modelo de contratos, aprobados por Resolución N.º 068-2025-GG/OSIPTEL	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clausulas en los contratos de telefonía móvil</i>	43
Tabla 2 <i>Categorías y sub categorías de estudio</i>	51
Tabla 3 <i>Diseño Metodológico</i>	53
Tabla 4 <i>Cuadro comparativo de encuestas entre 2021 y 2024</i>	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1 <i>Empresas que prestan el servicio de telefonía móvil</i>	28
Figuras 2 <i>Contrato de Entel</i>	31
Figuras 3 <i>Contrato de Bitel</i>	33
Figuras 4 <i>Contrato de Movistar</i>	35
Figuras 5 <i>Contrato de Claro</i>	39
Figuras 7 <i>Ranking de calidad móvil distrital: participación de mercados</i>	45
Figuras 8 <i>Ranqking de calidad por operador - Cusco</i>	45

## **RESUMEN**

La presente investigación intitulada “**AFECTACIÓN A LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN EN LOS CONTRATOS POR ADHESION CON EMPRESAS DE TELEFONIA MOVIL EN LA CIUDAD DE CUSCO EN EL AÑO 2020**”, ha tenido su iniciativa como fruto de experiencias académicas, al abordar temas relacionados al Derecho de Contratos, dentro de los cuales se abordó los contratos de adhesión, que posteriormente se vincularon con las celebrados por el servicio de telefonía móvil.

Esta investigación tiene como objetivo: Determinar cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020; su desarrollo se ha realizado de acuerdo al enfoque de investigación mixto, tipo de investigación socio jurídica y de nivel básico o teórico.

Para el trabajo de campo se ha recurrido a la técnica de la encuesta, mediante la cual se ha encuestado a 200 personas, usuarios de servicio de telefonía móvil de diferentes operadores.

**Palabras clave:** Derecho de contratos, Libertad de contratación, Contratos por adhesión, Empresa de telefonía móvil.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled "AFFECTATION TO THE FREEDOM OF CONTRACT IN THE CONTRACTS BY ADHESION WITH MOBILE TELEPHONY COMPANIES IN THE CITY OF CUSCO IN THE YEAR 2020", has had its initiative as a result of academic experiences, when addressing issues related to Contract Law, within which adhesion contracts were addressed, which were later linked to those entered into by the mobile telephone service.

This research aims to: Determine how freedom of contract is affected in adhesion contracts signed with mobile phone companies in the city of Cusco in the year 2020; Its development has been carried out according to the mixt research approach, types of socio-legal research and basic or theoretical level.

For the field work, the survey technique has been used, through which 200 people have been surveyed, users of mobile telephone service from different operators.

**Keywords:** Contract law, Freedom of contract, Adhesion contracts, Mobile phone company.

# **1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

## **1.1 Situación Problemática**

El Derecho, al ser una ciencia social, busca estar al compás de los acontecimientos sociales y económicos a fin de poder regular las relaciones jurídicas que en ella se presentan, es de esta manera que asume una función de cambio social.

Debido a la dinámica socioeconómica, influida por las exigencias de las transacciones comerciales contemporáneas, ha surgido una importante evolución en el Derecho contractual. Esta innovación ha dado lugar a una desviación de la interpretación convencional o clásica de los contratos, que engloba las ideas de libertad contractual (también denominada libertad de conclusión) y libertad de contrato (a veces denominada libertad de configuración interna).

El artículo 62 de la Constitución vigente regula la libertad contractual. Esta declaración afirma que las partes implicadas en un contrato poseen la facultad de adherirse de mutuo acuerdo a las restricciones existentes.

Según el Tribunal Constitucional, ha declarado:

Este Tribunal ya ha subrayado que la libertad de celebrar libremente contratos, reconocida en los artículos 2, apartado 14) y 62 de la Constitución, se basa en el concepto de elección voluntaria, que incluye dos componentes: “*a. Libertad de contratar, también llamada libertad de conclusión, que es la facultad de decidir cómo, cuándo y con quién se*

*contrata; y b. Libertad contractual* -que forma parte de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la constitución (cfr. STC 01405-2010-PA/TC, fundamento 12)-, *también conocida como libertad de configuración interna, que es la facultad para decidir, de común acuerdo o convención de voluntades entre dos o más personas naturales y/o jurídicas para crear, regular, modificar o extinguir una relación de carácter patrimonial. Dicho vínculo -fruto de la concertación de voluntades. debe versar sobre bienes o intereses que posean apreciación económica, tengan fines ilícitos u no contravengan las leyes de orden público* (STC 7339-2006-PA/TC, fundamento 47)”, (Expediente N° 2175-2011-PA/TC, 2012).

Siendo las comunicaciones telefónicas (móvil) uno de los servicios de mayor cobertura a nivel nacional; según datos de INEI: “En el trimestre enero-febrero-marzo de 2020, el 78,3% de la población de 6 y más años de edad, **utilizó teléfono celular** para acceder al internet, lo que significó un incremento de 7,0 puntos porcentuales al compararlo con similar trimestre del año anterior; dio a conocer el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, elaborado con resultados de la Encuesta Nacional de Hogares”; en datos numéricos nos referimos a que en el Perú ha tenido 18 millones de celulares a junio de dos mil veinte. Para el año 2024, según la Encuesta Nacional de Hogares, para el cuarto trimestre de 2024 el 89.8 % de la población de 6 y más años de edad del país que usó internet lo hizo a través de un celular.



Nótese que, en cuatro años, de un 78.3 % se ha incrementado a 89.8%.

En Cusco, existe una cantidad importante de usuarios de la telefonía móvil, ello representa una cantidad similar de contratos que contienen cláusulas por adhesión firmados entre las empresas prestadoras y los respectivos usuarios del servicio de telefonía móvil. Situación que se mantiene de forma permanente, cuando se cambia de operador o cuando se renueva el servicio, permitiendo que se mantengan vigentes dichas cláusulas y con ello latente también la afectación a la libertad de contratación, justamente aprovechando la necesidad de comunicación de las personas.

Frente a lo expuesto, se hace necesario realizar una revisión y análisis de los contratos por adhesión suscritos con las empresas operadoras de telefonía móvil, a fin de identificar la afectación a la libertad de contratación, identificar la cláusulas y el contenido de las mismas, analizar el desarrollo de la libertad de contratación, de modo que se pueda revertir la situación de afectación a la que se encuentran expuestos los ciudadanos del Cusco y por ende de la nación, proporcionando tutela judicial adecuada a los consumidores o usuarios del servicio de telefonía móvil.

## **1.2 Formulación del problema**

### **2.1.1 Problema general**

¿Cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020?

### **1.2.1 Problemas Específicos**

- ¿Cuál ha sido el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú?
- ¿Cuál es el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?
- ¿Cuáles son los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?

## **1.3 Justificación**

**a) Conveniencia.** Resulta conveniente realizar la presente investigación, por abordar un problema de orden socio jurídico, vinculado a la libertad de contratación y como es que ella se ve afectada por los contratos de telefonía móvil que contienen clausulas generales de contratación, el cual se va viendo aplicado a nivel nacional generando además problemas a los usuarios de este servicio.

**b) Relevancia social.**

Porque busca beneficiar la sociedad en su conjunto, específicamente a la sociedad Cusqueña, a partir de la cual se ha de extender a todos los usuarios de este servicio a nivel nacional.

**c) Valor teórico.** - Se contribuye con el conocimiento teórico específico referido al Derecho Contractual en el ámbito del Derecho Civil y, Derecho de las Telecomunicaciones vinculado al Derecho Constitucional al dar a conocer la evolución conceptual de la libertad de contratación y de los contratos por adhesión en telefonía móvil.

**d) Utilidad metodológica.** - Con la metodología empleada, sumado a las técnicas e instrumentos de investigación, así como los resultados obtenidos, sirven para futuras investigaciones vinculadas al tema estudiado.

**e) Originalidad.** - Realizada la revisión en las Universidades locales, no se ha encontrado otra tesis de pregrado que hayan abordado el presente tema según los objetivos y metodología elegida.

## **1.4 Formulación de Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú.
- Analizar el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020.
- Identificar los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020.

## 2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas

#### 2.1.1 El Contrato

##### 2.1.1.1 Origen

El contrato, probablemente no tenga una fecha definida de su origen, lo que sí tendrá es un origen conceptual.

Transportémonos a mediados del siglo I a.C., cuando la palabra *contractus* se utiliza por primera vez en los documentos jurídicos existentes. Me refiero, obviamente, al sustantivo *contractus* o al participio pasado *contractum*, no al verbo *contraeré*, que alcanza en latín –como en español– un sentido amplísimo, abarcando incluso, cuando se emplea en el ámbito jurídico, el de *contrabere* una obligación *ex delicto*, (Paricio, 2013, p. 82).

##### 2.1.1.2 Concepto de Contrato

Se ha de considerar que, en una primera época, una época rudimentaria, lo más tarde se conocería como contrato, se centraba en la satisfacción de necesidades, es decir no se tenía presente la connotación económica del contrato actual.

En Roma, los contratos ya cuentan con un concepto, el cual varía de acuerdo a sus autores, entre los que se puede mencionar:

Gayo, para quien el contrato era un asunto concluido, por su parte Justiniano refería que el contrato era una convención destinada a crear obligaciones.

Con posterioridad e inspirado en el *Copus Irus Civile*, aparece el Derecho Canónico, con su respectivo *Corpus Iuris Canonici*, cuyo aporte en materia contractual es la buena fe.

En la Edad Media, el contrato es abordado dentro de los esquemas del derecho natural.

En el escenario del Derecho Moderno, llámese así al momento de la codificación del Derecho Civil, que encuentra en el Código Civil francés de 1804 su primera y máxima expresión. El Código Napoleónico, regulaba expresamente el contrato

Con posterioridad el Derecho se fue desarrollando en los diferentes países, así por ejemplo en Alemania, en donde el Derecho Civil y por ende el Derecho de contrato no se encontraba uniformizado:

Hasta la fundación del Imperio alemán en el año 1871 existían en Alemania un conjunto de pequeños y medianos estados con su propia normativa en materia de derecho civil, (Díaz, 2000, p. 22).

En Alemania correspondiente al Reino de Prusia se aplicaba el *Allgemeine Landrecht für die königlich preußischen Staaten* (ALR) de 1794, con la excepción del territorio ubicado a la orilla izquierda del Rin donde todavía se encontraba en vigor el Código civil francés

napoleónico; en el Estado de Baviera regía el Codex Maximilianeus Bavaricus Civilis (1756), en Baden se aplicaba el Badische Landrecht (1809), en Sachsen el Bürgerliches Gesetzbuch für das Königreich Sachsen (1863), mientras que en otros territorios se seguía aplicando el derecho común, esto es, el derecho romano del Codex Juris Civilis (535). La existencia de una pluralidad de ordenamientos diferentes imponía la necesidad de una unificación, (Díaz, 2000, p. 22).

En Italia:

Desde una perspectiva jurídica positivista, es decir, dentro del Código Civil italiano, el artículo 1321 ofrece una definición precisa del concepto de contrato dentro de la sección titulada "Nozione": *“Il contratto él’ accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale”*, (García, 2006, p. 741).

### **2.1.1.3 La Voluntad en los Contratos**

Sobre la voluntad en el ámbito jurídico, se puede señalar que, para el derecho, como ciencia sociológica, no centra su atención al fuero interno del hombre, puesto que su objeto es regir las relaciones externas de éste en la sociedad.

Con esta explicación se comprenderá que el derecho para darle eficacia jurídica a la voluntad (elemento de orden interno o subjetivo) necesita que ésta se exteriorice, es decir, que se revele al mundo exterior y no solamente permanezca estable como una reserva en el sujeto, pues mientras esto sucede esa voluntad será solamente parte del sujeto y no adquiere una existencia independiente de él. (Llanos, 1944, p. 30)

#### **2.1.1.4 Libertad para Contratar**

El escenario contractual, es el espacio en el que se emplea el contrato, y para ello se requiere la libertad de las partes. Teniendo en cuenta al profesor Taboada, quien señala:

El contrato es definido en la doctrina como un acuerdo de voluntades que produce efectos jurídicos patrimoniales, en la medida que se cumpla con una serie de elementos, presupuestos y requisitos estructurales de orden legal, entre los que se destaca como elemento fundamental, el consentimiento de las partes contratantes, la finalidad lícita, el objeto, la capacidad legal de ejercicio, la forma prescrita bajo sanción de nulidad si se trata de un contrato solemne, etc, (Taboada, 2002, pág. 124).

En el texto citado, se advierte que un contrato representa el acuerdo de voluntades, en palabras del autor antes mencionado viene a ser “consecuencia de la perfecta coincidencia entre la oferta y la aceptación”, que ha de generar efectos de contenido jurídico patrimonial.



Ahora bien, en relación a la libertad de contratar Taboada señala que estamos frente a una facultad que corresponde a los sujetos para contratar; en palabras de él, esta facultad la emplea libremente y le permite decidir celebrar o no un contrato; y la distingue de la libertad contractual, señalando “es considerada como la facultad que tienen las partes de poder decidir libremente los alcances del contenido del contrato que celebren”, (Taboada, 2002, p. 25).

Esta precisión conlleva a la siguiente reflexión, que, en un determinado caso, no existirá libertad de contratar cuando una parte se encuentra obligada a celebrar un contrato, esto, es considerado como un hecho jurídico, antes que un contrato. De similar manera, se requiere que el contenido del contrato sea resultante de una negociación libre por ambas partes, para hablar de un contrato, (Taboada, 2002, p. 25).

La libertad de negociación a nivel contractual, representa uno de los principales sustento o fundamentos del sistema de contratación; el cual, le da soporte al marco legal peruano, lo que advierte del contenido del artículo 1362 del Código Civil, el cual señala enfáticamente que los contratos se ha de negociar, celebrar y ejecutarse de acuerdo a las reglas que considera la común intención de las partes.

La libertad contractual, como otros derechos fundamentales, está limitada por las restricciones legales, el orden público y las tradiciones, que pertenecen a las normas de interacción social desarrolladas en una cultura concreta.

Lo antes precisado, se encuentra previsto en el artículo 1354 del Código Civil peruano:

Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo, (Código Civil, 1984).

De cuyo contenido se desprende que, las partes no solo han de celebrar libremente los contratos, además, que los términos y condiciones del contrato se deben establecer libremente.

Aun cuando la teoría explica que la partes deben establece los términos y condiciones del contenido del contrato; el sistema de contratación moderno ha diseñado un modelo que refleja la imposición del contenido contractual por una de las partes hacia la parte más débil. Se trata de los denominados contratos de adhesión.

El contrato de adhesión, según lo previsto por el Código Civil peruano, está regulado de la siguiente manera:

Artículo 1390.- El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por otra parte, declara su voluntad de aceptar, (Código Civil, 1984).

De manera que, con este contrato se coloca a la parte débil en una posición en la que se le da la alternativa de aceptar o rechazar el contenido o estipulaciones del contrato.

Aceptación que según lo previsto por el artículo 1392, será respecto de las cláusulas generales de contratación:

Artículo 1392.- Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos, (Código Civil, 1984).

En relación a las cláusulas generales de contratación, y la aprobación administrativa:

El Código Civil peruano utiliza una fórmula mixta. Si las CGC ha sido aprobadas previamente por la autoridad administrativa, se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas (artículo 1393), sin perjuicio de que las partes puedan convenir expresamente que determinadas cláusulas no se incorporarán a la oferta en el contrato particular que ellas celebran (artículo 1395). Si la situación es distinta, cuando las CGC no han sido aprobadas administrativamente. En este caso, se incorporan a la oferta de un contrato en particular cuando han sido conocidas por la contraparte o ha podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume el conocimiento cuando han sido publicitadas adecuadamente (artículo 1397), (Cárdenas, 1999, pp. 32-33).

Se nota la trascendencia y la utilización frecuente de los contratos de adhesión, pues al ser de mayor facilidad para realizar contratos de manera rápida, ha contribuido en la realidad económica, y representa un mecanismo que favorece las contrataciones modernas.

Estamos frente a un fenómeno moderno denominado como el de la contratación masiva que recurre a la aplicación de cláusulas generales de contratación CGC, orientada a la estandarización en la producción de contratos.

La razón para introducir la normalización en la fabricación por contrato se basa en la uniformidad de los productos y el amplio alcance de las interacciones. Adviértase que no sólo es una necesidad del proveedor estandarizar el contrato, sino que el adquirente no tiene la necesidad de asumir costos por condiciones que el mercado ya uniformizó y para obtener información que ya posee, justamente por el carácter su necesidad y los bienes, (Saavedra, 2019, p. 8).

El contrato de adhesión, considerado como un mecanismo jurídico, permite advertir que estamos en una realidad socio económica de comercialización en masa o comercialización con grandes colectividades, que ahora se encuentran reguladas en los códigos civiles; como es el caso de nuestro Código Civil.

#### **2.1.1.5 Libertad de Contratación**

La libertad de contratación, referida a que las partes pueden determinar el contenido del contrato, se encuentra regulada en el Código Civil:

Artículo 1354.- Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo, (Código Civil, 1984).

Se advierte del artículo citado que, la libertad de contratación permite a las partes que sean éstas quienes pueden decidir aspectos como: i) Con quien contratar; y ii) determinar el objeto del contrato.

Así mismo, permite elegir la manera de solucionar o resolver los conflictos que se puedan presentar, y se encuentra delimitada por el orden público:

El principio de libertad de contratación permite que los particulares decidan con quién contratar, cuál será el objeto de contrato, cómo será regulada esa relación contractual e, incluso, cómo serán solucionadas o resueltas las diferencias que pudieran llegar a surgir entre las partes contratantes. (Betancourt, 2012, pág. 2)

Nuestra Constitución, estipula que toda persona tiene derecho a contratar con fines lícitos, en ese sentido se regula en el artículo 2.14.

Remitiéndonos a la Constitución Política, se tiene el artículo 62, el cual, prescribe que la libertad contractual garantiza a las partes a poder pactar válidamente y que todo conflicto que se suscite, podrá ser solucionado vía arbitral o vía judicial.

#### **2.1.1.5.1 Elementos de la libertad contratación**

La libertad de contratación, es regulada legislativamente por el artículo 1354 del Código Civil, según la cual, se permite a las partes dictar las normas privadas orientadas a regular sus obligaciones a nivel contractual

Estos elementos, según doctrina vienen a ser:

- a) Las modalidades y condiciones que rigen el acuerdo contractual.
- b) Garantías para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- c) Sanciones por incumplimiento.
- d) La base para rescindir el contrato sin recurrir a la justicia.
- e) El plazo, tratándose de contratos de larga duración.
- f) La forma de resolver los conflictos que se susciten de la interpretación o ejecución del contrato, (Soto Y Vattier, 2011, p. 46).

De manera adicional, las partes pueden, en ejercicio de la libertad de contratación, decidir el tipo contractual, esto es, decidir por un contrato típico o uno atípico; ello, teniendo en consideración que el artículo 1356 contempla el principio de supletoriedad normativa, según el cual, lo previsto a nivel normativo (contractualmente hablando) es supletorio a la voluntad de las partes que contratan, a excepción de los supuestos en los que la ley sea imperativa.

Ahora bien, las partes contratantes, pueden ser personas naturales y personas jurídicas, en este último escenario, el Estado actúa como parte de los contratos, lo cual no lleva a referirnos a los contratos ley.

#### **2.1.1.5.2 Libertad de contratación en los contratos Ley**

El Tribunal Constitucional, se ha pronunciado al respecto en el expediente 2670-2002-AA, donde se refiere a los contratos ley, pues precisa que el artículo 62 de la constitución brinda seguridad y garantía contractual, de manera que el calificativo de contrato ley, no significa que estos contratos tengan fuerza normativa, de lo que se trata es que se está frente a un contrato celebrado entre el Estado y otra parte, y la seguridad es que el contrato no puede ser modificado de manera unilateral.

En el mismo sentido, el Tribunal Constitucional declara en el fundamento 6 del expediente 05-2003-AI que:

En algunos casos, como los contratos-ley previstos en el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 757, la frase resalta la capacidad del contrato para resistir modificaciones unilaterales o la nulidad por parte del Estado. Esencialmente, resalta la salvaguarda que se brinda a los acuerdos específicos contra la alteración unilateral. Esta frase transmite acertadamente la importancia del asunto.

“Los convenios de estabilidad jurídica se celebran al amparo del artículo 1357° del Código Civil y tienen la calidad de contratos con fuerza de ley, de manera que no pueden ser modificados unilateralmente por el Estado (...)”  
(Expediente 05-2003-AI/TC, 2003)

### **2.1.1.5.3 Libertad de contratación en OSIPTEL**

Órgano Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL, le denomina contratos para servicios público de telecomunicaciones, los cuales se caracterizan por ser ágiles y sencillos en la forma de redacción de las condiciones respecto del servicio a contratar.

Estos modelos de contratos, son aprobados mediante Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL, donde se prevé 11 tipos de contratos y una cartilla de derechos de los usuarios (Resolución de Gerencia General, 2020).

