

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Derecho



TESIS

**“LA LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL CUSCO”**

PRESENTADO POR:

- Bach. VERÓNICA NÚÑEZ HUAMANI
- Bach. MABELY SUSAN CCORIMANYA ORTEGA

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

ASESOR:

MGT. PEDRO CRISÓLOGO ALDEA SUYO

CUSCO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a Dios por haberme dado la vida, a mis padres Pio Ccorimanya Laura y Cirila Rebeca Ortega Garcia por darme su amor en todos los momentos de mi vida, a mis hermanas Nohelia y Nohemi por todo su apoyo para alcanzar mis metas y sueños, y a mi amiga Verónica por todos esos momentos inolvidables en las aulas universitarias.

MABELY SUSAN

Quiero dedicarle esta tesis a mi hijo Gonzalo Sebastián, quien hasta hoy me enseñó sabias lecciones de vida, seré y soy por ti. Ahora que estás aquí, espero compartir contigo la alegría de la vida, estaremos juntos hasta el final. Hijo mío, eres mi principal motivación e inspiración para alcanzar nuevas metas profesionales y personales.

VERONICA

Agradecimientos

Expresamos nuestra inmensa e infinita gratitud a Dios, por su amor incondicional, por guiarnos y acompañarnos en este proceso de formación académica.

A nuestros padres, por su amor, por su esfuerzo que nos permitió estudiar en esta prestigiosa casa de estudios y por apoyarnos de manera incondicional.

A nuestro asesor, Dr. Pedro Aldea Suyo, por su sapiencia y por su constante apoyo, por los conocimientos compartidos, por motivarnos a concluir esta labor y, sobre todo, por su amistad y confianza.

A nuestros catedráticos por habernos brindado sus conocimientos y a nuestros amigos de esta prestigiosa casa de estudios, por las experiencias vividas, por inspirarnos a crecer en este campo, por brindarnos su ayuda durante la realización de nuestra tesis.

Finalmente agradecemos a todas aquellas personas que contribuyeron a realizar este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo título es: “La limitación de la libertad Contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco”, tuvo como objetivo principal, determinar las razones por las cuales se limitan y/o vulneran la libertad contractual de los usuarios en la celebración de los contratos por adhesión por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el período 2021. En cuanto a la metodología de la investigación, fue de tipo básica, el nivel de investigación fue descriptivo-correlacional. El enfoque adoptado fue el mixto Se tuvo como población las entidades financieras de la Ciudad del Cusco. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas practicadas a profesionales en derecho y profesionales que laboran en las entidades financieras y el análisis documental de los contratos donde existe adherencia de una de las partes. Los resultados a los que se arribaron fue que se determinó que la limitación y/o vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión celebrados por las entidades financieras se debe a la regulación normativa que favorece a los intereses de las entidades y a la falta de negociación o acuerdo con los usuarios.

Palabras claves: Contrato, adhesión, cláusulas abusivas, libertad contractual.

ABSTRACT

This research work whose title is: “The limitation of contractual freedom in adhesion contracts entered into by financial entities in Cusco”. Its main objective is to determine the reason why contractual freedom of users is limited and /o violated in those contracts that are called by adhesion enters into by the financial entities of the City of Cusco in true period 2021. The methodology it was of basic type, the level of investigation was descriptive- correlational. The approach adopted was mixed. The population was the financial entities of City of Cusco. The techniques used were legal professionals a professional who work in financial entities and the documentary analysis is of the contracts where there is a adherence of one the parties. The results reached were that the limitation and/or violation of contracts entered into byes financial entities was prolonged due to that normative regulation that favors the interests of the entities and the lack of negotiation or agreement with users.