OSIPTEL llevó a cabo una investigación sobre el terreno para determinar la estructura de los modelos de contratos concisos, que luego fueron evaluados por grupos de discusión de usuarios. El objetivo era garantizar que los modelos respondieran fielmente a las necesidades de información de los abonados, así como al lenguaje y formato específicos que les resultaran más beneficiosos. Antes de ser aceptados, los modelos se sometieron a un riguroso proceso de evaluación que incluyó la solicitud de opiniones tanto a empresas establecidas como al público en general (Organismo Supervisor de la Inversión Pública en Telecomunicaciones, 2020, párr. 9).

- Contrato tipo televisión de paga pre pago
- Contrato tipo televisión de paga post pago
- Contrato tipo televisión fija pre pago
- Contrato tipo televisión fija post pago
- Contrato tipo servicios empaquetados
- Contrato tipo servicio móvil control o post pago
- Contrato tipo internet móvil pre pago



- Contrato tipo internet fijo control o post pago
- Contrato tipo internet fijo pre pago
- Contrato tipo internet fijo post pago

### **2.1.2 Contratos por Adhesión**

Al referirnos a los contratos de adhesión, se tiene que una de las partes se encuentra frente a la alternativa de aceptar o rechazar de manera íntegra las cláusulas fijadas por la otra parte, es decir se trata de un contrato con cláusulas generales.

La difusión que hoy tienen los contratos celebrados por adhesión o con arreglo a cláusulas generales de contratación, en los que las partes tienen un poder de negociación desequilibrado y en los que es frecuente que una de ellas se vea obligada -por necesidad- a adherirse a lo predispuesto por la parte fuerte, pues de lo contrario no podrá acceder a los bienes o servicios que se le ofrecen y que se encuentran en manos de entes (...) (Parodi Y Castillo, 2013, pp. 36-37).

A nivel legislativo, el artículo 1390 del Código Civil, prescribe:

El contrato es por adhesión cuando una de las partes colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar, (Código Civil).

Este artículo examina el progreso económico en los países capitalistas, haciendo especial hincapié en la generalización o estandarización de la contratación de productos y servicios. Este tipo de contratación suele dar lugar a una asimetría

en el poder de negociación, cuando la parte con menos fuerza se ve obligada a adherirse a las condiciones establecidas por la parte más poderosa como consecuencia de su dependencia.

Ciertamente, en un escenario jurídico moderno que regula las cláusulas generales de contratación, permite la realización de contratos a gran escala debido al desarrollo económico que conlleva a la producción de bienes y servicios de manera masiva; pues, estas cláusulas generales vienen a representar un reglamento contractual para las partes que es establecida por una persona, muchas veces jurídica, o una entidad, que establece cierto contenido para contratos a futuro.

Es por ello, que se está frente a un mecanismo de contratación que uniformiza contratos antes que estar frente a una modalidad de contratación; por lo que, se puede señalar que al referirnos al contrato de adhesión se debe hablar de la cláusulas generales de contratación, que responde hoy en día a la función económica de la contratación masiva. Y al referirnos a la masividad, se trata de la sociedad de masas.

La aparición de estas formas de contratación en Perú puede atribuirse a las transformaciones sociales influidas por el progreso científico, técnico y demográfico. Desempeñan un papel crucial en la implantación y expansión del modelo económico de mercado social (Rodríguez, 2011, p. 90).

Estos factores contribuyen al desarrollo del fenómeno conocido como "sociedad de masas", que se traduce en la disminución de la individualidad entre sus miembros. El público en general se percibe como un colectivo homogéneo, vulnerable al impacto de los medios de comunicación, sobre

todo en el ámbito económico. Esto conduce a un consumo extensivo, ya que los individuos de la población en general asumen el papel de consumidores y se dedican a la adquisición de bienes y servicios para satisfacer sus diversas necesidades, (Rodríguez, 2011, pp. 190).

En este escenario, la regulación de las cláusulas generales de contratación no resulta ser un querer de los juristas o conocedores de derecho contractual, sino que responde y son expresión de la necesidad que advierte la realidad económica, que se caracteriza por un desarrollo económico para las masas sociales, donde las empresas productoras o proveedoras de bienes y servicios ofrecen estos al consumo masivo, buscando satisfacer las necesidades de la población de manera masiva rápida y sencilla.

En el contexto de Perú, el legislador ha establecido una clara distinción entre las cláusulas contractuales y los contratos de adhesión, como demuestra la redacción legislativa:

Artículo 1390. Se considera que un contrato es un contrato de adhesión cuando una de las partes, ante la opción de aceptar o rechazar las condiciones establecidas por la otra parte, indica explícitamente su intención de aceptar las condiciones de la otra parte sin ninguna modificación, (Código Civil)

Artículo 1392. Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por un apersona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie

indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos, (Código Civil, 1984).

De cuyo contenido se advierte que, mientras que en los contratos de adhesión no se advierte la posibilidad de negociación sobre las cláusulas o términos contractuales; en las cláusulas generales de contratación, existe una posibilidad de negociar o influir en la celebración de los contratos toda vez que una de las partes es quien está redactando o prediseñando las mismas, todo ello con la intención de agilizar la contratación y evitar conflictos eventuales.

En el ámbito del consumidor, quienes tienen la necesidad de celebrar contratos particulares, por ser una serie o importante cantidad de clientes quienes requiere bienes y servicios, es que las empresas fabricantes, productoras o que ofrecen servicios, establecen por anticipado parte del contenido del contrato, de esta manera se evita negociar lo relacionado con el contenido del contrato, dejando habilitada la negociación en relación a los elementos propios del contrato en particular, como son el servicio o producto que se ofrece.

Es de esta manera que las cláusulas generales de contratación permiten la contratación en serie, y hace fácil y rápida la misma que, por la predisposición a negociar parte del contrato, se distingue del contrato por adhesión.

Véase que, la realidad socio económica ha incidido en dar una visión ampliada del contrato clásico, y ha recurrido a un nuevo contrato, el contrato por adhesión:

En el contrato clásico, pueden ocurrir que una de las partes formule la oferta *dispuesta a no admitir la más mínima modificación* y que la otra parte,

previo el suficiente examen, preste su conformidad, produciéndose el contrato exactamente los términos de la oferta. También puede ocurrir que se dé a la oferta el carácter de irrevocable, no en el sentido de no admitir variación en su contenido, sino como un derecho a favor de la persona a quien va dirigida, es decir, en el sentido de no poder el oferente retirarla con relación a un espacio de tiempo, sin perjuicio de que el acuerdo se produzca bajo modificaciones, (Montagné, 1931, p. 43).

El texto citado, nos permite advertir la percepción que se daba en relación al contrato clásico, todavía en la década del treinta; que entre las partes contratantes pueden surgir diferentes y nuevos aspectos particulares, y luego de todo, bajo una oferta y la voluntad de acercarse una a la otra, salvo la postura de voluntad de alguna de ellas de no contratar.

Como se refleja, la celebración de un contrato clásico se hace lento, y ello se extiende cuando se trata de uno complejo, es decir, cuando comprende más previsiones; de manera que, ante el tipo de relaciones entre personas, donde día a día se deben realizar múltiples contratos, la forma de celebrar un contrato clásico resulta difícil.

Por lo que se recurre a una nueva modalidad contractual como es el contrato de adhesión, según el cual, la oferta se establece de antemano y se precisan todos los detalles.

### **2.1.2.1 Características de las cláusulas generales de contratación**

Del contenido del artículo 1392 del Código Civil,

Artículo 1392. Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por un apersona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos, (Código Civil, 1984).

se tiene como características:

#### **1. Son redactadas previa y unilateralmente**

Eso es, que antes de su celebración, es la parte acreedora quien las redacta con anticipación. De manera que, cuando llega la otra parte -deudor-, encuentra un contrato con las cláusulas generales ya redactadas.

#### **2. Son abstractas**

En tanto, están pensadas en una gran colectividad o masa, esto es para personas indeterminadas, como son los consumidores; y serán aplicadas a futuros contratos que tendrán como bases dichas cláusulas generales.

Según el Código Civil, las características que han recibido autorización administrativa se incluyen automáticamente en las propuestas preparadas, mientras que las frases que no han sido aprobadas pueden insertarse en condiciones contractuales particulares.

Artículo 1393.- Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen para contratar con arreglo a ellas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1395, (Código Civil, 1984).

Artículo 1397. Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en conocimiento del público mediante adecuada publicidad, (Código Civil, 1984).

Por ello, se tiene que las cláusulas generales son un reglamento o esquema, en este sentido se ha pronunciado un sector de la doctrina:

Si las cláusulas generales son únicamente un reglamento o esquema o modelo contractual predispuesto y establecido para favorecer la contratación masiva en forma rápida y veloz, que sólo adquieren fuerza vinculante cuando se integran al contrato particular que se celebra con arreglo a ellas, no encontramos razón alguna para que en ejercicio de la libertad contractual algunas de ellas puedan ser dejadas de lado, o merecer pacto en contrario. Nos parece que el aceptar la tesis contractualista nos lleva a aceptar los postulados de la orientación que plantea la posibilidad de modificación de las cláusulas generales cuando exista acuerdo entre las partes (Taboada, 1994, pp. 142).

Del texto citado se puede advertir, dos aspectos trascendentes, el primero referido a la adopción de la postura contractualista por parte del Estado peruano, que da el sustento teórico al respecto; y, por otro lado, que de advertirse una problemática en relación al carácter vinculante de las cláusulas generales existe la posibilidad de modificar estas cláusulas.

#### **2.1.2.2 Contratos por Adhesión en Telefonía Móvil**

El contrato de adhesión de telefonía móvil:

Es un contrato por medio del cual el abonado se adhiere a las cláusulas y condiciones predispuestas por un proveedor del servicio de telefonía móvil a efecto de que el abonando por medio de un terminal pueda acceder y hacer uso de la red pública de telecomunicaciones en la cual el proveedor presta sus servicios, (Solleder, 2016, pp. 33-34).

De esta manera es que, con este servicio, de interés general, pueden comunicarse los usuarios mediante las redes de telefonía; resulta importante precisar que los contratos en el sector de telecomunicación se encuentran bajo la supervisión del Estado a través de los organismos reguladores, siendo en el sector comunicaciones - OSIPTEL-.



#### 2.1.2.2.1 Telefonía móvil

La telefonía móvil permite el acceso de conexión a una red inalámbrica, mediante el cual el usuario tiene posibilidad de realizar o recibir llamadas telefónicas.

La telefonía móvil o telefonía celular, es un sistema de telecomunicaciones de telefonía que permite transmitir a distancia voz y datos utilizando ondas de radio, por medio de tecnologías inalámbricas, (Guía Práctica, 2023, párr. 1).

En Perú, las empresas que prestan el servicio de telefonía móvil son:

**Figuras 1** *Empresas que prestan el servicio de telefonía móvil*



(Diario Gestión, 2023)

**Telefónica.** Desde 28 de febrero de 1994 ha ido adquiriendo porcentajes de empresas como Compañía Peruana de Teléfonos y Entel Perú, iniciándose así una transformación de las telecomunicaciones. “La entrada en Perú fue uno de los grandes retos emprendidos por la compañía, consiguiendo en cuatro años completar el proceso de digitalización de la planta, instalar más de un millón de líneas telefónicas” (Telefónica, 2019)

### **Claro.**

La empresa mexicana América Móvil compró los derechos de TIM Perú en el año 2005 y desde ese entonces opera en este país con la marca Claro. A pesar de haber cambiado de nombre, (...), En el año 2008, Claro revolucionó el mundo de la telefonía celular al ser la primera empresa de telefonía móvil en ingresar celulares de tercera generación (3G), (Orígenes de Claro en el Perú, 2023).

### **Entel.**

En agosto del 2013, uno de los importantes operadores de telefonía móvil en Chile, Entel adquiere Nextel en Perú (...). Partiendo de una inversión total de US\$ 1,200 millones -proyectada en cinco años- para la primera semana de octubre de 2014 Entel lanza la campaña “Migraciones”, realizada por la agencia McCann Lima, (Código, 2018).

### **Bitel**

Esta empresa de telecomunicaciones es filial del conglomerado vietnamita Viettel y ofrece servicios 3G y 4G a particulares y empresas. Bitel comenzó a operar en Perú en 2011, iniciando el proceso de instalación de la infraestructura para la mayor red de fibra óptica del país. La red cubre 24 zonas y se extiende sobre una distancia total de 17.000 kilómetros. La empresa comenzó a ofrecer servicios en 2014, (bnamericas, 2023).

#### **2.1.2.2.2 Contratos de telefonía móvil.**

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) autoriza los contratos de telefonía que incluyen amplias cláusulas contractuales. OSIPTEL ha autorizado el uso de contratos estandarizados para diversos servicios, como el servicio móvil de control o pospago, el servicio móvil prepago, el acceso a Internet móvil o pospago, el acceso a Internet móvil prepago y los servicios empaquetados. El permiso se concedió en virtud de la Resolución de la Dirección General N° 311-020-GG/OSIPTEL. Los contratos entrarán en vigor el 4 de marzo de 2021.

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ha autorizado la implementación de modelos de contratos en idioma quechua en los territorios cuya lengua principal es el quechua, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Gerencia General N° 37-2021.GG/OSIPTEL.

Ejemplos de contratos de telefonía móvil en Perú: Entel, Movistar, Bitel y Claro.

Contratos que se muestran a continuación en las siguientes imágenes

## Figuras 2 Contrato de Entel

### A. Entel



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO MOVIL CONTROL O POSTPAGO**


**1) ¿QUÉ ESTAS CONTRATANDO?**

Entel (Entel Perú S.A.) con domicilio en Av. República de Colombia 791, San Isidro y RUC 20106897914 se compromete a prestarte el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☒ **Control**
☐ **Postpago**

**2) DATOS DEL ABONADO**

Nombre / Razón social:  
PAUL GARCIA ROJAS

Tipo y número de documento de identificación:  
DNI / 75844856

Nacionalidad: Perú

Representante legal o apoderado:

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado:

Correo para recibir comunicaciones y recibos:  
poolgg71@gmail.com

Dirección del domicilio:  
CALLE MARIANO SANTOS 101, 449, CUSCO, QUISPICANCHI, OROPESA

**3) SERVICIO CONTRATADO**

N° telefónico: 51910444585

Nombre del plan tarifario: Entel Power 69.90 C

Nombre de la Promoción: Ver link de promociones

☐ **Nueva Línea**
☐ **Migración**
☒ **Portabilidad**

**4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija mensual: **S/ 69.9**

El pago se realiza por: ☐ **Mes vencido** ☒ **Adelantado**

Costo de reconexión por falta de pago: **S/ 15.00**

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: **9 de cada mes**

Último día de pago: **21 de cada mes**

**Todos los precios incluyen IGV.**

**5) ¿QUE INCLUYE TU PLAN?**

**VOZ** **ilimitado**

**DATOS MÓVILES** **ilimitado**

**SMS** **500**

**• Condiciones y Restricciones del Plan Voz:** todo destino a operadores móviles, fijo nacional y LDI preferencial, no incluye destinos rurales y satelitales.  
**SMS:** todo destino a operadores móviles, fijo nacional, no permite el envío de mensajería masiva unidireccional.  
**Datos (GB):** uso local.  
**LDI Preferencial:** Canadá, Chile y Estados Unidos.  
**• Velocidad del Internet móvil:**  
 La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima. GB en alta velocidad disponible en las siguientes tecnologías y velocidades:

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
5G	3.25 Mbps	1.3 Mbps	0.65 Mbps	0.26 Mbps
4G	3 Mbps	1.2 Mbps	0.6 Mbps	0.240 Mbps
3G	1 Mbps	0.4 Mbps	0.2 Mbps	0.08 Mbps
2G	0.06 Mbps	0.0240 Mbps	0.012 Mbps	0.0048 Mbps

En caso el cliente supere los GB de alta velocidad y cuente con navegación ilimitada, empezará a navegar ilimitadamente en las siguientes tecnologías y velocidades:

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
3G	1 Mbps	0.4 Mbps	0.2 Mbps	0.080 Mbps
2G	0.060 Mbps	0.0240 Mbps	0.012 Mbps	0.0048 Mbps

**• Para más información de tus promociones ver:**  
<https://www.entel.pe/listado-de-tarifas-y-promociones/>



Página 1 de 2
 

Contrato tipo versión: 1.0



## 6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación mensual del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago: <https://www.entel.pe/personas/ayuda-y-soporte/facturacion/formas-y-lugares-de-pago>
- En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

## 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web <https://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/> encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Entel y otros.
- El servicio se presta dentro del área de cobertura de Entel (Ver: <https://www.entel.pe/busqueda-cobertura/>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, Entel podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

## 8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- Entel sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de las tarifas y/o atributos del servicio como minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros y b) Aumento de beneficios.
- En caso aceptes un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de un equipo terminal, Entel no podrá aumentar la tarifa y/o reducir atributos hasta que finalice el plazo de dicho contrato.
- Previamente al aumento de tarifas y/o reducción de atributos, Entel te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

## 9) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a Entel y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

## 10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento?

☐ SI ☒ No

Gratuito ☐ o Tarifa adicional: S/ 9.90

Ver la Política de Uso de Internet en:

<https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2021/10/politicas-de-uso.pdf>

## 11) COMUNICATE CON ENTEL

Canal telefónico	123 desde cualquier teléfono de Entel y 611-7777 desde cualquier otro operador.
Página Web	<a href="http://www.entel.pe">www.entel.pe</a>
Centros de atención	<a href="https://www.entel.pe/tiendas/">https://www.entel.pe/tiendas/</a>
Whatsapp	 51 981 002 000

## 12) USO DE TUS DATOS PERSONALES

Entel realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

## 13) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

La cartilla adjunta forma parte del contrato.



ENTEL

Fecha: 01/06/2024

ABONADO

Hora: 01:01:49

## Figuras 3 Contrato de Bitel

### B. Bitel

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO**

**1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?**

Bitel (VIETTEL PERU SAC) con domicilio en Calle 21 #878, San Isidro, Lima - Perú y RUC: 20543254798, se compromete a prestarte el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☐ Control ☐ Postpago

**2) DATOS DEL ABONADO**

Nombre/Razón social: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Correo para recibir comunicaciones y recibos: \_\_\_\_\_

Dirección del domicilio: \_\_\_\_\_

**3) SERVICIO CONTRATADO**

N° telefónico: \_\_\_\_\_

Nombre del plan tarifario: **Ultra 45**

Nombre de la Promoción: \_\_\_\_\_

☐ Nueva Línea ☐ Migración ☐ Portabilidad

**4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija mensual: **S/ 45.00**

El pago se realiza por: ☐ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de reconexión por falta de pago: **S/ 0**

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: \_\_\_\_\_ de cada mes.

Último día de pago: \_\_\_\_\_ de cada mes.

Todos los precios incluyen IGV.

**5) ¿QUE INCLUYE TU PLAN?**

**VOZ** Llamadas ilimitadas a Todo Destino Nacional

**DATOS MÓVILES** 1GB (Datos de libre disposición)

**SMS** SMS ilimitados a Todo Destino Nacional

**•Condiciones y Restricciones del Plan**

En caso no hayas consumido todos los beneficios de tu Plan Tarifario en el ciclo de facturación, estos no serán acumulables.

Con la suscripción del Contrato, autorizas a BITEL a reportar a las centrales de riesgo la información relacionada con tu omisión de pagos.

Conoce los supuestos de exclusión de responsabilidad por parte de BITEL en el siguiente enlace web: <https://www.bitel.com.pe/exclusion-de-responsabilidad>

**•Velocidad del Internet móvil:**

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
4G - LTE	300mbps	1.2Mbps	60Mbps	1.2Mbps
3G	1Mbps	0.4Mbps	0.2Mbps	0.08Mbps

**•Para más información de tus promociones ver:** [www.bitel.com.pe/planes/control/ultra](http://www.bitel.com.pe/planes/control/ultra)

**6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO**

**• Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.

**• Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

**• Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo.** Lugares de pago: <https://bitel.com.pe/puntos-de-pago>



• En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.

• Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, podrás pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrás pagar un monto por reconexión.

#### 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

• En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web: <https://bitel.com.pe/informacion-de-usuarios-y-abonados>, encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Bitel y otros.

• El servicio se presta dentro del área de cobertura de Bitel (Ver: <https://bitel.com.pe/cobertura>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.

• Eres responsable por el uso de tu servicio móvil contratado. **No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**

• Si se detecta que empleas el servicio para **finés ilícitos o presentaste información falsa**, Bitel podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

#### 8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

• Bitel **sólo podrá modificar este contrato por:**

a) Aumento o reducción de las tarifas y b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.

• **Previo al aumento de tarifas**, Bitel te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

#### 9) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, **puedes solicitarlo a Bitel y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles**. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

#### 10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento?

SI ☐ No ☐

Gratuito ☒ o Tarifa adicional: S/

Ver la Política de Uso de Internet en:

<https://bitel.com.pe/politicas-de-uso-de-internet>

#### 11) COMUNICATE CON BITEL

Canal Telefónico	123 desde cualquier teléfono de Bitel y 930123123 desde cualquier otro operador.
Página Web	<a href="http://www.bitel.com.pe">www.bitel.com.pe</a>
Centros de Atención	<a href="https://bitel.com.pe/centros-de-atencion">https://bitel.com.pe/centros-de-atencion</a>
WhatsApp	<a href="https://api.whatsapp.com/send?phone=51931123123">https://api.whatsapp.com/send?phone=51931123123</a>

#### 12) USO DE TUS DATOS PERSONALES

Bitel **realiza el tratamiento de tus datos personales** para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

#### 13) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

**La cartilla adjunta forma parte del contrato.**



BITEL

Fecha:

(dd/mm/aaaa)


ABONADO


Hora:

(hh/mm/ss)

Figuras 4 Contrato de Movistar

### C. Movistar



**CONTRATO DE  
PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO  
MÓVIL CONTROL O  
POSTPAGO**


**1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?**

MOVISTAR (Telefónica del Perú S.A.A.) con domicilio en Jr. Domingo Martínez Luján 1130 Surquillo, Lima y RUC 20100017491 se compromete a prestarte el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☒ Control ☐ Postpago

**2) DATOS DEL ABONADO**

Nombre / Razón social:  
**LUCIO ERASMO MEDINA YAÑEZ**

Tipo y número de documento de identificación:  
**DNI N°: 47242934**

Nacionalidad:  
**Peru**

Representante legal o apoderado:

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado:  
**N°:**

Correo para recibir comunicaciones y recibos:

Dirección del domicilio:  
**NN SIN DIRECCION N° 0 UR SAN ISIDRO 01 LIMA**

**3) SERVICIO CONTRATADO**

N° telefónico: 987055219

Nombre del plan tarifario: RV Plan Mi Movistar S/39.9 VI

Nombre de la Promoción:

☐ Nueva línea ☐ Migración ☒ Portabilidad

La presentación de este servicio en tu dirección NN SIN DIRECCION N° 0 UR SAN ISIDRO 01 LIMA, tiene cobertura garantizada por la empresa:

☒ Si ☐ No

Solo en las Zonas de cobertura garantizada tienes derecho a reclamar problemas de calidad y averías.

**4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija mensual: S/ 39.9

El pago se realiza por: ☒ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de reconexión por falta de pago: S/ 10.00

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Último día de pago: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

**Todos los precios incluyen IGV.**

**5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?**

**VOZ:** Ilimitado llamadas Peru y 350 min USA y Canada

También incluye:

**DATOS MÓVILES:** 25GB en Alta Velocidad

**SMS:** 500

**\* Condiciones y Restricciones del Plan**

Para Llamadas LDI (Larga Distancia Internacional) a USA Y CANADÁ: Marcar código 1911. LDI otros países aplican tarifas adicionales indicados en el numeral 12 del contrato. No válidos para llamar a Fijos Rurales ni teléfonos públicos.

Una vez consumidos 10GB de tu plan contratado, la visualización de videos tendrá una calidad estándar 480p para todo streaming y la reproducción de música tendrá por defecto una calidad estándar SD para todo streaming. El cliente podrá superar la calidad antes mencionada adquiriendo los paquetes disponibles de datos para el plan contratado.

Datos Internacionales: Podrás utilizar hasta 1GB de tu plan para navegar en el extranjero (Zona América Y Zona Europa\*)

Podrás utilizar los GB de tu plan en los países de Colombia, Ecuador y Bolivia.

Apps ilimitadas: Por promoción el cliente podrá, por 12 meses, hacer uso de navegación ilimitada en las siguientes aplicaciones: FB Fotos, FB messenger, Waze, Instagram Fotos y Whatsapp. Apps ilimitadas no aplica para la descarga o actualización de las aplicaciones, ni cargos por suscripción a las mismas o acceso a contenido de terceros. El número mínimo de aplicaciones que se incluirá es de 4 aplicaciones. Movistar podrá actualizar permanentemente las aplicaciones en las cuales se puede navegar de forma ilimitada respetando este mínimo. Los GB ilimitados de la presente promoción tendrán última prioridad de consumo.

Bono de GB por CAPL Upsell: Por promoción, en caso hayas realizado un cambio de plan a un plan mayor a través de Phoenix Web o Digital Asistido, Call Out o Cross, tendrás un bono de 30GB por los 6 primeros meses de servicio. App Mi Movistar, tendrás un bono de 30GB por los 5 primeros meses de servicio.

Bono Porta TikTok: Por promoción, el cliente recibirá, sobre la línea portada, por los tres (03) primeros meses de servicio, un bono de TikTok de 30GB mensuales adicionales que deberá ser activado en la App Mi Movistar luego de 48 horas de haber contratado su plan. La visualización de videos de las apps promocionales



tendrá una calidad estándar 480p para todo streaming y la reproducción de música tendrá por defecto una calidad estándar SD para todo streaming. El cliente podrá superar la calidad antes mencionada adquiriendo los paquetes disponibles de datos para el plan contratado.

Los bonos de GB tendrán prioridad de consumo frente a los GB del plan contratado.

Se perderán los beneficios si ocurre uno de los siguientes eventos: Cambio de plan (Bono Tiktok) o Cambio de plan a un cargo fijo inferior (Bono Upsell) (incluyendo los cambios a otro plan Postpago, prepago o plan corporativo), Cambio de titularidad, Baja del servicio o desactivación de la línea. No se mantenga al día en sus pagos o Realice cambio de número.

Mayor información visitar la web [www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe).

\*Zona América: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Estados Unidos, Uruguay y Venezuela.

\*Zona Europa: Alemania, Austria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, España, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malta, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y Turquía.

#### • Velocidad del Internet móvil:

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbp/s		Subida (Carga) Mbp/s	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
3 G	1 Mbps	0.4 Mbps	0.33 Mbps	0.13 Mbps
4 G	3 Mbps	1.2 Mbps	1.00 Mbps	0.40 Mbps
4.5	3.15 Mbps	1.26 Mbps	1.05 Mbps	0.42 Mbps

- Servicio de 4.5G y 4G LTE no disponible en zonas de radio.

• Para más información de tus promociones ver: <https://www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/moviles>

### 6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

• Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.

• Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

• Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación mensual del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago:

<https://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/lugares-y-medios-de-pago>

• En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.

• Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, Movistar podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

### 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

• En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web <https://infoabonados.movistar.com.pe/> encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Movistar y otros.

• El servicio se presta dentro del área de cobertura de Movistar (Ver:

<https://www.movistar.com.pe/movil/postpago/cobertura-in-alambrica>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.

• Eres responsable por el uso del servicio. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.

• Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, Movistar podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

### 8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

• La empresa sólo podrá modificar este contrato por:

a) Aumento o reducción de las tarifas y/o atributos del servicio como minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros y b) Aumento de beneficios.

• En caso aceptes un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de un equipo terminal, la empresa no podrá aumentar la tarifa y/o reducir atributos hasta que finalice el plazo de dicho contrato;

• Previamente al aumento de tarifas y/o reducción de atributos, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

### 9) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a Movistar y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 05 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

### 10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento? ☒ Sí ☐ No

Gratuito ☒ o Tarifa adicional: S/ \_\_\_\_\_

Ver la Política de Uso de Internet en: [www.movistar.com.pe/control-parental](http://www.movistar.com.pe/control-parental)

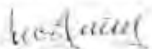
### 11) USO DE TUS DATOS PERSONALES

Movistar realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

✓ **12) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO**

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

La cartilla adjunta forma parte del contrato.



MOVISTAR

ABONADO

Fecha: 19/11/2024 Hora: 11:41:22

## Figuras 5 Contrato de Claro

### D. Claro



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO**



**¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?**

América Móvil S.A.C. (CLARO) con domicilio en Av. Nicolás Amola No 480 Urb. Santa Catalina - La Victoria y RUC 20487534028 se compromete a prestarte el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☒ Control ☐ Postpago

**¿DATOS DEL ABOGADO**

Nombre / Razón social:  
INVERSIONES Y LOGISTICA SAN BLAS EMPRESA

Tipo y número de documento de identificación:  
RUC 20804468742

Nacionalidad: Perú

Representante legal o apoderado:  
KELLY QUISPE JARA

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado:  
DNI 48635240

Correo para recibir comunicaciones y recibos:  
KELLYQUISPE@GMAIL.COM

Dirección del domicilio:  
JR SANTA ANA, 185 - DISTRITO QUILLABAMBA

**¿SERVICIO CONTRATADO**

Nº telefónico: 973878848

Nombre del Plan (tarifa): Max 29.90

Nombre de la Promoción:

☒ Nueva línea ☐ Migración ☐ Portabilidad

**¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**

Tarifa fja mensual: S/ 29.9

El pago se realiza por:

☒ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de reconexión por tarifa de pago: S/ 10.00

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: de cada mes

Último día de pago: de cada mes

Todos los precios incluyen IGV

El plan contratado incluye el servicio de casilla de voz, sin costo para el abonado.

**¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?**

**VOZ:** Llamadas (Nacionales) Ilimitado  
Llamadas Internacionales: 300

**DATOS MÓVILES:** 10 GB

**SMS:** Ilimitado

**Condiciones y Restricciones del Plan**

**Beneficio Cobertura Internacional**

Puedes utilizar hasta 30 minutos, 180 MB y 100 SMS

**Tethering**

El cliente podrá compartir hasta 0 GB de los datos de su plan

Para más información ver:  
[https://contratos.cia.pe/docs/masim/postpago\\_2990/0124.ppt](https://contratos.cia.pe/docs/masim/postpago_2990/0124.ppt)

**Velocidad del internet móvil:**

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
5G	3	1.2	0.6	0.24
4.5G	3	1.2	0.6	0.24
4G	3	1.2	0.6	0.24
3G	1	0.4	0.2	0.08

**¿RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO**

Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.

Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación mensual del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago: <http://conoceunrecibo.com/>

En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.

Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, podrás pagar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrás pagar un monto por reconexión.

## 1) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web ([www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio](http://www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio)), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (Ver: <http://cobertura.claro.com.pe/>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato. Para más información ver: <https://c14.miclausulaactividadesilicitas>

## 2) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de las tarifas y/o atributos del servicio como minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/o otros y b) Aumento de beneficios.
- En caso aceptes un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de un equipo terminal, la empresa no podrá aumentar la tarifa y/o reducir atributos hasta que finalice el plazo de dicho contrato.
- Previamente al aumento de tarifas y/o reducción de atributos, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

## 3) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

## 4) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otros de contenido violento?

Sí ☐ No ☐

• Continúa ☐ o Tarifa adicional: S/

Ver la Política de Uso de Internet en:

<https://c14.nointernetuso>

## 5) COMUNICATE CON LA EMPRESA

Cana telefónica	123 desde cualquier teléfono de la empresa y 080000123 desde otro operador
Página web	<a href="https://www.claro.com.pe/">https://www.claro.com.pe/</a>

Centros de atención	<a href="http://cobertura.claro.com.pe/centros-de-atencion.php">http://cobertura.claro.com.pe/centros-de-atencion.php</a>
WhatsApp	

## 6) USO DE TUS DATOS PERSONALES

La empresa realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarse sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviar información comercial, publicidad u otra finalidad.

## 7) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

La carilla adjunta forma parte del contrato.

### **2.1.2.2.3 Partes Intervinientes**

Las partes intervinientes son las personas o consumidores, que pueden ser personas naturales y/o jurídicas, y por la otra parte, la empresa operadora, que no siempre lo hace de manera directa, sino también a través de terceros, que tienen enlace directo con el operador por medios informáticos o a través de tiendas que ofrecen el servicio.

Es importante tener en consideración que, en un momento inicial, las suscripciones de los contratos de telefonía móvil se realizaban de manera personal, esto implicaba que los usuarios o consumidores debían de firmar el contrato de manera física.

Con posterioridad, la aceptación del servicio que brindan estas empresas de telefonía móvil, se podía realizar vía telefónica, es decir, era suficiente con que el usuario aceptase recibir el servicio que la empresa le brindaba; ello comprendía la grabación de la conversación que sostenían usuario y empresa prestadora del servicio de telefonía móvil.

Esta forma de aceptación del servicio, o celebración verbal del contrato es la de mayor aplicación; a la cual se ha sumado, otra modalidad de aceptación de estos contratos de adhesión -en masa-, nos referimos al empleo de la huella dactilar; sobre todo, hoy en día que la forma de celebrar contratos se hace de manera digital, vía internet, lo que ha conllevado a utilizar la huella digital como forma de suscribir dichos contratos.

De manera que, el empleo de la huella dactilar en la celebración de contratos lleva implícito algunos efectos y consecuencia positivas y negativas.

Entre las positivas podemos señalar las siguientes:

- Facilita la celebración de contratos de prestación de servicios, como es el caso del servicio de telefonía móvil.
- Permite optimizar el tiempo que emplearía la presencia física, tanto de los usuarios como de la empresa prestadora de servicio (algún representante).
- Dinamiza la actividad económica, en tanto se materializa más rápido la celebración de contratos.

Entre las negativas podemos señalar las siguientes:

- Se acepta tácitamente todas las cláusulas contractuales, incluso sin haberlas podido leer en su integridad.
- Existe cierto grado de desconfianza por algún sector de la población - usuarios- que desconfían de este método de celebración de contratos; debido a los problemas de ciberdelincuencia, fraude y del temor de que accedan a datos personales o de identidad.
- El uso o empleo que se pueda dar a los datos biométricos, al existir el riesgo de que hackers puedan acceder a nuestros datos al robar información de empresas con quienes se celebran los contratos.

### **2.1.2.3 Servicios prestados**

Los operadores móviles, ofrecen diferentes servicios, así:

- Telefonía móvil
- Telefonía en casa
- Venta de celulares
- Servicio de internet
- Redes sociales

#### 2.1.2.4 Sobre las cláusulas de adhesión en los contratos de telefonía móvil

En los cuatro contratos que se han expuesto en la presente tesis (Movistar, Claro, Entel y Bitel) se ha podido observar las siguientes cláusulas:

**Tabla 1** *Cláusulas en los contratos de telefonía móvil*

Cláusulas en los contratos de telefonía móvil			
Movistar	Claro	Entel	Bitel
1. ¿Qué estas contratando?	1. ¿Qué estas contratando?	1. ¿Qué estas contratando?	1. ¿Qué estas contratando?
2. Datos del abonado	2. Datos del abonado	2. Datos del abonado	2. Datos del abonado
3. Servicio contratado	3. Servicio contratado	3. Servicio contratado	3. Servicio contratado
4. ¿Qué debes saber de tu plan?	4. ¿Qué debes saber de tu plan?	4. ¿Qué debes saber de tu plan?	4. ¿Qué debes saber de tu plan?
5. ¿Qué incluye tu plan?	5. ¿Qué incluye tu plan?	5. ¿Qué incluye tu plan?	5. ¿Qué incluye tu plan?
6. Recibo y pago del servicio	6. Recibo y pago del servicio	6. Recibo y pago del servicio	6. Recibo y pago del servicio
7. Derechos y obligaciones	7. Derechos y obligaciones	7. Derechos y obligaciones	7. Derechos y obligaciones
8. Modificación del contrato	8. Modificación del contrato	8. Modificación del contrato	8. Modificación del contrato
9. Baja de tu servicio	9. Baja de tu servicio	9. Baja de tu servicio	9. Baja de tu servicio
10. Bloqueo de páginas web	10. Bloqueo de páginas web	10. Bloqueo de páginas web	10. Bloqueo de páginas web

11. Uso de tus datos personales	11. Comunícate con la empresa	11. Comunícate con Entel	11. Comunícate con Bitel
12. Aceptación del contrato	12. Uso de tus datos personales	12. Uso de tus datos personales	12. Uso de tus datos personales
	13. Aceptación del contrato	13. Aceptación del contrato	13. Aceptación del contrato

Como se puede apreciar de las cláusulas de los contratos de telefonía móvil, estos guardan similitud en sus cláusulas, guardando relación con el modelo de contrato tipo aprobado por OSIPTEL.

Sin embargo, y teniendo en consideración la libertad de contratación con que cuentan los usuarios (de telefonía móvil) se sugiere que Osipitel tenga en consideración en el contrato tipo, una cláusula habilitante que permita incorporar situaciones particulares que se pueda presentar con algunos clientes, como por ejemplo para situaciones en que deba atenderse a personas con pocas posibilidades económicas, como un pago menor al que se oferta como tarifa mínima.

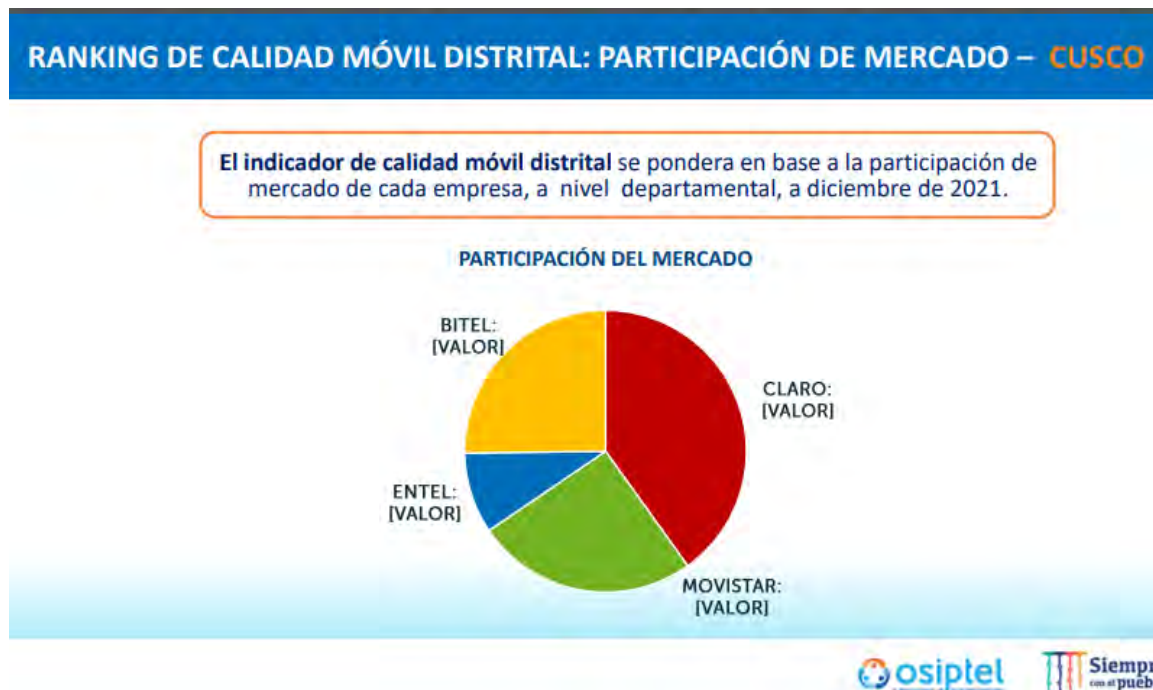
### **2.1.3 Contratos por adhesión con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco**

Según los datos proporcionados por OSIPTEL, el principal indicador para conocer el tipo de servicio que prestan la empresas u operadores móviles se evalúa la calidad del servicio.

De manera que, la participación de las empresas u operadores móviles en Cusco, ciudad, son:

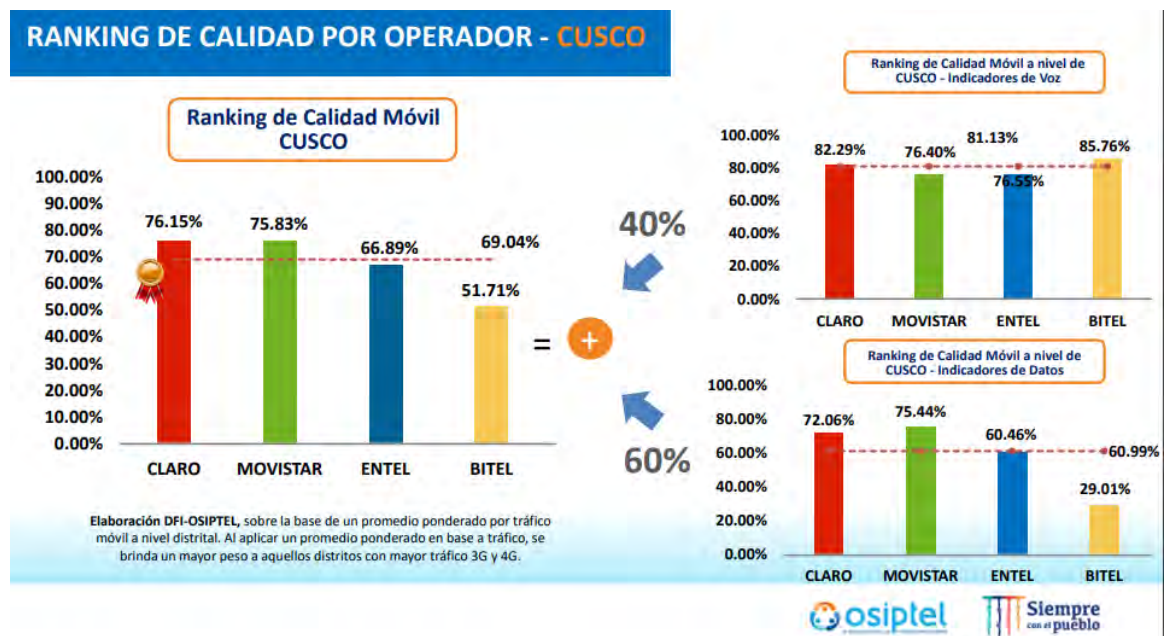


**Figuras 6** *Ranking de calidad móvil distrital: participación de mercados*



Fuente: OSIPTEL, 2021

**Figuras 7** *Ranking de calidad por operador - Cusco*



Fuente: OSIPTEL

### **2.1.3.1 Principales problemas en el servicio de telefonía móvil.**

Según se advierte de los reclamos por servicios prestados por operadores móviles, se advierte que, para el primer semestre de 2021, se presentaron 3388057 reclamos relacionados al servicio móvil ofrecido por las 4 principales operadoras de servicio móvil. Del total, casi la mitad (49.5 %) correspondió a reclamaciones a Movistar, seguida por los reclamos a Claro (27.5 %), Entel (17.6 %) y Bitel (5.4 %). (El peruano, 2022)

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1 Libertad de Contratación**

El derecho a la libre contratación se aplica al acuerdo voluntario y consensuado de individuos u organizaciones, ya sean personas físicas o jurídicas, para establecer, regir, modificar o poner fin a una relación jurídica relacionada con asuntos financieros. Dicho vínculo –fruto de la concertación de voluntades debe versar sobre bienes o intereses que posean apreciación económica, tengan fines lícitos y no contravengan las leyes de orden público” Fundamento 47 en el (Expediente N° 7339-2006-PA/TC, 2007).