Keywords: Contract, adhesion, abusive clauses contractual freedom.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN	ix
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.5. Delimitación del Estudio.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	7
2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional	9
2. 2. Bases teóricas	14
2.2.1. Libertad de Contratación	14
2.2.2. Contratos por adhesión	29
2.2.3. El Intervencionismo Estatal y la Contratación en masa	40
2.2.4. El intervencionismo Estatal y los Contratos por Adhesión.....	42
2.2.5. Funciones de los órganos contralores del Estado	45
2.2.6. El Contrato por adhesión en el derecho Comparado	51

2.3. Definiciones Conceptuales.....	57
CAPÍTULO III.....	59
HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS	59
3.1. Hipótesis.....	59
3.2. Identificación de Categorías y sub categorías	59
3.3. Operacionalización de las Categorías	60
CAPÍTULO IV	61
METODOLOGÍA.....	61
4.1 Ámbito de estudio	61
4.2 Tipos y niveles de investigación	61
4.3. Población y muestra	62
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	67
CAPÍTULO V.....	70
RESULTADOS	70
5.1. Análisis normativo de los contratos por adhesión.....	70
5.2. Resultados a nivel de contratos	72
5.3. Resultados a nivel entrevistas	83
5.4. Discusiones de resultados.....	113
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	121
Bibliografía.....	122
ANEXOS	129

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías de estudio	60
Tabla 2 Contratos de Crédito Hipotecario	72
Tabla 3 Contrato de tarjetas de crédito	76
Tabla 4 Contrato de crédito personal	77
Tabla 5 Cláusulas abusivas en contratos hipotecarios	80
Tabla 6 Cláusulas abusivas en contratos para tarjetas de crédito	82
Tabla 7 Cláusulas abusivas en contratos de crédito personal	82
Tabla 8 Favorecimiento a los intereses de las entidades financieras	84
Tabla 9 Acuerdo de voluntades en los Contratos de adhesión	85
Tabla 10 Facultad de negociar las condiciones del contrato	87
Tabla 11 La libertad contractual en los Contratos de adhesión	89
Tabla 12 Ausencia de la etapa precontractual en los Contratos de adhesión	90
Tabla 13 Libertad contractual en los Contratos de adhesión	91
Tabla 14 Contratos de adhesión y el sometimiento a las clausulas	93
Tabla 15 Entrevista a especialistas en Derecho	94
Tabla 16 Contratos pre redactados.....	95
Tabla 17 Acuerdo de voluntades en los contratos de adhesión	96
Tabla 18 Se imponen condiciones	97
Tabla 19 Acuerdos previos en los contratos de adhesión y la vulneración a la libertad ..	98
Tabla 20 Acuerdos previos en los contratos de adhesión	99
Tabla 21 Pluralidad de personas en los contratos de adhesión	100
Tabla 22 Sometimiento en los contratos de adhesión.....	101
Tabla 23 Asimetría informativa en los contratos de adhesión.....	103
Tabla 24 Entrevista a representantes de las entidades financieras.....	104
Tabla 25 Acuerdo en las condiciones en contratos de adhesión.....	105
Tabla 26 Contenido contratos de adhesión	107
Tabla 27 Conocimiento de las cláusulas en los contratos de adhesión.....	109
Tabla 28 Conocimiento de las cláusulas en los contratos de adhesión.....	111
Tabla 29 Acuerdo en los contratos de adhesión	112

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación desarrolla un estudio respecto de los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco en cuanto a la limitación de la libertad Contractual, para cuyo efecto se realizó un análisis de los contratos por adhesión de las entidades financieras que operan en la Ciudad del Cusco, realizando un análisis de las cláusulas contenidas. Se desarrollan entrevistas a profesionales en derechos con especialidad en materia civil, así como profesionales que laboran en las entidades financieras con la finalidad de conocer la postura que tienen sobre este tipo de contratos. Para cuyo efecto, el trabajo se ha dividido en cuatro capítulos y finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones.