### **2.2.2 Contratos por Adhesión**

El contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales es aquel en que la configuración interna del mismo

(reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente sólo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de modo que, si la otra decide contratar, debe hacerlo sobre la base de aquel contenido. (Hernández & Guerra, 2012, p. 27)

### **2.2.3 Empresa de telefonía móvil**

Las empresas de telefonía son las mismas que logran que un teléfono pueda funcionar para llevar comunicación a distancia entre las personas al enviar y recibir señales de otro teléfono. (Comunicare, s.f., párr. 4).

### **2.2.4 Contrato**

Según Saavedra (2013):

Un contrato es una promesa, o un conjunto de promesas, ante cuyo incumplimiento el derecho otorga un remedio o ante cuyo incumplimiento el derecho reconoce la existencia de un deber. Al mismo tiempo cita el contenido del Código Civil francés: “El contrato es el acuerdo de dos o más partes para constituir, regular o extinguir una relación jurídica patrimonial entre ellas”. (p. 193)

## **2.3 Antecedentes e investigación**

### **2.3.1 Tesis**

#### **Internacionales**

Quesada (2020) quien realizó la tesis titulada “Contratos de adhesión en los servicios de telecomunicaciones. Un análisis a la luz de los derechos de los usuarios finales” para obtener el grado de Licenciatura en Derecho, en la Universidad de Costa Rica, 2020; siendo su principal conclusión: Los servicios de telecomunicaciones son de interés general, por cuanto su prestación reviste un interés esencial para la sociedad. Esto justifica la intervención estatal sobre una actividad económica prestada por sujetos de derecho privado en un régimen de libre competencia. El Estado interviene no necesariamente por medio de una prestación exclusiva del servicio, sino como regulador.

### **Nacional**

Cotrina (2023) quien realiza la tesis titulada “La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato” para obtener el título profesional de Abogada en la Universidad Nacional Del Santa, el año 2023; teniendo como principal conclusión: El contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones a diferencia de otros contratos, tiene la característica particular de que puede ser modificado unilateralmente por las empresas operadoras durante la vigencia de dicho contrato. Esta modificación afecta a los abonados, principalmente ante incremento de tarifa que inicialmente pactó.

Vidal (2020) quien realizó la tesis titulada “Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria” para obtener el título procesional de Abogado en una Universidad Cesar Vallejo, Lima 2020; teniendo como principal conclusión: Si bien el país está interesado

en enfocarse en las estrategias necesarias para mejorar las telecomunicaciones y los servicios que brinda, estas no son suficiente aún al implementar mecanismos consistentes con la protección de los derechos del consumidor ya que no están yendo al paso de la modernización continua que contribuye la tecnología en las telecomunicaciones y los servicios.

Tomasto Y Chavarria (2022) quienes realizaron la tesis titulada “EL CONSENTIMIENTO DE LAS PARTES COMO PERFECCIONAMIENTO EN LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS EN EL DERECHO CIVIL PERUANO EN EL DISTRITO DE COMAS LIMAMETROPOLITANA 2020” en la Universidad Peruana de Los Andes, Lima 2022; teniendo como principal conclusión: En este mismo sentido el desarrollo teórico y resultados estadísticos se llega a la conclusión de que el consentimiento de las partes influye en el perfeccionamiento de la celebración de los contratos de adhesión en el derecho civil peruano, por tanto el organismo regulador debe exigir a las empresas operadoras brindar información necesaria a los usuarios debiendo cumplir con las características de ser clara, detallada, veraz, precisa y oportuna en el mecanismo de contrato de adhesión, esto permite generar una correcta relación jurídica contractual, el usuario podrá manifestar su voluntad al estar correctamente informado además se elimina una situación de desequilibrio

Canchanya (2022) Quien realizó la tesis titulada “ANÁLISIS JURÍDICO DEL USO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE RIESGOS PATRIMONIALES” para obtener el título de abogada en la Universidad Privada del Norte, Lima 2022; teniendo como principal conclusión: Se determinó que la figura del contrato de adhesión

no se cumple a cabalidad en tanto que existen cláusulas destinadas a modificar las condiciones generales de contratación de la póliza de riesgos patrimoniales.

## 2.4 Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis General

La afectación a la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020, se da aprovechando la necesidad de comunicación que tiene el usuario, a partir de ella se le presenta un contrato en el que existen cláusulas que son establecidas, y principalmente referidas a temas de reclamación, económicos y referidas a uso del servicio.

### 2.4.2 Categorías de Estudio

Al ser una investigación con enfoque cualitativo, se consideran las categorías de estudio.

**Tabla 2** *Categorías y sub categorías de estudio*

Categorías	Sub categorías
<b>Libertad de Contratación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El Contrato<ul style="list-style-type: none"><li>● Origen</li><li>● Concepto de Contrato</li><li>● La Voluntad en los Contratos</li><li>● Libertad para Contratar</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad de Contratación           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elementos de la libertad contratación</li> <li>● Libertad de contratación en los contratos Ley</li> <li>● Libertad de contratación en OSIPTEL</li> </ul> </li> </ul>
<b>Contratos por Adhesión con empresas de telefonía móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos por Adhesión           <ul style="list-style-type: none"> <li>● Características de las cláusulas generales de contratación</li> <li>● Contratos por Adhesión en Telefonía Móvil               <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Telefonía móvil</li> <li>□ Contratos de telefonía móvil.</li> <li>□ Partes Intervinientes</li> </ul> </li> <li>● Servicios prestados</li> <li>● Sobre las cláusulas de adhesión en los contratos de telefonía móvil</li> </ul> </li> </ul>

### 3 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño De Investigación

El diseño de la presente investigación se precisa en el siguiente:

**Tabla 3** *Diseño Metodológico*

<b>Enfoque de la investigación</b>	<b>Mixto:</b> Puesto que el estudio se basa en el estudio de contratos de telefonía móvil y se complementa con encuestas realizadas a usuarios de telefonía móvil.
<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Socio Jurídico, descriptiva:</b> Porque se analizará información de la realidad actual, a fin de obtener datos teóricos, y verificada su validez se oriente a la justificación de una tutela de los usuarios de telefonía móvil.
<b>Nivel de Investigación</b>	<b>Básica:</b> Porque se analiza y explica el desarrollo doctrinario a fin de aproximar y dar a conocer el desarrollo teórico de las instituciones jurídicas que se investiga; como son, los contratos de adhesión en la telefonía móvil.

#### 3.2 Muestra.

Se ha recurrido a una muestra no probabilística por conveniencia, que comprende los contratos de adhesión de 4 empresas operadoras de telefonía móvil.



### **3.2.1 Unidad de Análisis Temático**

La presente investigación enfoca su análisis en las dos categorías: Libertad de Contratación y los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil, que forman parte del Derecho Civil.

### **3.2.2 Muestra No Probabilística**

- Contratos de 04 empresas operadoras de servicio de telefonía móvil
- Encuestar a usuarios de telefonía móvil en la cantidad de 200 usuario de operadores móviles, en los años 2021 y 2024.

## **3.3 Técnicas e instrumentos**

### **3.3.1 Técnicas**

- a. Análisis bibliográfico, normativo y de contratos
- b. Encuestas

### **3.3.2 Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizarán:

- a. Ficha de análisis documental y de contratos.
- b. Cuestionario de preguntas.

## **4 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y presentación de resultados**

#### **4.1.1 Análisis cuantitativo**

El análisis cuantitativo, comprende la obtención de información numérica o estadística proveniente del empleo de técnicas e instrumentos cuantitativos.

#### **4.1.2 Definición de área de trabajo**

Para la recolección de datos cuantitativos, se realizaron 200 encuestas a diferentes personas, que se dedican a actividades como la de ser estudiantes, comerciantes, y diferentes oficios y profesionales

#### **4.1.3 Técnicas e instrumentos**

La técnica empleada ha sido la encuesta y, el instrumento utilizado que ha permitido la obtención de datos ha sido el cuestionario de preguntas.

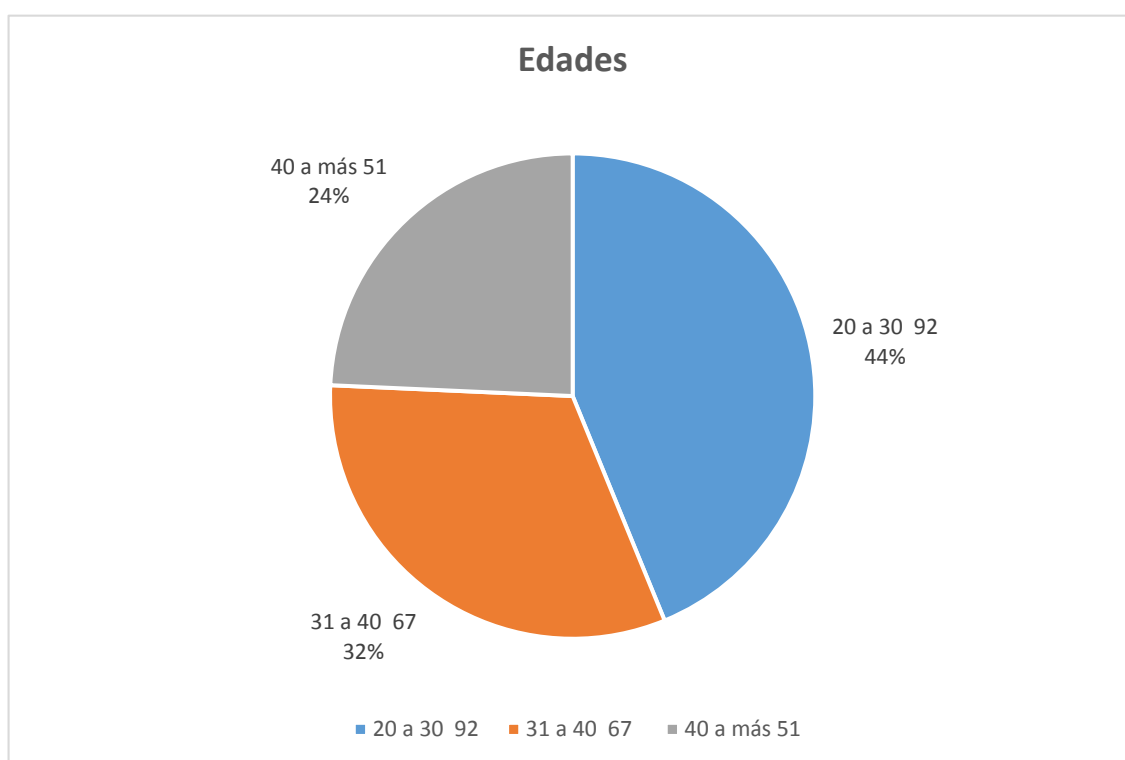
#### **4.1.4 Encuestas realizadas en 2021**

#### 4.1.4.1. Edades:

20 a 30 años

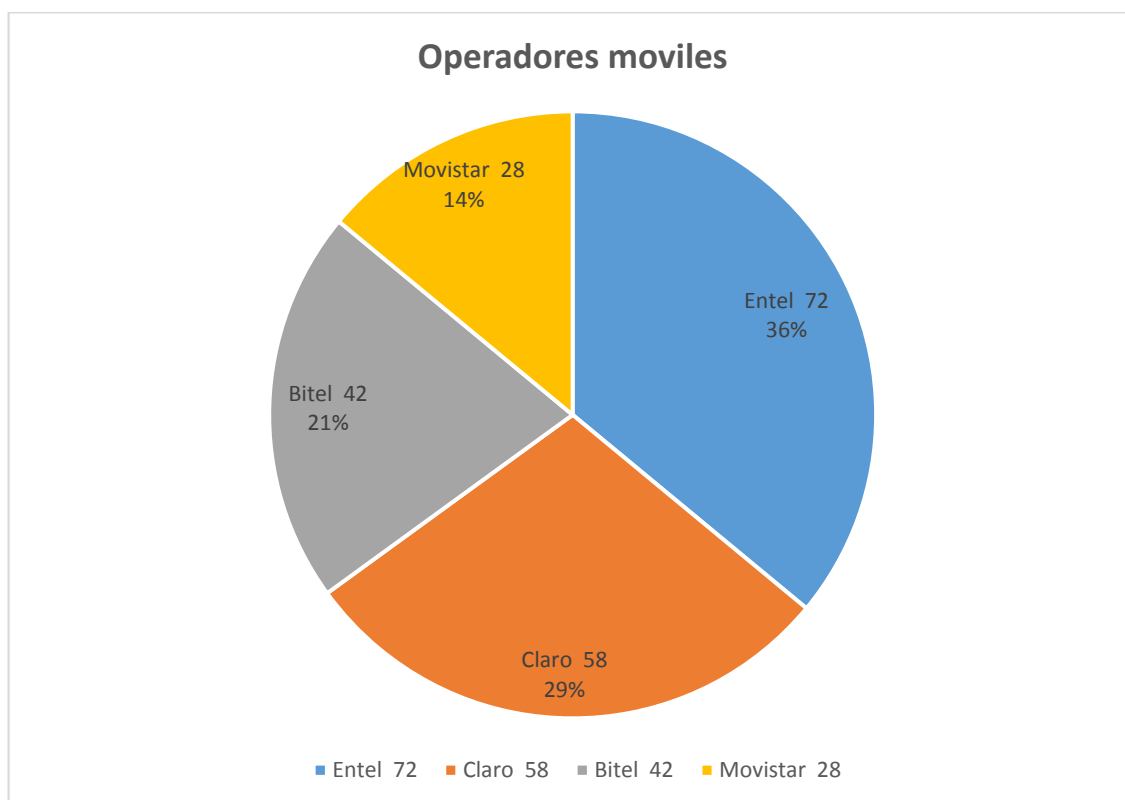
31 a 40 años

41 a más años



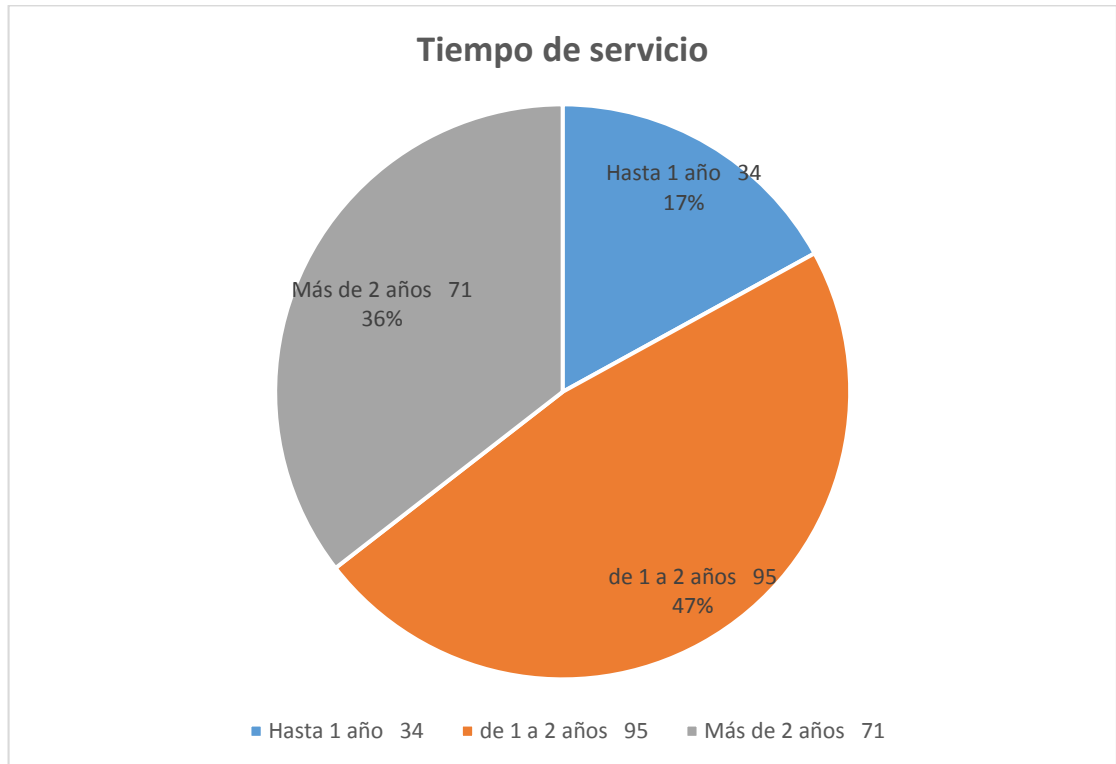
Las Edades de las personas entrevistadas ha fluctuado entre 20 a más de 40 años

#### 4.1.4.2. Operadores móviles



De la pregunta ¿Cuál es su operador de telefonía?, se advierte que son 4 las empresas operadoras de mayor presencia en nuestra ciudad de Cusco, a las que recurren los usuarios a fin de obtener servicio de telefonía móvil; estas empresas operadoras son: Movistar, Entel, Bitel y Claro.

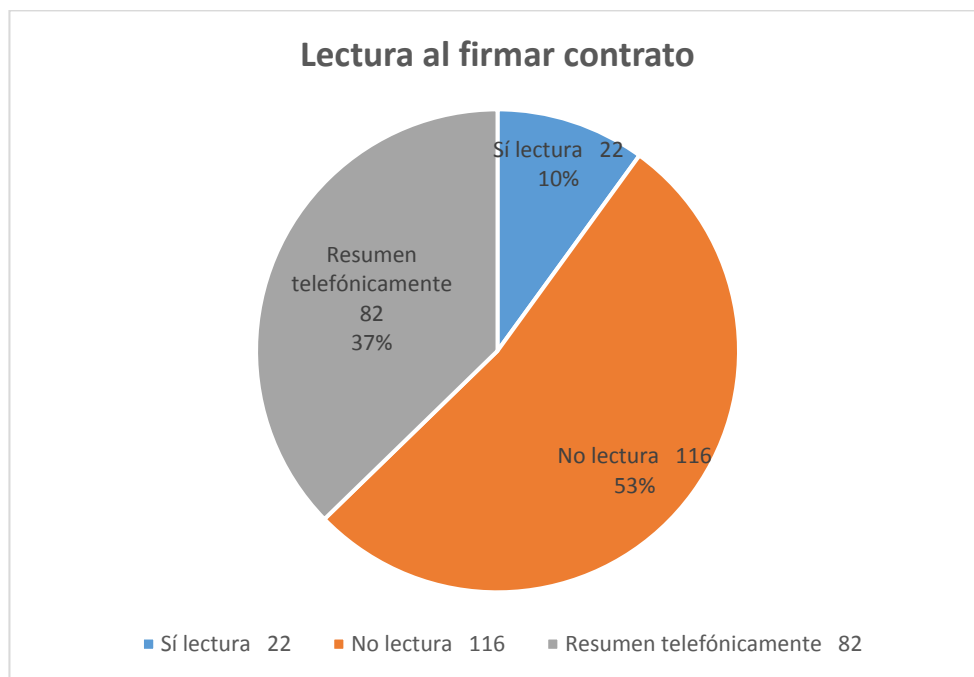
#### 4.1.4.3. Tiempo de servicio



A la pregunta ¿Hace cuánto tiempo cuentas con el servicio móvil? Que guarda relación con la pregunta ¿Cuánto tiempo de afiliación tiene con dicho operador móvil? Se advierte que el tiempo de servicio de los usuarios de telefonía móvil, fluctúa:

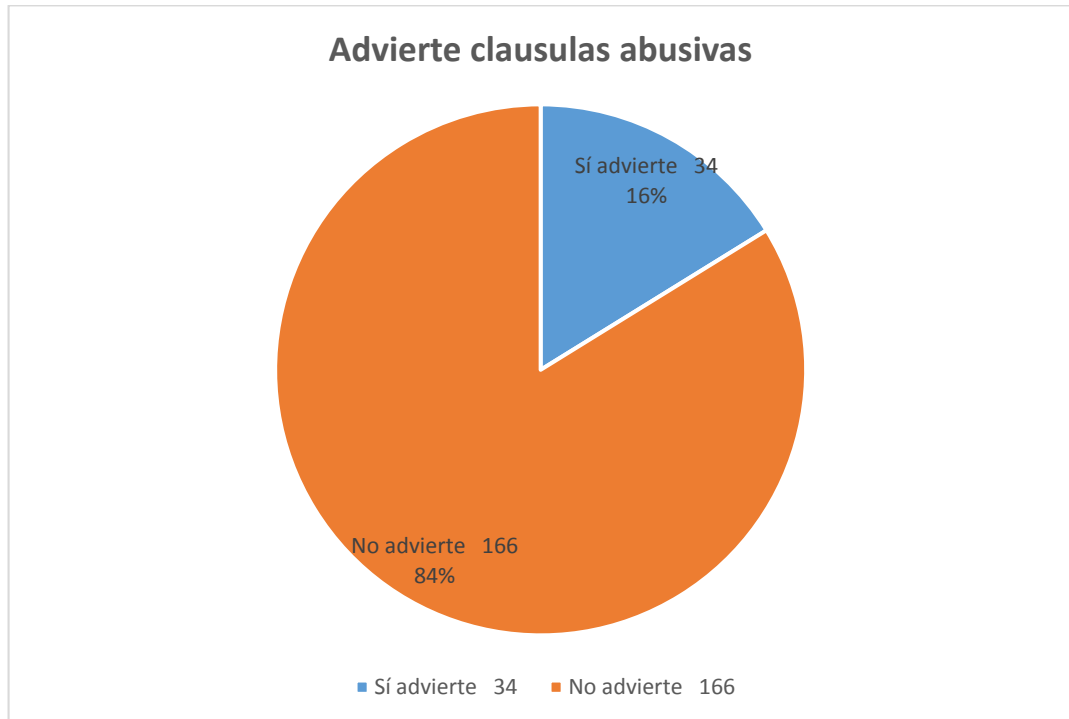
- De hasta 1 año con 34 usuarios;
- De 1 a 2 años 95 usuarios y
- Más de 2 años 71 usuarios

#### 4.1.4.4. Lectura al firmar contrato



A la pregunta ¿Usted ha leído el contrato de prestación de servicio de telefonía móvil? se tiene que, Si dieron lectura 22 de los usuarios que representan el 22%; no dieron lectura 116 usuarios que representan el 53% y 82 usuarios pudieron acceder a un resumen del contrato vía telefónica que representan el 37%.