En el Capítulo I, sobre el planteamiento del problema se describe la situación problemática, la formulación del problema general y específicos respectivamente, el desarrollo de los objetivos tanto general como específicos, la justificación de la investigación que desarrolla los motivos por los cuales se realiza el trabajo de investigación y la delimitación del estudio. En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico conceptual del trabajo de investigación, se hace un estudio de los antecedentes tanto internacionales como nacionales. En cuanto al contenido teórico, se desarrolla la libertad contractual, así como los contratos por adhesión. Se desarrollan las definiciones conceptuales más importantes.

En el Capítulo III se desarrollan las hipótesis generales y específicas. La identificación de variables e indicadores, la operacionalización de las variables. En el Capítulo IV se estudia la metodología de la investigación, el ámbito de estudio que es la Ciudad del Cusco, el tipo de investigación básica, el nivel de investigación es descriptivo-correlacional. Las técnicas utilizadas con las entrevistas y el análisis documental. Finalmente se desarrollan el análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Actualmente la colectividad lleva a cabo una serie de transacciones con el objeto de satisfacer sus necesidades. Para ello, necesita de contratos que le otorguen seguridad jurídica respecto de la transacción que realizan. Para agilizar dicho comercio a gran escala, nacieron los contratos masivos dirigidos hacia una gran cantidad de consumidores o usuarios, que es el contrato estandarizado; como es el caso del contrato de adhesión, que surge para facilitar la contratación, siendo que en la relación contractual existe la posibilidad de una regulación de forma unilateral de aquello que contiene el contrato (libertad de contratar y libertad de contratación), mientras que la otra parte se adhiere a dicha regulación. Sin embargo, estos contratos limitan la libertad contractual.

Tal es el caso de lo que ocurre en Argentina, que a consecuencia del contrato de consumo que vulneran los derechos de los usuarios, la Secretaría de Comercio Interior mediante la Resolución 994/2021 ordenó la exclusión de los considerandos que obligan a las y los consumidores a renunciar y restringir sus derechos o, buscan amplificar los derechos de la parte proveedora (Argentina.gob, 2021).

Por otro lado, se tiene que en México que, ante el incremento de contratos con cláusulas leoninas, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (ITF) dedico su esfuerzo a estudiar las estandarizaciones de este tipo de contratos en los diferentes sectores con la finalidad de resguardar las cláusulas específicas. Existe el Registro Público de contratos de adhesión que guarda acuerdos redactados por solo una de las partes con el fin de crear formatos uniformes (Gómez, 2021)

En España la presencia de contratos con cláusulas abusiva es abundante. Se tiene que se crearon juzgados para que resuelvan casos de las cláusulas abusivas. Desde el 2017 se presentaron casi 600.000 demandas en dichos órganos. Se expiden sentencias que en un 97,55% benefician a los usuarios. Lo que se destaca en la actuación de los Bancos, quienes insisten en continuar con el litigio, a través de las apelaciones que solo ganan en un 2.45% (De Barrón, 2021)

En nuestro país se pudo evidenciar la cantidad de denuncias formuladas por los usuarios ante INDECOPI, tal como refiere (RPP Noticias, 2019): “Los reclamos ante INDECOPI señalan que las entidades financieras ofrecen créditos a plazos, pero en la firma del contrato el período y las cuotas son mayores a las informadas”, a consecuencia de ellos los usuarios se encuentran disconformes.

Según INDECOPI, en el período de pandemia se recibieron 41,889 quejas contra bancos, 6,365 a entidad financiera y 1,087 a Cajas Municipales. Entre las entidades financieras que recibieron mayor cantidad de queja fue el BCP. Entre las cinco conductas más agenciadas configuran los cobros indebidos y la reprogramación de créditos y la comunicación sin consentimiento. (Diario Correo, 2021)

La Ciudad del Cusco no es ajena a esta situación por la existencia de contratos de adhesión que aplican las diferentes entidades financieras, con tal rapidez que el usuario no tiene el tiempo suficiente para revisar las cláusulas estipuladas. Estos contratos limitan el ejercicio pleno de la libertad contractual, ya que obligan al usuario a adherirse a las cláusulas ya estipuladas. Siendo la libertad contractual y de contratar elementos de la autonómica privada, se viene comprobando la crisis que atraviesa.

Una de las principales casusas de la existencia de la problemática en cuanto a la limitación de la libertad contractual de los usuarios, es la necesidad urgente de contar con los bienes y/o

servicios que brindan las financieras para satisfacer sus necesidades; en ese sentido, no se encuentran en la posibilidad de negociar o de intervenir en la confección de dichos contratos, por lo que proceden a firman.

Las consecuencias que trae la problemática descrita son básicamente, la crisis a la acción plena de la facultad del libre albedrío y la afectación de derechos patrimoniales del usuario debido a la consignación de cláusulas vejatorias que en la generalidad del caso está destinada a generar mayores ingresos económicos a las financieras, como es el caso de las modificaciones de tasas fijadas inicialmente en los contratos.

En ese orden de ideas, el presente trabajo pretende determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en el contrato de adhesión celebrado por las entidades financieras en la Ciudad del Cusco, haciendo un análisis de la regulación normativa; para cuyo efecto, se plantearon los siguientes problemas y objetivos a estudiar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿A qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿A qué se debe la adhesión por parte de los usuarios a la celebración de los contratos con las entidades financieras en la ciudad del Cusco en el periodo 2021?
- ¿Se vulnera la libertad contractual ante la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión en la ciudad del Cusco en el periodo 2021?

- ¿La contratación masiva, como los contratos por adhesión que suscriben las entidades financieras vulneran el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco-2021?

1.3. Justificaciones de la investigación

1.3.1. Conveniencia

La realización del trabajo es útil debido al estudio de casos prácticos y de la legislación en relación a la limitación de la libertad contractual cuando se está frente a contratos pre redactados por los prestadores de servicios que son las entidades financieras. Su estudio permitirá conocer la regulación normativa y la permisiva que es en cuanto al tratamiento de estos contratos.

1.3.2. Relevancia social

Radica en la importancia que tiene para la sociedad los contratos por adhesión. Al ser contratos cuya utilización surgen por la necesidad de los ciudadanos de adquirir servicios de las entidades financieras con la menor premura en el tiempo, se necesita un mayor control en cuanto a la redacción de los mencionados contratos que protejan los derechos de los usuarios.

1.3.3. Justificación Teórica

Radica en el análisis que se desarrolló respecto a los contratos por adhesión, a través de la cual, uno de los contratantes se adhiere al contenido del mismo, así como el análisis del derecho a la libertad contractual en las entidades financieras de la ciudad del Cusco. Por lo que el valor teórico radica en el desarrollo del base teórico sobre las variables de estudio.

1.3.4. Justificación práctica

Ante la adhesión de una de las partes a lo contenido de los contratos y existiendo la vulneración a la autonomía de voluntad inherente de las personas, es preciso realizar un estudio,

con la finalidad de visibilizar la problemática y concientizar a la comunidad académica sobre la importancia de los contratos en calidad de usuarios.

1.3.5. Justificación metodológica

Se aplicó la metodología inherente a las investigaciones jurídicas en lo relacionado a los tipos y a los diseños de investigación. De la misma forma se tomó en consideración la orientación, planificación, y la ejecución de este tipo de investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la ciudad del Cusco en el periodo 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir a qué se debe la adhesión por parte de los usuarios a la celebración de los contratos con las entidades financieras en la ciudad del Cusco en el periodo 2021.
- Determinar si se vulnera la libertad contractual ante la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera, en un contrato de adhesión en la ciudad del Cusco en el periodo 2021.
- Determinar si la contratación masiva, como los contratos por adhesión que suscriben las entidades financieras vulneran el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco en el periodo 2021.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1 Delimitación espacial.

El trabajo en estudio se desarrolló en la ciudad del Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal.

El trabajo en estudio se desarrolló en el periodo de enero a diciembre del año 2021.

1.5.3 Delimitación temática.

Corresponde al estudio de la libertad contractual en los contratos donde una de las partes se adhiere a lo suscrito por la entidad financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.