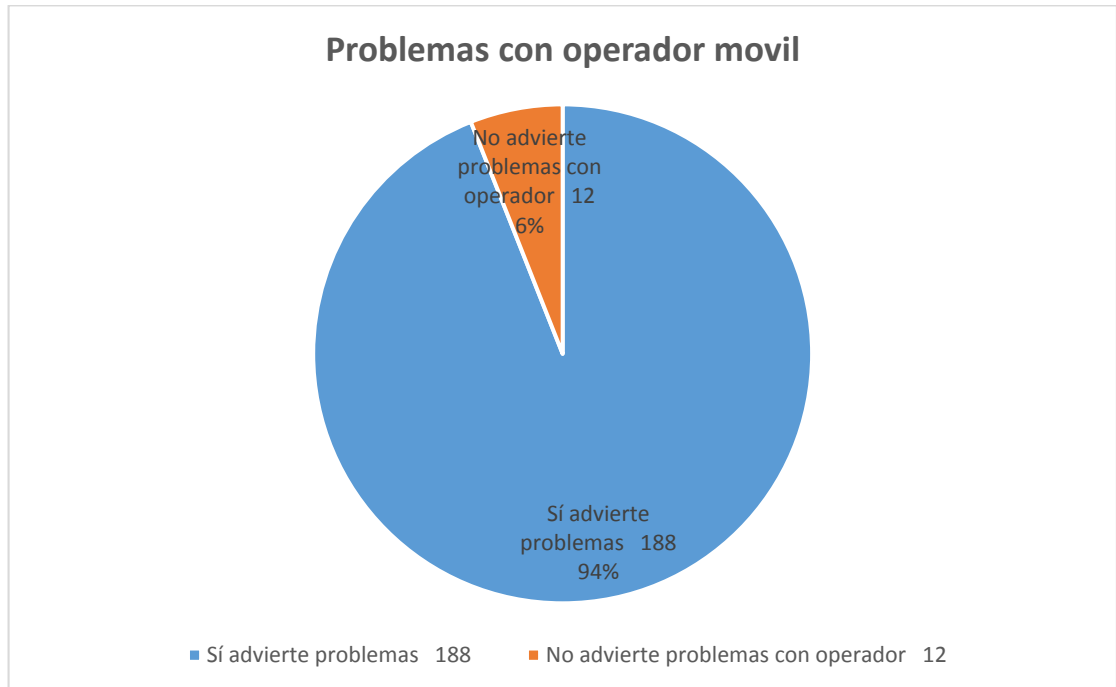
#### 4.1.4.5. Advierte cláusulas abusivas



A la pregunta ¿Ha advertido alguna cláusula que sea abusiva? Los usuarios que advierten cláusulas abusivas en el contrato de telefonía móvil ascienden a 34 que representan el 16% y, 176 no han advertido la presencia de cláusulas abusivas en el contrato de telefonía móvil que representa el 84%.

Al respecto resulta oportuno precisar que, los usuarios que no advierten cláusulas abusivas en los contratos de telefonía móvil, podrían tener relación con quienes no han dado lectura al mencionado contrato al momento de firmar.

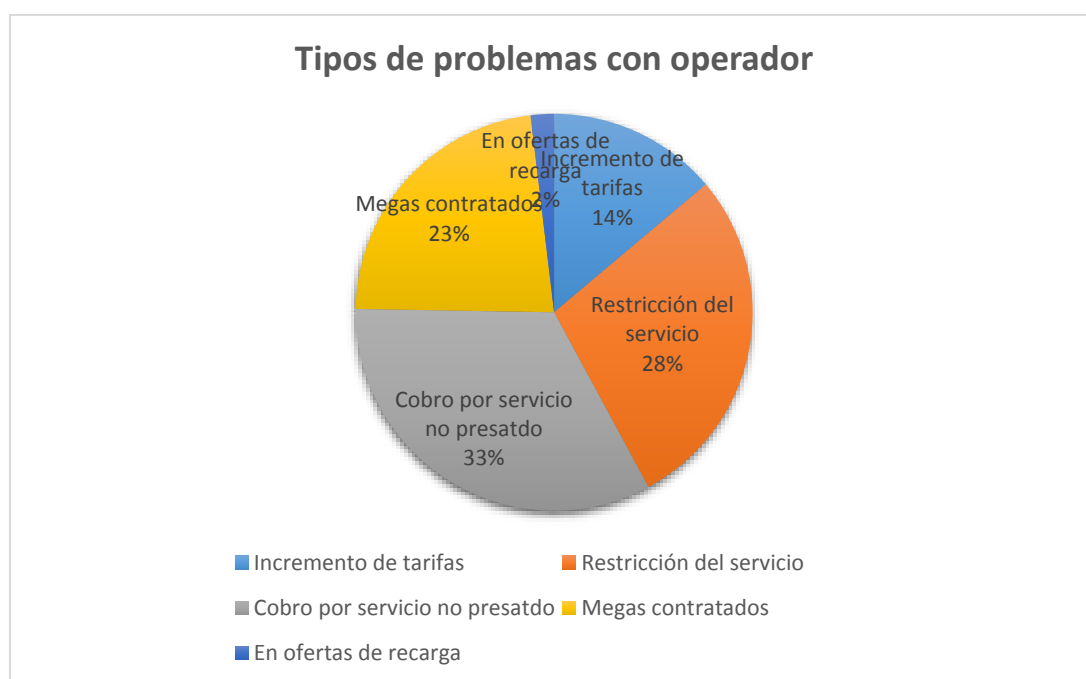
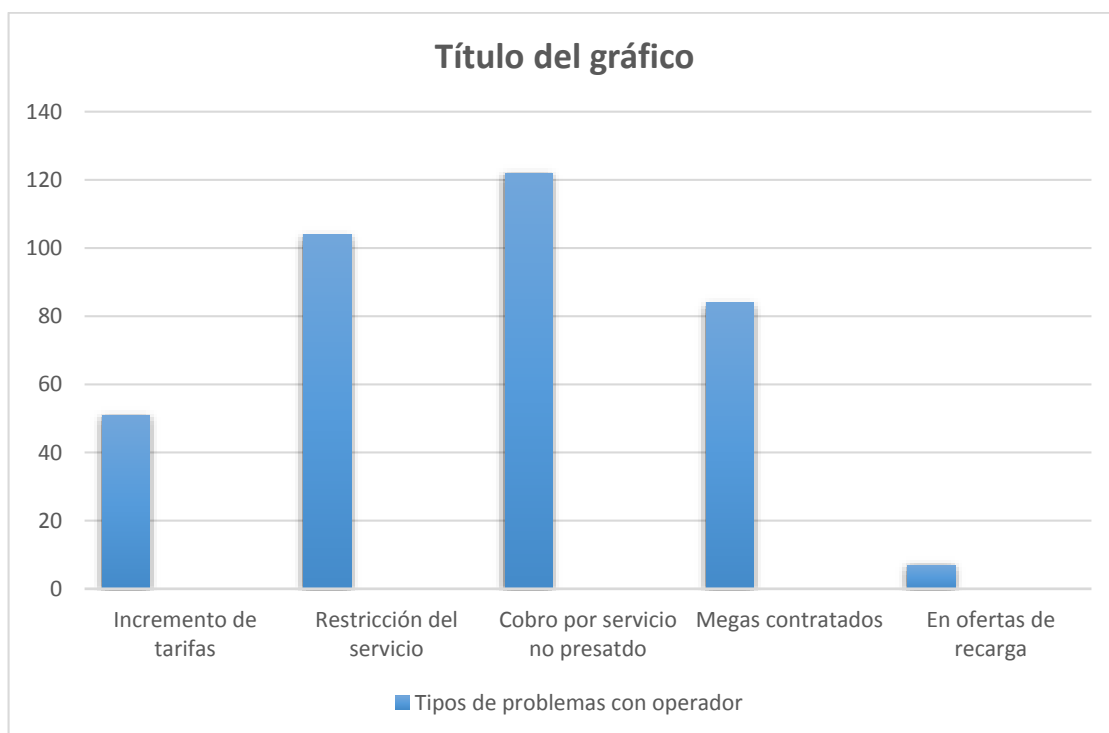
#### 4.1.4.6. Presentó problemas con operador



A la pregunta ¿Ha tenido algún problema con el servicio que su operador móvil de brinda? se advierte que, la mayoría de usuarios, esto es, 188 usuarios que representan el 94% si advirtió problemas con su operador móvil y, 12 usuarios que representan el 6% no advirtió problemas con su operador móvil.



#### 4.1.4.7. Tipos de problemas con operador

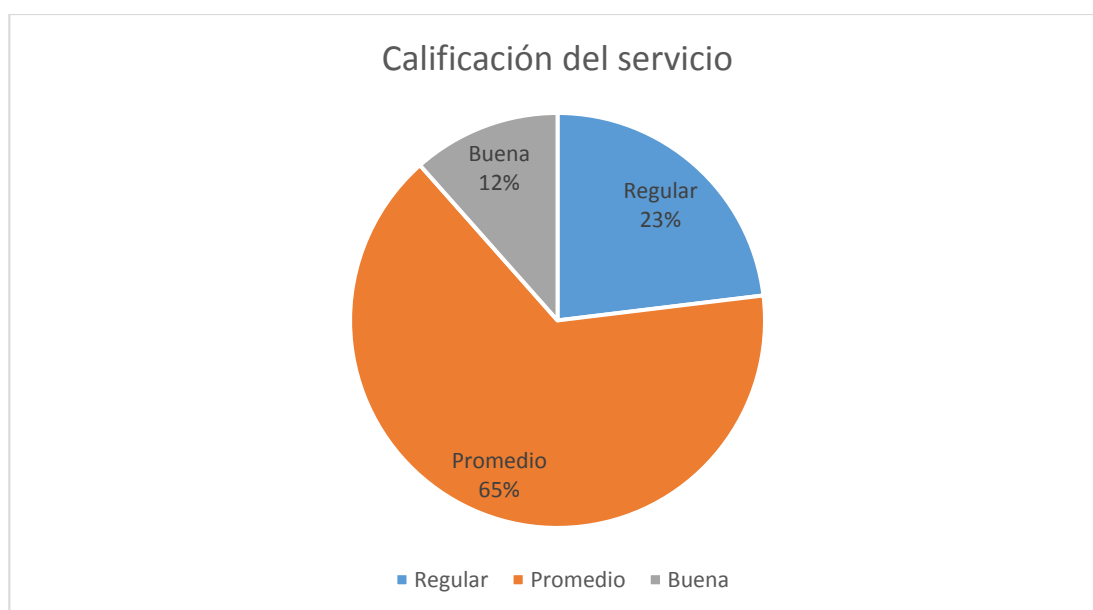


Antes de describir el presente gráfico, hemos de precisar que, las respuestas de los usuarios, a esta pregunta, ha incluido más de una alternativa de

respuesta; lo que incide en la cuantificación del porcentaje; sin embargo, se ha podido conocer cuáles son los principales problemas que se les ha presentado.

A la pregunta ¿Cuál es el tipo de problema que ha tenido con su operador móvil? Puede marcar varias opciones. Se puede advertir, el problema con los operadores de telefonía móvil de mayor presencia ha sido el cobro de servicios no prestados (contratación no solicitada), seguido de la restricción de servicios; problemas con los megas contratados; el incremento de tarifas y, problemas en la oferta de recargas.

#### 4.1.4.8. Calificación del servicio por operador móvil



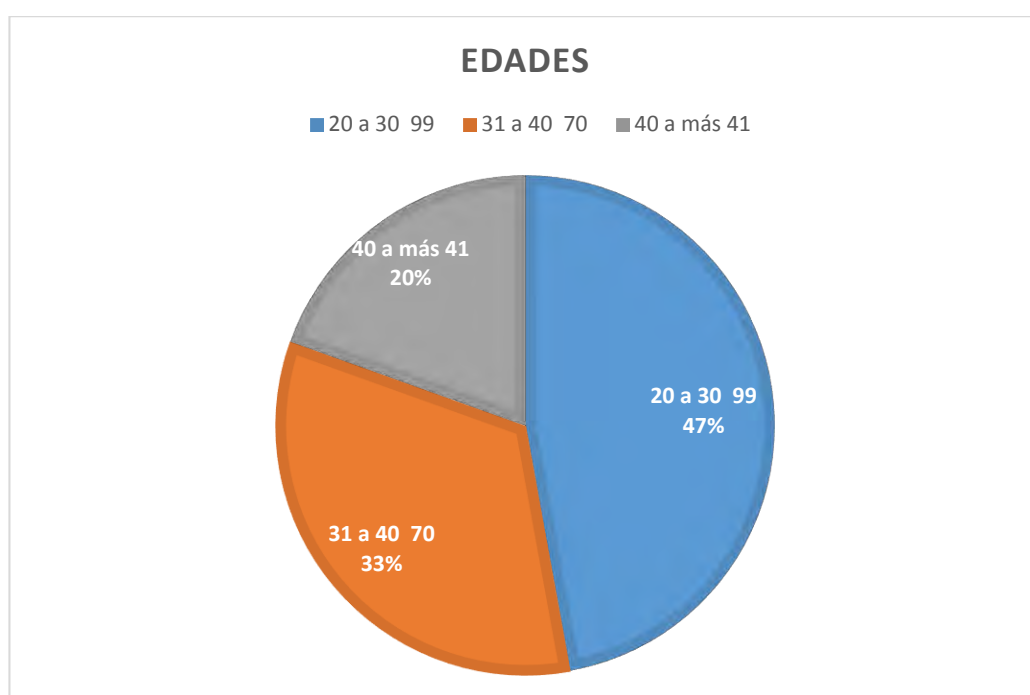
A la pregunta ¿Cómo calificaría el servicio brindado por su operador móvil?

De los 200 usuarios de telefonía móvil que fueron encuestados, se advierte que el 65 % considera califica de haber recibido un servicio promedio; el 25 % considera que el servicio recibido ha sido regular y, el 12 % considera que el servicio ha sido bueno.

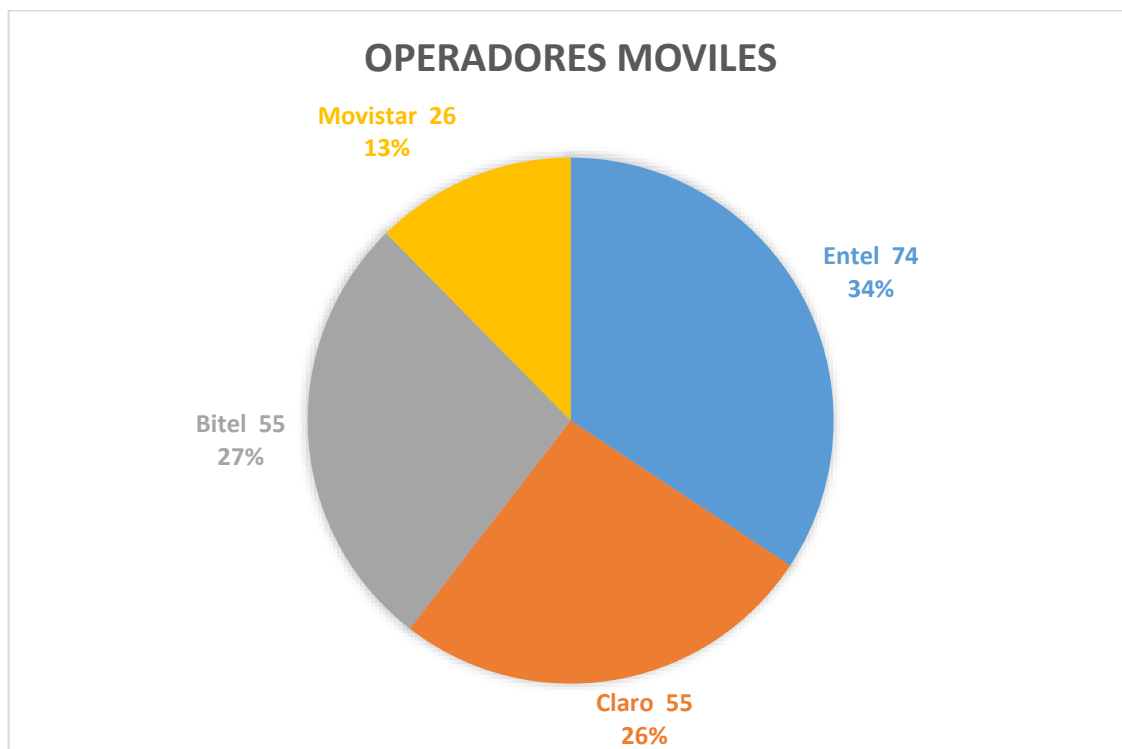
#### 4.1.5. Encuestas realizadas el año 2024

##### 4.1.5.1. Edades:

20 a 30 años / 31 a 40 años / 41 a más años



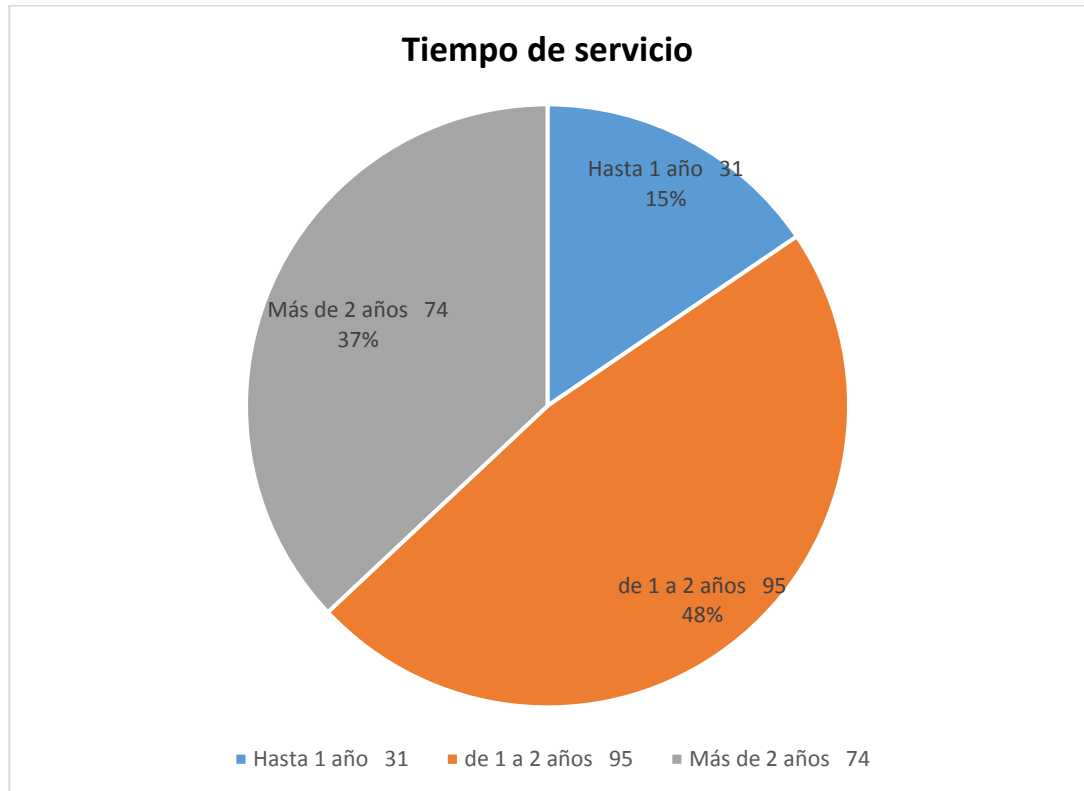
#### 4.1.5.2. Operadores móviles



De la pregunta ¿Cuál es su operador de telefonía?, se advierte que son 4 las empresas operadoras de mayor presencia en nuestra ciudad de Cusco, a las que recurren los usuarios de servicio de telefonía móvil; siendo estas empresas operadoras:

- Movistar
- Entel
- Bitel y
- Claro.