Antecedente 1

Título: Los contratos por adhesión y sus implicancias legales en la sociedad ecuatoriana en los primeros seis meses del 2016

Autor: Naranjo Camacho Carolina Lizet

Ciudad -País: Quito- Ecuador.

Conclusiones: Las conclusiones a las que arribó Naranjo (2017, p.85) son las siguientes:

- Existe la necesidad de buscar protección normativa y de manera eficaz a los consumidores que suscriban contratos con la finalidad de adquirir un bien o un servicio para la adquisición de bienes y servicios, de modo que aquellos contratos que contenga una cláusula generale de contratación y que éstas sean abusivas o perjudiciales, sean derogadas. A través de ello se lograría contar con un ordenamiento jurídico que proteja al consumidor y lo resguarde en sus derechos esenciales presentes en las contrataciones.
- A pesar de que, en Ecuador, la legislación regula los contratos de adhesión, esta no regula limitaciones al respecto; más al contrario, esta otorga a la ciudadanía facilidades para celebrar en mayor medida dichos contratos, los cuales son atentatorios a la voluntad de una de las partes.
- En este panorama legislativo, el adherirse al contenido de un contrato constituye una vulneración de las libertades contractuales de una de las partes, debido a que

las entidades aprovechan la permisión de la norma para regular un contenido abusivo de los contratos, donde el usuario únicamente se encuentra en la posibilidad de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad.

Comentario:

Las normas en Ecuador todavía son deficientes conforme al estudio que se analiza, ello en vista de que su legislación no es eficiente debido a la existencia de un contrato para adquirir un bien y un servicio donde las partes se adhiere a su contenido y donde el usuario únicamente se encuentra en la posibilidad de aceptar cada una de las cláusulas por la necesidad que tiene de contar con los servicios de la entidad. Problemática que se asemeja a lo que ocurre en nuestro país.

Antecedente 2

Título: Cláusula abusiva en el contrato de adhesión relativa a la operación crediticia y a las adquisiciones de aquello que es un bien a través del sistema de financiación que está establecido en los estatutos de los consumidores en Colombia.

Autor: Orlando Enrique García Artuz

Gustavo Alonso Betancur

Ciudad -País: Colombia

Conclusiones: Garcia (2016, p.48) arribo a las siguientes conclusiones:

- La regulación de los contratos donde una de las partes se adhiere al contenido del mismo, viene a ser una modalidad a través del cual se dinamizar las obligaciones de las partes. Cuya regulación garantiza el accionar de buena fe y el respeto de los principios generales de derecho.

- La evolución legislativa en Colombia respecto a la defensa del derecho del consumidor es significativa porque la institución jurídica de cláusula abusiva nace como uno de los elementos idóneos y necesarios de la teoría jurídica para la conservación de los equilibrios justos de los deberes de las partes en los contratos donde una de las partes se adhiere a su contenido; sin embargo, ello no es suficiente para garantizar la protección total, debido a los cambios sociales. La autonomía de voluntad privada como facultad inherente a la persona se ve afectada por las cláusulas abusivas de este tipo de contratos, lo que busca la legislación, es evitar los abusos que afectan los derechos y limitan dicha autonomía.

Comentario:

Colombia tiene una regulación que regula el tema de los contratos donde una de las partes se adhiere a su contenido y a pesar de que existen las cláusulas abusivas como una regulación protectora de la libertad contractual de los usuarios, todavía no es del todo eficiente porque se evidencian las afectaciones a la autonomía de voluntad privada

2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional

Antecedente 1

Título: La vulneración del derecho a la libertad contractual: los contratos de adhesión en materia inmobiliaria.