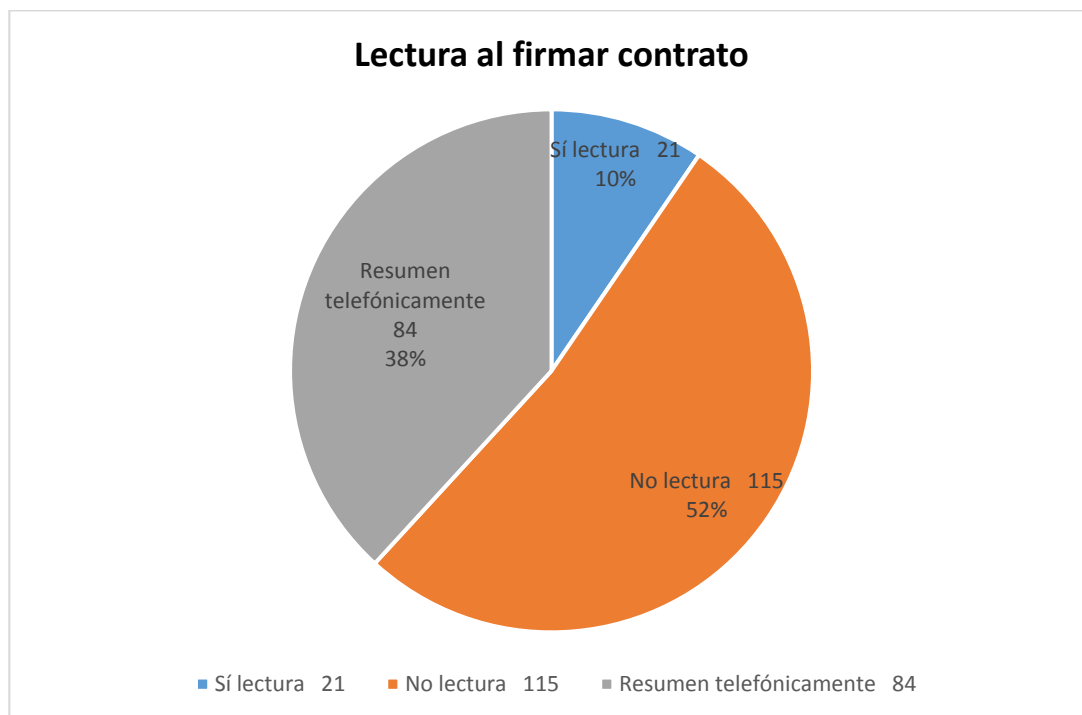
#### 4.1.5.3. Tiempo de servicio



A la pregunta ¿Hace cuánto tiempo cuentas con el servicio móvil? Que guarda relación con la pregunta ¿Cuánto tiempo de afiliación tiene con dicho operador móvil? Se advierte que el tiempo de servicio de los usuarios de telefonía móvil, fluctúa:

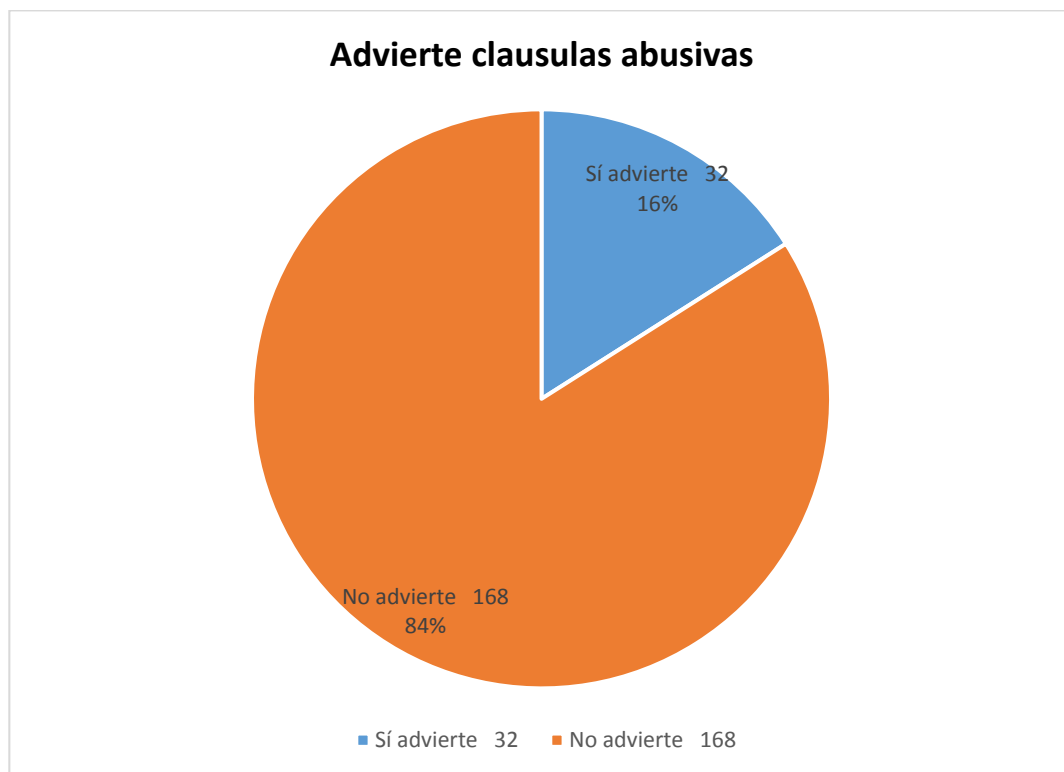
- Hasta 1 año con 31 usuarios
- De 1 a 2 años 95 usuarios y,
- Más de 2 años 74 usuarios

#### 4.1.5.4. Lectura al firmar contrato



A la pregunta ¿Usted ha leído el contrato de prestación de servicio de telefonía móvil? se tiene que: Sí dieron lectura 21 de los usuarios que representan el 10%; no dieron lectura 115 usuarios que representan el 52% y 84 usuarios pudieron acceder a un resumen del contrato vía telefónica que representan el 38%.

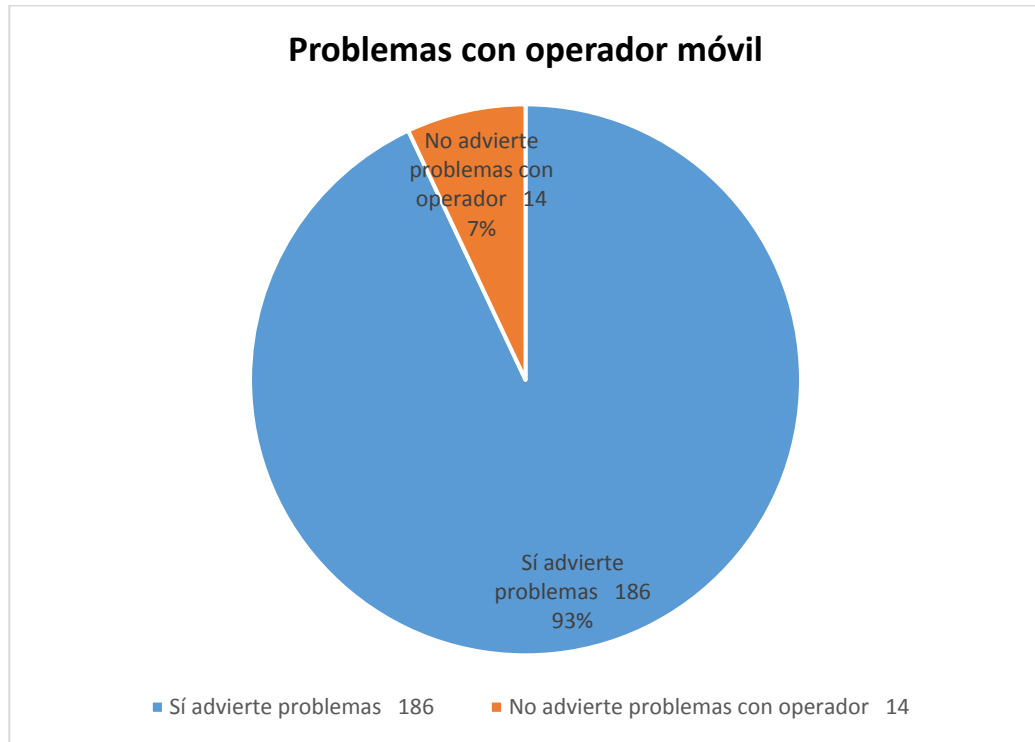
#### 4.1.5.5. Advierte cláusulas abusivas



A la pregunta ¿Ha advertido alguna cláusula que sea abusiva? Los usuarios que advierten cláusulas abusivas en el contrato de telefonía móvil ascienden a 32 que representan el 16% y, 168 no han advertido la presencia de cláusulas abusivas en el contrato de telefonía móvil que representa el 84%.

Al respecto resulta oportuno precisar que, los usuarios que no advierten cláusulas abusivas en los contratos de telefonía móvil, podrían tener relación con quienes no han dado lectura al mencionado contrato al momento de firmar.

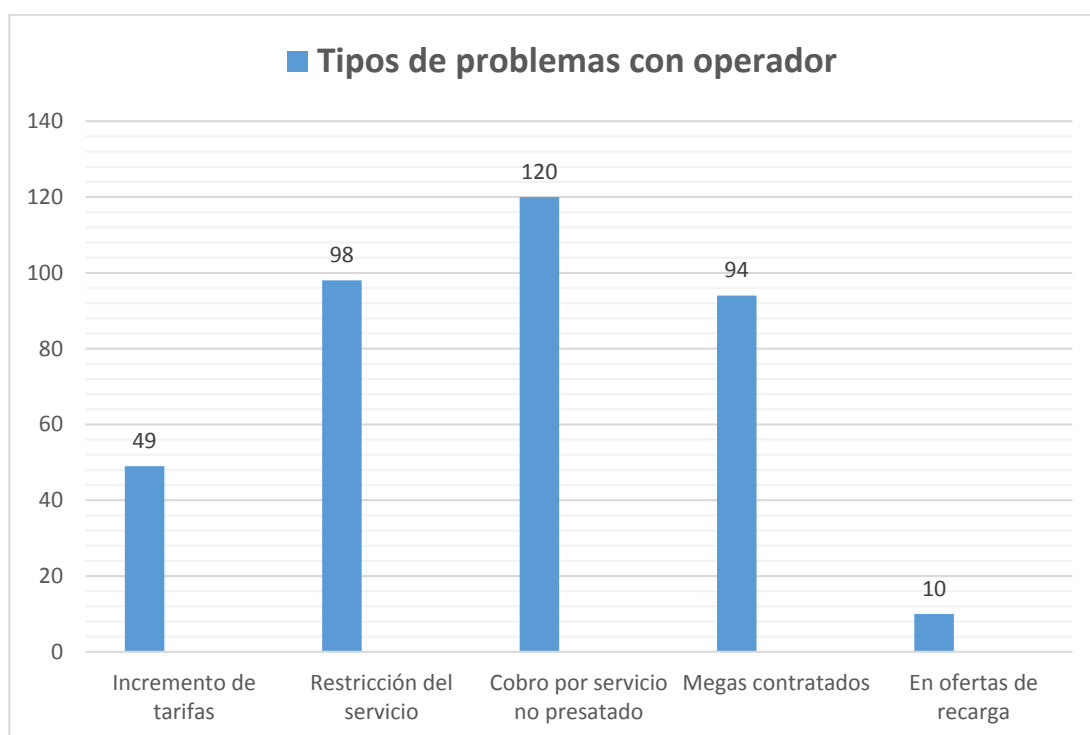
#### 4.1.5.6. Presentó problemas con operador



A la pregunta ¿Ha tenido algún problema con el servicio que su operador móvil de brinda? se advierte que, la mayoría de usuarios, esto es, 186 usuarios que representan el 93% si advirtió problemas con su operador móvil y, 12 usuarios que representan el 7% no advirtió problemas con su operador móvil.



#### 4.1.5.7. Tipos de problemas con operador

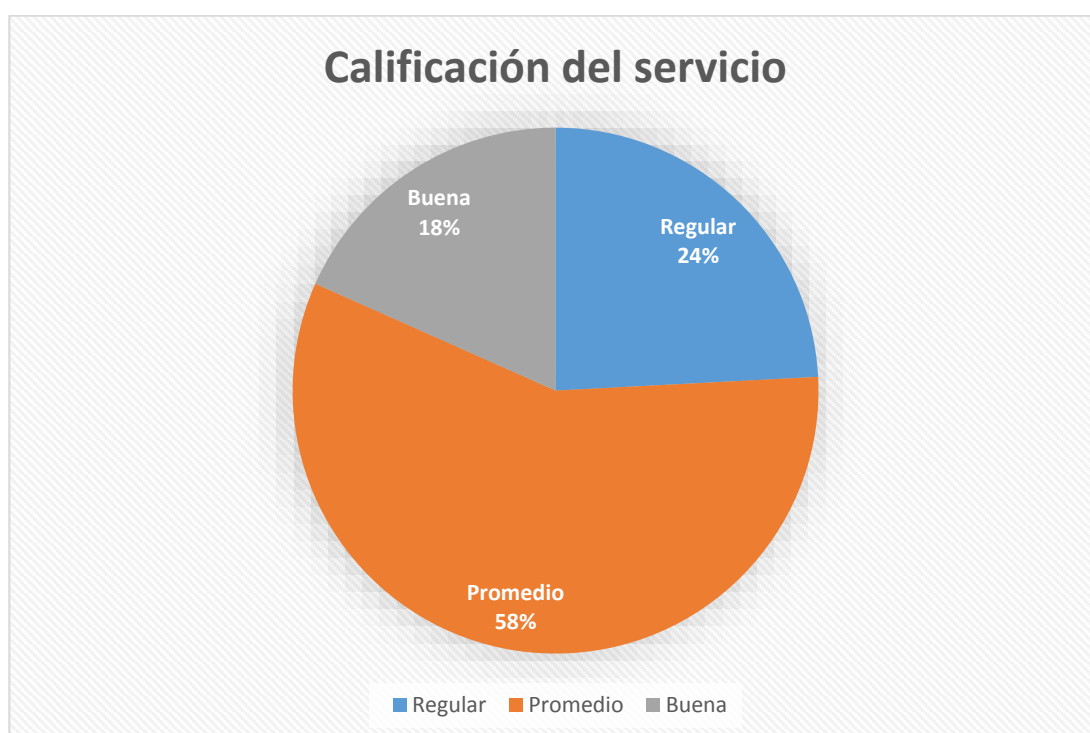


Antes de describir el presente gráfico, hemos de precisar que, las respuestas de los usuarios, a esta pregunta, ha incluido más de una alternativa de

respuesta; lo que incide en la cuantificación del porcentaje; sin embargo, se ha podido conocer cuáles son los principales problemas que se les ha presentado.

A la pregunta ¿Cuál es el tipo de problema que ha tenido con su operador móvil? Puede marcar varias opciones. Se puede advertir, el problema con los operadores de telefonía móvil de mayor presencia ha sido el cobro de servicios no prestados (contratación no solicitada), seguido de la restricción de servicios con motivo de la cobertura o zonas donde no hay señal; problemas con los megas contratados; el incremento de tarifas y, problemas en la oferta de recargas.

#### 4.1.5.8. Calificación del servicio por operador móvil



A la pregunta ¿Cómo calificaría el servicio brindado por su operador móvil?

De los 200 usuarios de telefonía móvil que fueron encuestados, se advierte que el 58 % considera califica de haber recibido un servicio promedio; el 24 % considera que el servicio recibido ha sido regular y, el 18 % considera que el servicio ha sido bueno.

#### 4.1.6. Cuadro comparativo de encuestas

**Tabla 4** *Cuadro comparativo de encuestas entre 2021 y 2024*

	2021	2024	Conclusión
<b>Edades</b>	20 a 30 años 44% 31 a 40 años 32% 40 a más años 24%	20 a 30 años 47% 31 a 40 años 33% 40 a más años 20%	La mayoría de usuarios encuestados están entre los 20 a 30 años
<b>Operadores móviles</b>	Entel 36% Bitel 21% Claro 29% Movistar 14%	Entel 34% Bitel 27% Claro 26% Movistar 13%	Después de Entel, Bitel es el operador móvil más acogido y, Claro y Movistar los menos acogidos.
<b>Tiempo de servicio</b>	Hasta 1 año 17% De 1 a 2 año 47% Más de 2 años 36%	Hasta 1 año 15% De 1 a 2 año 48% Más de 2 años 37%	El tiempo de servicio que ha incrementado es el de 1 a 2 años y el de más de 2 años.
<b>Lectura al firmar el contrato</b>	Sí lectura 10% No lectura 53% Resumen 37%	Sí lectura 10% No lectura 52% Resumen 38%	Coincide en que el 10 % de los entrevistados no da lectura al contrato y ligeramente ha incrementado quienes revisan el resumen del mismo.
<b>Advierte cláusulas abusivas</b>	Sí 16% No 84%	Sí 16% No 84%	El porcentaje de quienes advierten

			cláusulas abusivas se ha mantenido.
<b>Problemas con el operador móvil</b>	No 6% Sí 94%	No 7% Sí 93%	Ligeramente se ha reducido el porcentaje de usuarios que advierten problemas con el operador móvil.
<b>Tipos de problemas con el operador</b>	Incremento de tarifas: 51 Restricción del servicio: 104 Cobro por servicio no prestado (contratación no solicitada): 122 Megs contratados: 84 Ofertas de recarga: 7	Incremento de tarifas: 49 Restricción del servicio: 98 Cobro por servicio no prestado (contratación no solicitada): 120 Megs contratados: 94 Ofertas de recarga: 10	Los usuarios que advierten problemas referidos al incremento de tarifas ha disminuido; respecto de la restricción del servicio a disminuido; sobre el cobro de servicios no prestados (contratación no solicitada) ha disminuido; en relación a las ofertas de recargas se ha incrementado ligeramente.
<b>Calificación del servicio</b>	Buena 12% Promedio 65% Regular 23%	Buena 18% Promedio 58% Regular 24%	Sobre la calificación del servicio se ha incrementado el porcentaje de quienes consideran que es bueno, ha disminuido el % de quienes consideran que es promedio y se ha incrementado ligeramente los que consideran que es regular.

## **4.2. Presentación de resultados**

En principio, se presentan los resultados de las encuestas realizadas; que viene a ser los siguientes:

Los resultados de las encuestas realizadas en los años 2021 y 2024 nos han permitido conocer que la mayoría de usuarios encuestados tiene entre los 20 a 30 años.

Así mismo, se ha podido conocer que la empresa de telefonía móvil con mayor acogida son Entel y Bitel, por su parte, las empresas Claro y Movistar cuentan con menor acogida.

En relación al tiempo en que los usuarios cuentan con el servicio de telefonía móvil, este ha incrementado, 1 a 2 años, así como de más de 2 años. Lo que permite advertir que el 10 % de los entrevistados no da lectura al contrato y ligeramente ha incrementado quienes revisan el resumen del mismo.

En relación a que, a quienes advierten la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de telefonía móvil, ligeramente el porcentaje ha reducido.

El porcentaje de usuarios que advierten problemas referidos al incremento de tarifas ha disminuido; así también, el porcentaje de restricciones al servicio de telefonía móvil ha disminuido. Sobre el cobro de servicios no prestados (contratación no solicitada), también el porcentaje ha disminuido. De manera distinta, en relación a las ofertas de recargas, este servicio se ha incrementado ligeramente.

Sobre la calificación del servicio de telefonía móvil, realizada por los usuarios, se advierte que el porcentaje de calificación positiva se ha incrementado, es decir, son más los usuarios quienes consideran que el servicio es “bueno”; el porcentaje de quienes consideran que el servicio se mantiene “promedio” ha disminuido y; se ha incrementado ligeramente el porcentaje de usuarios quienes consideran que es “regular”.

A continuación, y en atención a los problemas y objetivos propuestos se presentarán los resultados de la investigación:

### **Problemas formulados**

- ¿Cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020?
- ¿Cuál ha sido el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú?
- ¿Cuál es el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?
- ¿Cuáles son los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?

### **Objetivos propuestos**

- Determinar cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020.
- Describir el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú.
- Analizar el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020.
- Identificar los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020.

La respuesta a las interrogantes planteadas se da a continuación:

#### **4.2.1. Afectación la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020**

La libertad de contratación, es un derecho fundamental reconocido a nivel constitucional, lo prevé el artículo 2 y el artículo 65, en atención a ello permite a toda parte contratante poder decidir con quién contratar y sobre que contratar, además de poder establecer las condiciones del contrato. Sin embargo, dentro de las modalidades de contratos se encuentran regulados por el Código Civil, los contratos de adhesión, a los que recurren las empresas u operadores móviles, como se ha

advertido de los contratos adjuntos en el ítem 2.1.2.2.2, y la información brindada por los entrevistados.

Se advierte que existe una afectación a la libertad de contratación al suscribir contratos de adhesión, ello, debido a que no se le brinda la oportunidad al usuario o consumidor de poder proponer sus condiciones contractuales; sin embargo, ello es permitido por nuestra legislación, al estar regulado los contratos por adhesión en el Código Civil, específicamente en el artículo 1390; en tal sentido, al tener amparo legal, es permitido restringir la libertad de contratación de una de las partes, que será el usuario (persona natural o jurídica). De manera que, tal restricción se ve resguardada al ser el Estado quien al regular los contratos por adhesión se encarga de que estos contratos no sean lesivos de derechos de los ciudadanos.

Sin embargo, no es suficiente contar con legislación que regule los contratos de adhesión, pues en un escenario de celebración de contratos en masa, también se debe contar con un marco legal procedimental y procesal que permita las acciones colectivas, como forma de defensa en masa, en forma análoga a la celebración de contratos por adhesión en masa o grandes colectividades, esto es con figuras procesales como las Class Actions y demanda colectiva

Según Didier Jr., F.; Zaneti Jr., H (2014)

El ciudadano era atribuido de poder actuar en defensa de la cosa pública en razón del sentimiento, del fuerte vínculo natural que le ligaba a los bienes públicos, no solo en razón de la relación bien público y ciudadano, más también por la profunda noción de que a la Republica pertenecía el ciudadano romano, era su deber defenderla. (p. 25).



Las Class Actions, es uno de los modelos que brinda tutela jurisdiccional colectiva (defensa colectiva de derechos), permitiendo una apertura legitimatoria ante la necesidad de proteger a los individuos de un grupo, ante lesiones en masa, y que se quedarían sin protección, algunas veces por falta de interés individual, otras, por ausencia de beneficios claros al recurrir una tutela que resulta costosa, complicada y onerosa.

Los Derechos que se tutelan con la demanda colectiva, comprende ha:

#### A) Derechos difusos

Al respecto Didier Jr., Fredie; Zaneti Jr., Hermes, (2014), haciendo referencia al artículo 81. I del Código de Defensa del Consumidor de Brasil, refiere:

Tienen una esencia transindividual, lo que indica su pertenencia a una entidad colectiva. Son indivisibles, lo que sugiere que pueden considerarse como una unidad. La titularidad de ciertos derechos es indeterminada, lo que sugiere que no pueden identificarse definitivamente. Estos individuos están conectados por circunstancias objetivas, más que por una afiliación legal formal.

#### B) Derechos Colectivos

Un derecho colectivo se define por su naturaleza compartida entre un grupo de individuos y su incapacidad para dividirse en partes separadas. Los derechos colectivos se diferencian de los derechos difusos en que no incluyen a un grupo indeterminado de personas vinculadas meramente por características incidentales, como residir en la misma zona, comprar el mismo

producto o ver el mismo programa de televisión. Los derechos colectivos se refieren a situaciones en las que las personas que forman parte de un grupo están vinculadas entre sí o con otra entidad a través de una conexión legalmente reconocida. Gidi (2004, p. 59)

### C) Derechos Individuales Homogéneos

El profesor brasileño Gidi (2004), refiere que:

Los derechos individuales homogéneos, sin embargo, son los mismos derechos individuales que tradicionalmente han sido conocidos en el sistema de derecho civil como “derechos subjetivos”. La noción de derechos individuales homogéneos se refiere a la introducción de un nuevo mecanismo procesal denominado acción colectiva por daños y perjuicios. Este mecanismo permite la gestión integrada de derechos individuales interconectados dentro de un único procedimiento judicial. (p. 234)

El mismo autor agrega:

En una controversia masiva, muchas pretensiones individuales por daños pueden derivar de un “origen común” (cuestión común de hecho o de derecho). La violación de derechos difusos puede determinar la violación de una serie de derechos individuales relacionados. Debido a que estos derechos individuales tienen un origen común es que son llamados “homogéneos” En la discusión anterior sobre la indivisibilidad del derecho difuso, el ejemplo fue dado sobre una demanda para terminar la programación de un anuncio publicitario engañoso. Tal demanda protege

un derecho difuso; los derechos individuales por daños derivados del mismo anuncio son derechos individuales homogéneos. (p. 136)

#### **4.2.2. Desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú**

El desarrollo doctrinario de la libertad de contratación, ha permitido un respaldo importante a la libertad de las personas, específicamente a la libertad de contratación, bajo ese esquema, toda persona es libre de poder contratar con quien desee y en las condiciones que acuerden, las mismas que no deben contravenir el orden público (entendido como todo el sistema jurídico normativo que regula un Estado).

Esta descripción doctrinaria ha encontrado cobijo o amparo a nivel legislativo en la Constitución Política, cuando se señala en el artículo 2. 14 “Toda persona tiene derecho a. (...) 14. La contratación es legalmente aceptable, siempre que no contravenga las normas de orden público. Según el artículo 62 del mismo marco jurídico, la libertad de contratación garantiza que las partes puedan celebrar acuerdos válidos que se ajusten a las normas vigentes en el momento de la contratación, tal como se indica en el punto 2.3.2.

Por su parte el Código Civil, también ha brindado soporte legal a la libertad de contratación, mediante lo regulado en el artículo 1352 del Código Civil.

#### **4.2.3. Contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020**

El contenido del contrato por adhesión al ser redactadas por una de las partes, que para la presente investigación se advierte que son las empresas u operadores móviles, contiene cláusulas que tienen a ser en favor de ellas.

Ciertamente, el Estado a través de los organismos reguladores, como es el caso de OSIPTEL, se encarga de supervisar que estos contratos no vulneren derechos de los consumidores o usuarios del servicio de telefonía móvil: ello encuentra explicación, debido a que, en una economía social de mercado desarrollada bajo la libre competencia, es el Estado quien se encarga de supervisar y garantizar el respeto a la libre competencia y el orden económico, recurriendo para ello a organismo reguladores.

#### **4.2.4. Problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020**

Los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos de telefonía móvil que la mayoría de encuestados los mantiene por 1 a dos años (47% en 2021 y 48 % en 2024), se han podido apreciar de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de telefonía móvil, siendo estos: El incremento de tarifas; restricción del servicio, cobro por servicios no prestados (contratación no solicitada), problemas con los megas contratados y, problemas en las ofertas de recarga.

Siendo que el principal problema advertido en el servicio de telefonía móvil en el año 2021, el cobro por servicios no prestados (contratación no solicitada), representando el 33 %; el otro problema advertido en el servicio de telefonía móvil fue la restricción del servicio, que representa un 28 %, otro de los problemas se presentó con los megas que representa un 23 %, el incremento de tarifas en un 14 %, y finalmente problemas con las ofertas de recarga con un 2 %.

Y para el 2024 estos problemas persisten, variando ligeramente en el porcentaje; así el cobro por servicios no prestados (contratación no solicitada), representando el 32 %; el otro problema advertido en el servicio de telefonía móvil fue la restricción del servicio, que representa un 27 %, otro de los problemas se presentó con los megas que representa un 25 %, el incremento de tarifas en un 13 %, y finalmente problemas con las ofertas de recarga con un 3 %; como se detalla en la parte de los resultados ítem 5.1.

## **5 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se concluye que existe una afectación a la libertad de contratación cuando los usuarios suscriben contratos por adhesión con las empresas de telefonía móvil, en tanto no se les brinda la posibilidad de proponer o negociar individualmente sus condiciones contractuales. Esta situación genera consecuencias jurídicas que limitan el ejercicio de la autonomía privada y de la libertad contractual del usuario, debido a que los contratos por adhesión cuentan con respaldo legal en el artículo 1390 del Código Civil, el cual regula este tipo de contratación y, en la práctica, restringe la libertad de contratación del usuario, sea persona natural o jurídica.

### **SEGUNDA**

El desarrollo doctrinario de la libertad de contratación se sustenta en el principio *pacta sunt servanda*, el cual ha permitido establecer las bases teóricas y normativas de esta institución jurídica. Dicho principio se encuentra reconocido en el ordenamiento jurídico peruano a través del numeral 14 del artículo 2 de la Constitución Política, que garantiza el derecho de toda persona a contratar con fines lícitos, así como en el artículo 62 del mismo texto constitucional, que reconoce la libertad de las partes para celebrar contratos, siempre que no se contravengan normas de orden público.

### **TERCERA**

Se concluye que el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil por los usuarios de la ciudad del Cusco

se encuentra referido principalmente a la prestación de los servicios ofrecidos por dichas empresas operadoras. Estas cláusulas guardan relación con el modelo de contrato tipo aprobado por el OSIPTEL mediante la Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL y la Resolución N.º 068-2025-GG/OSIPTEL, y responden a la masificación del servicio de telefonía móvil, en concordancia con un modelo económico desarrollado bajo un esquema de libre competencia orientado al consumo en masa.

#### **CUARTA**

Los problemas derivados de la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco se evidencian a través de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de dicho servicio. Entre los principales problemas identificados se encuentran: el cobro por servicios no prestados o contratación no solicitada, que representa el 33 % en el año 2021 y el 32 % en el año 2024; la restricción del servicio asociada a deficiencias en la señal en determinadas zonas geográficas, con un 28 % en 2021 y un 27 % en 2024; los inconvenientes relacionados con el consumo de megas, considerados como problemas de calidad del servicio y que alcanzan un 23 % en 2021 y un 25 % en 2024; así como el incremento de tarifas, con un 14 % en 2021 y un 13 % en 2024. Finalmente, se identifican problemas vinculados a las ofertas de recarga, con un 2 % en 2021 y un 3 % en 2024, lo que evidencia que los problemas asociados al incumplimiento de condiciones contractuales se mantienen, aunque con variaciones porcentuales.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda al Congreso de la República que, ante la presencia de contratos de adhesión que se suscriben en masa, debido a la gran cantidad de usuarios del servicio de telefonía móvil, atendiendo al modelo de economía social de mercado desarrollada bajo la parámetros de la libre competencia y, a fin de supervisar y garantizar el respeto a la libre competencia, el orden económico y el acceso a la justicia (administrativa y judicial); i) La re evaluación de los contratos tipos de Osiptel, a fin de prever una cláusula que habilite cierto nivel negociación en situaciones particulares con los usuarios de telefonía móvil y; ii) La aprobación de las acciones colectivas en el procedimiento administrativo ante INDECOPI y en el proceso civil.

### **SEGUNDA**

Recomendar al Poder Ejecutivo que, cuando apruebe leyes tenga a bien cautelar los derechos de los consumidores, y de manera específica cuando la normativa se refiere al servicio de telefonía móvil, cautelar los derechos de los usuarios de este tipo de servicio.



### **TERCERA**

Se recomienda al OSIPTEL, tener un registro de los reclamos que presentan los usuarios o consumidores del servicio de telefonía móvil, en relación a cláusulas de adhesión abusivas; para promover un procedimiento administrativo de carácter colectivo, cuyo resultado sea vinculante a todo usuario de telefonía móvil, al encontrarse en situación homogénea a usuarios que presentaron el reclamo.

### **CUARTA**

Recomendar al Congreso de la República, para emisión de normativa sobre la materia y al OSIPTEL según su competencia, tener en cuenta a los problemas que atraviesan los usuarios del servicio de telefonía móvil, como son, cobro por servicios no prestados (contratación no solicitada), restricción del servicio, incremento de tarifas, problemas con los megas contratados, y problemas en las ofertas de recarga; a fin de garantizar el acceso a la justicia de manera colectiva.

## PROPUESTA LEGISLATIVA

### I. Justificación:

#### 1.1.Exposición de motivos

El que las empresas de telefonía móvil, cuenten con la posibilidad de aplicar contratos de adhesión por el servicio que brinda, facilita la contratación; sin embargo, desde la postura de los usuarios no se advierte ninguna alternativa de reclamación de manera colectiva; pues ante situaciones de reclamo se realiza de manera individual.

Por lo que, a fin de equilibrar, el empleo de contratos de adhesión para grandes masas, es que se debe implementar la defensa colectiva de los usuarios, en el ámbito del procedimiento administrativo del consumidor y en el proceso civil.

#### - **Análisis de la constitucionalidad y legalidad de la propuesta**

La regulación de la defensa colectiva en el ámbito de protección al consumidor y en el ámbito procesal civil, no contraviene el marco normativo constitucional ni legal, ya que permite contemplar una tutela colectiva para usuarios que han celebrado contratos de adhesión. Lo cual representa acceso a la justicia.

#### - **Descripción del problema**

Siendo las comunicaciones telefónicas (móvil) uno de los servicios de mayor cobertura a nivel nacional; según datos de INEI: “En el trimestre enero-febrero-marzo de 2020, el 78,3% de la población de 6 y más años de edad, **utilizó teléfono celular** para acceder al internet, lo que significó un incremento de 7,0 puntos porcentuales al compararlo con similar trimestre del año anterior; dio a conocer el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, elaborado con resultados de la Encuesta Nacional de Hogares”; en datos numéricos nos referimos a que en

el Perú ha tenido 18 millones de celulares a junio de dos mil veinte. Para el año 2024, según la Encuesta Nacional de Hogares, para el cuarto trimestre de 2024 el 89.8 % de la población de 6 y más años de edad del país que usó internet lo hizo a través de un celular. Nótese que, en cuatro años de un 78.3 % se ha incrementado a 89.8%.

En Cusco, existe una cantidad importante de usuarios de la telefonía móvil, ello representa una cantidad similar de contratos que contienen cláusulas por adhesión firmados entre las empresas prestadoras y los respectivos usuarios del servicio de telefonía móvil. Situación que se mantiene de forma permanente, cuando se cambia de operador o cuando se renueva el servicio, permitiendo que se mantengan vigentes dichas cláusulas y con ello latente también la afectación a la libertad de contratación, justamente aprovechando la necesidad de comunicación de las personas.

Frente a lo expuesto, se hace necesario realizar una revisión y análisis de los contratos por adhesión suscritos con las empresas operadoras de telefonía móvil, a fin de identificar la afectación a la libertad de contratación, identificar la cláusulas y el contenido de las mismas, analizar el desarrollo de la libertad de contratación, de modo que se pueda revertir la situación de afectación a la que se encuentran expuestos los ciudadanos del Cusco y por ende de la nación, proporcionando tutela judicial adecuada a los consumidores o usuarios del servicio de telefonía móvil.

#### **- Exposición de la propuesta**

La propuesta se orienta a regular la defensa colectiva, a fin de permitir la defensa de los usuarios o consumidores de manera colectiva.

- **Fuentes de consulta**

- Burbano, M. E. (2012). *LEGALIDAD DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN VERSUS LA AUTONOMIA DE VOLUNTAD (Tesis de Pregrado en la Universidad Andina)*. Quito.
- Cárdenas, C. (1999). Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas. *Ius Et Veritas*, 19-35.
- Claro. (Julio de 2022). *Contrato para la prestación del servicio público de telefonía fija bajo la modalidad de abonado*.
- Díaz, M. T. (2000). La Gran Reforma del Código Civil Alemán (Bürgerliches Gesetzbuch): La Ley de Modernización del Derecho de Obligaciones. *Instituto Max Planck Institut*, 18-25.
- Hernández, K., & Guerra, D. (2012). El Principio de Autonomía de la Voluntad Contractual Civil, Sus Límites y Limitaciones. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, 27-46.
- Llanos, A. (1944). *El Principio de la Autonomía de la Voluntad y sus Limitaciones*. Santiago: Universidad de Chile.
- Montagné, H. (1931). El Contrato de Adhesión. *Revista de la Universidad Nacional de Córdoba*, 41-78.
- Organismo Supervisor de la Inversión Pública en Telecomunicaciones. (04 de diciembre de 2020). *OSIPTEL aprueba nuevos modelos de contratos para servicios públicos de telecomunicaciones*.
- Orígenes de Claro en el Perú*. (2023). Obtenido de <https://www.cabinas.net/claro/historia-claro-en-peru.asp>
- Resolución de Gerencia General, 311-2020-GG/OSIPTEL (3 de diciembre de 2020).

- Rodríguez, R. Y. (2011). La Función Económica de la Contratación Masiva. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 189-228. Obtenido de <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/201/256>
- Saavedra, R. E. (15 de marzo de 2019). *El fenómeno moderno de la contratación masiva: Bases para los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación*.
- Solleder, E. K. (2016). *Los contratos por adhesión de las empresas telefónicas y la protección de los derechos del consumidor, distrito de Lima, año 2015 (Tesis de Pregrado en la Universidad Alas Peruanas)*. Lima.
- Soto, C. A., & Vattier, C. (2011). *Libertad de contratar y libertad contractual*. Bogotá: Colección internacional.
- Taboada, L. (1994). La Regulación Legal de las Cláusulas Generales de Contratación en el Código Civil Peruano. *Revista Advocatus*, 133-142.
- Telefónica. (2019). *Telefónica y el Perú, 25 años de historia compartida*.

- **Análisis costo beneficio**

La aplicación de los artículos de la propuesta legislativa no genera ningún gasto adicional en el presupuesto del sector público, porque las modificaciones presupuestarias se realizan con cargo al Ministerio de Justicia.

## **1.2. Título**

Proyecto de Ley sobre regulación de la defensa colectiva de usuarios y consumidores a nivel administrativo y judicial (Que comprenda tutela colectiva para usuarios de telefonía móvil).

## **1.3. Fórmula legislativa**

**Artículo 1.** La presente ley regula la defensa colectiva de los usuarios de servicios prestados a grandes colectividades o en masa.

**Artículo 2.** Ley N° 01-2025, que incorpora en el artículo 128 y 130 Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 82 Código procesal Civil con el siguiente texto

**Modificar el artículo 128 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.,** incorporándose el literal “c”

**Artículo 128.-** “Los derechos de los consumidores pueden salvaguardarse mediante iniciativas individuales o colectivas llevadas a cabo para el bienestar de los clientes”.

Para estos efectos se entiende por:

a. Interés colectivo de los consumidores. – “Estas medidas pretenden salvaguardar los intereses de un conjunto determinado o innominado de consumidores que están asociados a un proveedor y pueden clasificarse dentro del mismo grupo o categoría”.

b. Interés difuso de los consumidores. – “Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados”.

*c. “Derechos individuales homogéneos, así entendido el conjunto de derechos subjetivos individuales, provenientes de origen común, de que sean titulares los miembros de un grupo, categoría o clase”.*

**Modificar el artículo 130 del Código de Protección y Defensa del Consumidor,** incorporando a las personas naturales.

**Artículo 130.**

El Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de consumidores, así como **las personas naturales o jurídicas** como representantes adecuados, podrán

tramitar en la vía sumarísima siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82 del Código Procesal Civil”.

Las organizaciones de consumidores reconocidas están facultadas para iniciar acciones judiciales, siempre que cumplan los requisitos especificados en el artículo 82 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

**Modificar el artículo 82 del Código Procesal Civil, incorporándose los intereses individuales homogéneos.**

### **Artículo 82**

Los intereses tutelados son:

El interés difuso es aquel cuya titularidad corresponde a un conjunto indeterminado de personas, respecto de bienes de inestimable valor patrimonial, tales como el medio ambiente o el patrimonio cultural o histórico o del consumidor.

**Los intereses individuales homogéneos, cuya titularidad corresponde a un grupo de personas determinadas o determinables que se hayan visto afectadas por un hecho generador común.**

Tienen derecho a iniciar o participar en este proceso el Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, las Comunidades Campesinas, las Comunidades Nativas y las asociaciones o instituciones sin fines de lucro que tengan competencia sobre el daño ambiental o el daño al patrimonio cultural, y hayan sido autorizadas por el Juez mediante resolución motivada.

Las Rondas Campesinas con acreditación oficial tienen derecho a los mismos privilegios que las Comunidades Campesinas o Comunidades Nativas en las regiones donde estas últimas no tengan presencia o no hayan sido reconocidas legalmente.

Si se inician procesos judiciales relativos a la salvaguarda del medio ambiente o de los bienes o valores culturales sin la participación de los Gobiernos Locales designados mencionados en el párrafo anterior, el Juez los incorporará como partes indispensables, de conformidad con lo establecido en los artículos 93 a 95.

En tales ocasiones, se publicará un breve resumen de las actuaciones judiciales, ya sea en el Diario Oficial El Peruano o en otra publicación que difunda las notificaciones judiciales de la jurisdicción judicial específica. Las normas que regulan la acumulación subjetiva de pretensiones se refieren a los procesos que involucren intereses dispares que sean relevantes.

Si la sentencia no es favorable a la pretensión, se remitirá a consulta a la Corte Superior. La decisión final que confirma la legitimidad de la reclamación también debe tener fuerza legal para las partes que no estén implicadas en el caso.

La indemnización especificada en el veredicto debe enviarse a los Municipios de Distrito o Provinciales implicados en el caso, permitiéndoles utilizarla con el fin de remediar el daño causado o salvaguardar el medio ambiente local. Y distribuida en vía de ejecución entre las que se hayan visto afectadas de forma homogénea en sus derechos de contenido patrimonial y extra patrimonial.