Autor: Romero Ochoa, Kevin Anthony

Ciudad -País: Lima-Perú

Conclusiones: Romero, (2020, p. 31) llegó a las siguientes conclusiones:

- Se manifestó que se viene vulnerando el contenido que abarca la facultad que tienen las personas de elegir de manera libre los contenidos de los contratos en su

suscripción en materia inmobiliaria, en el aspecto de que la parte que se adherirá a lo establecido, tiene límites son relación a las negociaciones de las cláusulas, ya que no existe la posibilidad de cambiar aquello que ya está escrito.

- Se determinó que el contrato donde una de las partes se adhiere manifiesta los avances de las tecnologías y del mercado económico. Por lo tanto, tiene por objeto la satisfacción de los requerimientos de las sociedades; sin embargo, ante el establecimiento de una cláusula general se somete a las partes adherentes a solamente tener solo una aceptación o rechazo de los contenidos de los contratos, lo que causa en determinadas situaciones el deterioro a la libertad contractual.
- Se determinó que la empresa inmobiliaria, utilizan el contrato donde una de las partes se adhiere a su contenido. Las personas que se adhieren a los contratos no se encuentran debidamente informados respecto de lo que están firmando, ello causa una asimetría en lo que respecta a los datos contenidos que trae como efecto inmediato los conflictos entre los contratantes.

Comentario:

Se analizan los contratos donde una de las partes se adhiere a lo contenido en los contratos de las empresas inmobiliarias al igual que se dan en los contratos escritos entre los usuarios y las entidades financieras, se destaca que en ambos tipos de contratos los consumidores no están debidamente informados antes de la suscripción de dichos contratos.

Antecedente 2

Título: Los contratos donde una de las partes se adhiere y los elementos de la inmutabilidad en el CC.

Autor: Gavilán Retuerto, Sharom Liliana

Ciudad -País: Lima- Perú

Conclusiones: Gavilan (2018, p.84) llegó a las siguientes conclusiones:

- Los contratos donde una de las partes se adhiere y los elementos de inmutabilidad desarrollado en el derecho comparado no está desarrollado debidamente en nuestro país; entendiendo a los elementos de la inmutabilidad se dan cuando la cláusula no permite su modificación total o parcial.
- En el sistema jurídico legal del país se evidencia la inexistencia de la libertad contractual en los suscribientes de contratos donde existe adhesión de uno de ellos.

Comentario:

El estudio realiza un análisis de la característica de la inmutabilidad en la cláusula general de los contratos en la regulación existente en nuestro país. Ello evidencia que la regulación jurídica de este tipo de contrato donde una de las fracciones se adhiere a su contenido viene a ser perjudicial para el usuario debido que se trata de una condición inmodificable.

Antecedente 3

Título: La resolución emitida por INDECOPI y el examen legislativo de la cláusula abusiva en el contrato donde una de las partes se adhiere.

Autor: Lugo Infantas, Katia Elizabeth Sophia

Ciudad -País: Lima- Perú

Conclusiones: Lugo (2021,p.45) llegó a las siguientes conclusiones:

- La resolución que expedid el Indecopi respecto de la cláusula abusiva que tiene la calidad de cosa juzgada; perjudican al derecho que poseen los consumidores ya que los responsables de la entidad que expiden dichos actos administrativos no desarrollan un examen detallado de los casos que resuelven.

- Se pudo determinar que las Resoluciones que dicta Indecopi, traen consigo los perjuicios económicos para los consumidores. Ello se debe a que su derecho en cuanto al ejercicio de defensa se ve vulnerado tanto a corto como a largo plazo; ya que la calidad de cosa decidida adquiere la calidad de estable. a pesar de que los consumidores puedan hacer valer su derecho de defensa e impugnación más en específico en otros ámbitos, ello no asegura que dicha decisión final vaya a revocar lo decidido por la autoridad anterior.
- Se establecieron que lo contenido en el principio de la buena fe viene a ser una idea rectora que es revénate en los vínculos jurídicos entre las partes contratantes; más aún en los contratos donde unas de las partes se adhieren a sus contenidos. Ello se debe a que este tipo de contratos dan mayor posibilidad a que los derechos de los consumidores se vean vulnerados porque se trata de contratos sin una negociación previa.