## CAPÍTULO VI: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ariano, E. (2000). Comentario al artículo 1993 del Código Civil. En *Código Civil Comentado* (págs. 253-256). Lima: Gaceta Jurídica.
- Betancourt. (2012). Libertad de Contratación, Orden público y sus repercusiones en el marco de Arbitrabilidad. *Indret*, 1-12.
- Betti, E. (2000). *Teoría General del Negocio Jurídico*. Granada: Comares.
- bnamericas. (2023). *Viettel Perú S.A.C (Bitel)*. <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/viettel-peru-sac#:~:text=Bitel%20opera%20en%20Per%C3%BA%20desde,a%20ofrecer%20servicios%20en%202014>.
- Burbano, M. E. (2012). *LEGALIDAD DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN VERSUS LA AUTONOMIA DE VOLUNTAD (Tesis de Pregrado en la Universidad Andina)*. Quito.
- Cárdenas, C. (1999). Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas. *Ius Et Veritas*, 19-35.
- Castillo, M. (1990). *Los Contratos sobre Bienes Ajenos*. Lima: Ediciones Legales.
- Castillo, M. (28 de noviembre de 2018). *Castillofreyre.com*. [Castillofreyre.com: https://www.castillofreyre.com/archivos/pdfs/articulos/que\\_es\\_lo\\_que\\_extingue\\_la\\_prescripcion\\_articulo\\_1989.pdf](https://www.castillofreyre.com/archivos/pdfs/articulos/que_es_lo_que_extingue_la_prescripcion_articulo_1989.pdf)
- Claro. (Julio de 2022). *Contrato para la prestación del servicio público de telefonía fija bajo la modalidad de abonado*. [https://www.claro.com.pe/portal/pe-2020/recursos\\_contenido/claro-home/0694a120-d01a-44af-87ef-9385d1033c82-contrato-de-telefonía-fija-bajo-la-modalidad-de-abonado-corporativo.pdf](https://www.claro.com.pe/portal/pe-2020/recursos_contenido/claro-home/0694a120-d01a-44af-87ef-9385d1033c82-contrato-de-telefonía-fija-bajo-la-modalidad-de-abonado-corporativo.pdf)
- Código. (15 de noviembre de 2018). *Los primeros 4 años de Entel Perú*. Obtenido de <https://codigo.pe/los-primeros-4-de-entel-peru/>
- Código Civil. (1984). Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Comunicare. (s.f.). *Empresas de telefonía*. <https://www.comunicare.es/empresas-de-telefonía/>
- Constitución Política de Perú. (1993). Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Córdova, T. (2013). *Nulidad del Acto Jurídico*.

- Cuadros, C. F. (1991). *Acto Jurídico. curso elemental: Comentarios al Código Civil de 1984*. Lima: Fecat.
- De La Puente, M. (2001). *El contrato en General*. Lima: Palestra.
- De Ruggiero, R. (1929). *Instituciones de Derecho Civil* (Vol. 1). (R. Serrano Suñer, & J. Santa Cruz Tejeiros, Trads.) Madrid: Reus.
- Diario Gestión. (19 de abril de 2023). <https://gestion.pe/noticias/osiptel/>
- Díaz, M. T. (2000). La Gran Reforma del Código Civil Alemán (Bürgerliches Gesetzbuch): La Ley de Modernización del Derecho de Obligaciones. *Instituto Max Planck Institut*, 18-25.
- Diez, L. (2010). Contrato y Libertad Contractual. *Revista Jurídica Themis*, 7-14.
- El peruano. (10 de marzo de 2022). *elperuano.pe*. [https://elperuano.pe/noticia/141009-ranking-de-reclamos-2021-que-empresa-operadora-atendio-mejor-los-reclamos-del-servicio-movil#:~:text=Solo%20en%20el%20primer%20semestre,%25\)%20y%20Bitel%20\(5.4%20%25\)](https://elperuano.pe/noticia/141009-ranking-de-reclamos-2021-que-empresa-operadora-atendio-mejor-los-reclamos-del-servicio-movil#:~:text=Solo%20en%20el%20primer%20semestre,%25)%20y%20Bitel%20(5.4%20%25).).
- Expediente 05-2003-AI/TC (Tribunal Constitucional 3 de octubre de 2003).
- Expediente N° 2175-2011-PA/TC (Tribunal Constitucional 20 de marzo de 2012).
- Expediente N° 7339-2006-PA/TC (Tribunal Constitucional 13 de abril de 2007). <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/07339-2006-AA.pdf>
- García, M. (2006). Ideas del Contrato: 50 Años después (Consideraciones). En E. LLAMAS POMBO, *Estudios de Derecho de Obligaciones* (pág. 741). Madrid: La Ley.
- Guía Práctica. (2023). *Telefonía móvil*. <https://www.guiaspracticas.com/telefonía-movil>
- Hernández, S. et. al (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mg GRAYW HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Hernández, K., & Guerra, D. (2012). El Principio de Autonomía de la Voluntad Contractual Civil, Sus Límites y Limitaciones. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, 27-46. <http://www.eumed.net/rev/rejie/06/hfgc.pdf>
- Huamán, R. E. (2017). *LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN DE EMPRESAS CON RASGOS MONOPÓLICOS Y SU RELACIÓN CON EL PRINCIPIO DE AUTONOMÍA PRIVADA DE LA VOLUNTAD, DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO*

- PERUANO (*Tesis de Pregrado en la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo*). Huaraz.
- Leon, J. (2002). *Tratado de Derecho Civil. Comentarios actualizados del Código Civil de 1936 al Código de 1984*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Leyva, J. (2010-2011). Autonomía Privada y Contrato. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 267-290.
- Lizárraga, G. (2013). *LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LA CONTRATACION POR ADHESION Y LA LIBERTAD CONTRACTUAL EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO PERUANO (Tesis de Pregrado en la Universidad Cesar Vallejo)*. Lima.
- Llanos, A. (1944). *El Principio de la Autonomía de la Voluntad y sus Limitaciones*. Santiago: Universidad de Chile.
- Martin, R. (06 de enero de 2019). *rodolfobarbieri.com.ar*. Obtenido de rodolfobarbieri.com.ar: <http://rodolfobarbieri.com.ar/sobre-el-derecho/derecho-civil/derechos-reales/titulos-perfectos/>
- Montagné, H. (1931). El Contrato de Adhesión. *Revista de la Universidad Nacional de Córdoba*, 41-78.
- Morales, R. (2006). *Estudios sobre Teoría General del Contrato*. Lima: Palestra.
- Morales, R. (2010). *Tesis Doctoral. Las Patologías y los Remedios del Contrato*. Lima.
- Núñez, W. (2014). *Acto Jurídico Negocio Jurídico*. Lima: Ediciones Legales.
- Organismo Supervisor de la Inversión Pública en Telecomunicaciones. (04 de diciembre de 2020). *OSIPTel aprueba nuevos modelos de contratos para servicios públicos de telecomunicaciones*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-aprueba-nuevos-modelos-de-contratos-para-servicios-publicos-de-telecomunicaciones/>
- Orígenes de Claro en el Perú*. (2023). <https://www.cabinas.net/claro/historia-claro-en-peru.asp>
- Patricio, J. (2013). *Una Historia del Contrato en la Jurisprudencia Romana*.
- Parodi, O., & Castillo, M. (2013). Los Contratos. Consecuencias jurídicas de su implementación. En M. A. Torres, *Los Contratos. Consecuencias jurídicas de su implementación* (págs. 9-44). Lima: Gaceta Jurídica.
- Resolución de Gerencia General, 311-2020-GG/OSIPTel (3 de diciembre de 2020).

- Rodríguez, R. Y. (2011). La Función Económica de la Contratación Masiva. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 189-228. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/201/256>
- Saavedra, & Renzo. (2013). Una Visión Comparada de la Definición del Contrato. Notas Sobre las Diferencias entre los Sistemas Jurídicos de la Tradición Jurídica Occidental. *Revista Jurídica Ius Et Veritas*, 186-203.
- Saavedra, R. E. (2013). Una Visión Comparada de la Definición del Contrato. *Ius Et Veritas* N° 46, 186-203.
- Saavedra, R. E. (15 de marzo de 2019). *El fenómeno moderno de la contratación masiva: Bases para los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación*. <https://ius360.com/el-fenomeno-moderno-de-la-contratacion-masiva-bases-para-los-contratos-por-adhesion-y-las-clausulas-generales-de-contratacion/>
- Serna, C. (2009). *EL CONTRATO UN NEGOCIO JURÍDICO* (Segunda ed.). México: Porrúa.
- Solleder, E. K. (2016). *Los contratos por adhesión de las empresas telefónicas y la protección de los derechos del consumidor, distrito de Lima, año 2015 (Tesis de Pregrado en la Universidad Alas Peruanas)*. Lima. [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/547/1/Tesis\\_Contratos\\_adhesi%C3%B3n\\_Emp.telefon%C3%ADa\\_protecci%C3%B3n\\_derechos\\_consumidor.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/547/1/Tesis_Contratos_adhesi%C3%B3n_Emp.telefon%C3%ADa_protecci%C3%B3n_derechos_consumidor.pdf)
- Soto, C. A., & Vattier, C. (2011). *Libertad de contratar y libertad contractual*. Bogotá: Colección internacional. <https://www.ipa.pe/pdf/Libertad-de-Contratar-y-Libertad-Contractual.pdf>
- Taboada, L. (1994). La Regulación Legal de las Cláusulas Generales de Contratación en el Código Civil Peruano. *Revista Advocatus*, 133-142.
- Taboada, L. (2002). *Acto Jurídico Negocio Jurídico y Contrato*. Lima: Grijley.
- Telefónica. (2019). *Telefónica y el Perú, 25 años de historia compartida*. <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/telefonica-y-el-peru-25-anos-de-historia-compartida/>
- Telefónica del Perú. (2022). *Contrato de Servicio Móvil*. [https://www.movistar.com.pe/documents/37905/1361235/PDF\\_DIC\\_Contrato+Servicio+M%C3%B3vil+Postpago-1.pdf/dbe66874-0914-04a1-f2ce-d1cf2b5ee312?t=1640815029800](https://www.movistar.com.pe/documents/37905/1361235/PDF_DIC_Contrato+Servicio+M%C3%B3vil+Postpago-1.pdf/dbe66874-0914-04a1-f2ce-d1cf2b5ee312?t=1640815029800)
- Torres Vásquez, A. (2001). *Acto Jurídico*. Lima: Ideosa.

Vidal, F. (1999). *El Acto Jurídico* (IV ed.). Lima: Gaceta Jurídica.

## **ANEXOS**

a) Matriz de Consistencia

AFECTACIÓN A LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN CON EMPRESAS DE TELLEFONÍA MOVIL EN LA CIUDAD DE CUSCO EN EL AÑO 2020						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CATEGORIAS	METODOLOGIA	TECNICA	UNIDAD DE ANALISIS Y MUESTRA
<p><b><u>General.</u></b></p> <p>¿Cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020?</p> <p><b><u>Específicos.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál ha sido el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú?</li> <li>- ¿Cuál es el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son los problemas que se</li> </ul>	<p><b><u>General.</u></b></p> <p>Determinar cómo se afecta la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020</p> <p><b><u>Específicos.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el desarrollo doctrinario y legislativo de la libertad de contratación en el Perú</li> <li>- Analizar el contenido de las cláusulas de los contratos por adhesión suscritos con las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020</li> </ul>	<p>La afectación a la libertad de contratación en los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad del Cusco en el año 2020, se da aprovechando la necesidad de comunicación que tiene el usuario, a partir de ella se le presenta un contrato en el que existen cláusulas que son establecidas, y principalmente</p>	<p><b><u>Categoría 1.</u></b></p> <p>Libertad de Contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Contrato <ul style="list-style-type: none"> <li>● Origen</li> <li>● Concepto de Contrato</li> <li>● La Voluntad en los Contratos</li> <li>● Libertad para Contratar</li> </ul> </li> <li>- Libertad de Contratación <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elementos de la libertad contratación</li> <li>● Libertad de contratación en los contratos Ley</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><u>Enfoque de investigación:</u></b></p> <p><b>Mixto:</b> Puesto que el estudio se basa fundamentalmente en el estudio de contratos. Y la medición datos numéricos de entrevistas a usuarios de telefonía móvil.</p> <p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <p><b>Socio Jurídico, descriptiva:</b> Porque se</p>	<p><b><u>Técnicas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis documental</li> <li>- Encuestas</li> </ul> <p><b><u>Instrumentos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ficha de análisis documental</li> <li>b. Cuestionario de preguntas</li> </ul>	<p><b><u>Unidad de análisis temático</u></b></p> <p>Libertad de Contratación y los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil.</p> <p><b><u>Muestra no probabilística.</u></b></p> <p><b><u>Criterios de selección de la muestra</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta a usuario de telefonía móvil.</li> </ul>

<p>presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020?</p>	<p>- Identificar los problemas que se presentan en la vigencia de los contratos por adhesión suscritos con empresas de telefonía móvil en la ciudad de Cusco en el año 2020</p>	<p>referidas a temas de reclamación, económicos y referidas a uso del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de contratación en OSIPTEL</li> </ul> <p><b><u>Categoría 2.</u></b></p> <p><b>Contratos por Adhesión con empresas de telefonía móvil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de las cláusulas generales de contratación</li> <li>• Contratos por Adhesión en Telefonía Móvil</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Telefonía móvil</li> <li>□ Contratos de telefonía móvil.</li> <li>□ Partes Intervinientes</li> <li>• Servicios prestados sobre las cláusulas de adhesión en los contratos de telefonía móvil</li> </ul>	<p>analizará información de la realidad actual, a fin de obtener datos teóricos, y verificada su validez se oriente a la justificación de una tutela de los usuarios de telefonía móvil.</p>		
---	---	---	---	--	--	--



**b) Instrumentos de recolección de información - Encuesta**

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DE  
CUSCO**

**FACULTAD DE DERECHOS Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título de Trabajo de Investigación:**

**“AFECTACIÓN A LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN EN LOS  
CONTRATOS POR ADHESION CON EMPRESAS DE TELEFONIA MOVIL EN  
LA CIUDAD DE CUSCO EN EL AÑO 2020”**

**ENCUESTA PARA USUARIOS DE TELEFONIA MOVIL**

Edad: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es su operador de telefonía?
  - Telefónica - Movistar ( )
  - Claro ( )
  - Entel ( )
  - Bitel ( )
  
2. ¿Hace cuánto tiempo cuentas con el servicio móvil?
  - menos de un año ( )
  - 1 a 2 años ( )
  - 2 a más años ( )
  
3. ¿Cuánto tiempo de afiliación tiene con dicho operador móvil?
  - menos de un año ( )
  - 1 a 2 años ( )
  - 2 a más años ( )
  
4. ¿Usted ha leído el contrato de prestación de servicio de telefonía móvil?
  - Si ( )
  - No ( )
  - Ha sido verbal, vía telefónica ( )
  
5. ¿Ha advertido alguna cláusula que sea abusiva?
  - Si ( )
  - No ( )
  
6. ¿Ha tenido algún problema con el servicio que su operador móvil de brinda?

- Si ( )
- No ( )

7. ¿Cuál es el tipo de problema que ha tenido con su operador móvil?

*Puede marcar varias opciones*

- Incremento de tarifa ( )
- Restricción del servicio ( )
- Cobro por servicio no prestado ( )
- Megas contratados ( )
- En las ofertas de recarga ( )
- Otros. ....

8. ¿Qué acciones a realizado usted frente al problema con su operador móvil?

- Reclamo vía telefónica ( )
- Reclamo en oficinas de operador móvil ( )
- Reclamo ante INDECOPI ( )
- Reclamo ante OSIPTEL ( )
- Otro tipo de reclamo ( )

9. ¿Qué alternativas de solución le brinda su operador móvil?

- Descuento económico ( )
- Beneficios del servicio ( )
- Otro tipo de beneficio ( )

10. ¿Cómo calificaría el servicio brindado por su operador móvil?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

c) Modelo de contratos aprobados por OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL


**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO**


**También incluye:**

**100% DATOS MÓVILES** **100% SMS**

• Condiciones y Restricciones del Plan

**1) ¿QUE ESTAS CONTRATANDO?**

La empresa con domicilio en \_\_\_\_\_ y RUC \_\_\_\_\_ se compromete a prestarte el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☐ Control ☐ Postpago

**2) DATOS DEL ABONADO**

Nombre / Razón social: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Correo para recibir comunicaciones y recibos: \_\_\_\_\_

Dirección del domicilio: \_\_\_\_\_

**3) SERVICIO CONTRATADO**

Nº telefónico: \_\_\_\_\_

Nombre del plan tarifario: \_\_\_\_\_

Nombre de la Promoción: \_\_\_\_\_

☐ Nueva línea ☐ Migración ☐ Portabilidad

**4) ¿QUE DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija mensual: S/ \_\_\_\_\_

El pago se realiza por: ☐ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de reconexión por falta de pago: S/ \_\_\_\_\_

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: \_\_\_\_ de cada mes

Último día de pago: \_\_\_\_ de cada mes

Todos los precios incluyen IGV.

**5) ¿QUE INCLUYE TU PLAN?**

**VOZ**

• Velocidad del Internet móvil:

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada

• Para más información de tus promociones ver: (Colocar enlace específico)

Contrato tipo versión: 1.0

## 6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

• Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.

• Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

• Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación mensual del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago: (colocar enlace específico)

• En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.

• Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

## 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

• En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.

• El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (Ver: enlace específico). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.

• Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.

• Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

## 8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

• La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de las tarifas y b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/o otros.

• Previo al aumento de tarifas, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio y otros).

## 9) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.


## 10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento? ☐ Sí ☐ No

Gratuito ☐ o Tarifa adicional: \$/\_\_\_\_\_

Ver la Política de Uso de Internet en: (colocar enlace específico)

## 11) COMUNICATE CON LA EMPRESA

Canal telefónico	desde cualquier teléfono de la empresa y desde otro Operador
Página web	(colocar enlace específico)
Centros de atención	(colocar enlace específico)
WhatsApp	

## 12) USO DE TUS DATOS PERSONALES

La empresa realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

## 13) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

La cartilla adjunta forma parte del contrato.

### LA EMPRESA

Fecha: / /  
(dd/mm/aaaa)

### ABONADO

Hora: / /  
(hh/mm/ss)

Contrato gpo versión: 1.0

d) Modelo de contratos, aprobados por Resolución N.º 068-2025-GG/OSIPTEL



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO**



**I. ¿QUE ESTÁS CONTRATANDO?**

La empresa con domicilio en \_\_\_\_\_ y RUC \_\_\_\_\_ se compromete a prestarle el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☐ Control ☐ Postpago

**II. DATOS DEL ABOGADO**

Nombre / Razón social: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_

Correo para recibir comunicaciones y notificaciones: \_\_\_\_\_

Dirección del domicilio: \_\_\_\_\_

**III. SERVICIO CONTRATADO**

Nº telefónico: \_\_\_\_\_

Nombre del plan tarifario: \_\_\_\_\_

Nombre de la Promoción: \_\_\_\_\_

☐ Nueva línea ☐ Migración ☐ Portabilidad

La prestación de este servicio en tu dirección \_\_\_\_\_, centro poblado \_\_\_\_\_, distrito \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_, tiene **cobertura garantizada** por la empresa:

☐ Sí ☐ No

Solo en las zonas de **cobertura garantizada** tienes derecho a reclamar problemas de calidad y averías.

**IV. ¿QUE DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija mensual: S/ \_\_\_\_\_

El pago se realiza por: ☒ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de conexión por falta de pago: S/ \_\_\_\_\_

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: \_\_\_\_\_ de cada mes

Último día de pago: \_\_\_\_\_ de cada mes

Todos los precios incluyen IGV.

**V. ¿QUE INCLUYE TU PLAN?**

Voz

**También incluye:**

☒ DATOS MÓVILES ☐ SMS

**• Condiciones y Restricciones del Plan**

**• Velocidad del Internet móvil:**

La velocidad mínima garantizada es de 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajon (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada

**• Para más información de tus promociones ver: \_\_\_\_\_ (Colocar enlace específico)**

Control (página 2/2)



## 6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo**. Lugares de pago: (colocar enlace específico)
- **En el primer recibo**, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, podrás pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrás pagar un monto por reconexión.

## 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- **El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa** (Ver: enlace específico). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. **No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

## 8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por:** **a)** Aumento o reducción de las tarifas y/o atributos del servicio como minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros y **b)** Aumento de beneficios.
- En caso aceptes un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de un equipo terminal, **la empresa no podrá aumentar la tarifa y/o reducir atributos** hasta que finalice el plazo de dicho contrato;
- **Previamente al aumento de tarifas y/o reducción de atributos**, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

## 9) BAJA DE TU SERVICIO

Si deseas dar por terminado este contrato, **puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles**. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

## 10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento? **SI** **NO**

Gratuito ☐ o Tarifa adicional: \$/\_\_\_\_\_

Ver la Política de Uso de Internet en:  
(colocar enlace específico)

## 11) USO DE TUS DATOS PERSONALES

La empresa **realiza el tratamiento de tus datos personales** para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

## 12) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.

**La cartilla adjunta forma parte del contrato.**

### LA EMPRESA

Fecha: / /  
(dd/mm/aaaa)

### ABONADO

Hora: / /  
(hh/mm/ss)

Contrato tipo Versión: 2.0