Comentario:

La tesis bajo análisis estudia las resoluciones expedidas por Indecopi que tienen la calidad de cosa decidida, las mismas que vulneran los derechos de los consumidores debido a que no contienen una debida motivación y el consumidor puede accionar en otro ámbito.

Antecedente 4

Título: La cláusula General de contratos en el Perú y si relación con las desprotecciones del derecho que tiene el consumidor.

Autor: Yris Córdova Cutipa

Ciudad -País: Lima- Perú

Conclusiones: Cordova (2012, p.291) llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe subordinación de los usuarios en los contratos de adhesión y ello se debe a los presupuestos axiomáticos que rigen la normativa direccionada a garantizar la defensa al consumidor en sus relaciones contractuales, propenso a reintegrarse la inestabilidad cierta entre el derecho y obligación.
- La relación jurídica masiva crea aquello que se conoce como las subordinaciones que es estructural, en la que esta aquella persona que necesita contar con los bienes o servicios que ofrecen los proveedores, se tratan de impactos sociales en los vínculos de consumo, es desarrollada por las prestaciones monopólicas u oligopólicas del servicio, lo que induce al Estado a involucrarse en ellas y a asumir sus efectos como propias, partiendo de un Estado regulador.
- En las contrataciones masivas, la Economía se encargó de dar una justificación a la regulación de una cláusula general de las contrataciones, en busca de situaciones de eficiencia y de contrapartidas en descuido de la igualdad y la probidad social. Corresponde entonces al Derecho corregir esas deficiencias.
- El consumidor se caracteriza que frente a la afectación de sus derechos no actúa de forma inmediata, ello se debe entre otras razones al miedo existente, debido a que desconocen su derecho, por la ausencia de asesoramiento, debido a la ausencia de medios económicos y por la desinformación. Todas las dificultades son cambiables con la ejecución de la política pública.

Comentario:

La tesis bajo comentario equipara las cláusulas generales con la regulación normativa que es permisiva para la parte que tiene pre redactado el contrato en perjuicio de los consumidores. Se destaca el desconocimiento que tiene el consumidor al momento de la defensa de sus derechos.

2. 2. Bases teóricas

2.2.1. Libertad de Contratación

2.2.1.1. Nociones Preliminares.

Antecedentes históricos

En el Derecho Romano

Galván (2014) señala que la palabra “Contractus” no significó el acuerdo de voluntades significó la relación jurídica y obligatoria en sí (la obligación). Los acuerdos de la voluntad (consentium) adquiriere significados en el Derecho Justineano y fueron llamados “pactum”. De manera inicial solamente los acuerdos de la voluntad no tenían efecto alguno, posteriormente surgieron los pactos verbales y literales que se formalizaba escribiéndolo en documentos y solamente se perfeccionaban con el traspaso de las cosas que dio lugar a lo que actualmente es el Mutuo, comodato, depósito y la prenda (que el actual C.C. los ha vuelto consensuales). A posterioridad se inicia a la admisión de los pactos consensuales que concedían acciones por los simples acuerdos de voluntad, pero limitándose a la compra-venta, el arrendamiento, la sociedad y el mandato; es decir, debía recaer en convenciones de uso frecuente y de importancia práctica.

En el Derecho Medieval

Se repitió la evolución del concepto en el Derecho Romano.

En el Derecho Canónico

Para Galván (2014) se reconoce al Derecho Canónico como una influencia determinante para la alineación de los conceptos modernos de los contratos. De manera inicial, los contratos tuvieron valores por la obligación religiosa porque fueron actos solemnes. Este juramento se fue abandonando para reconocer valor pleno al Consentimiento y a la buena Fe.

En el Derecho Moderno

Para De la Puente (1993) en esta parte del desarrollo se consideró que los actuales de contrato se alcanzan como consecuencia de 3 normas.

1.- La autoridad del Derecho Canónico que concedió cuantía al consentimiento, estableciendo la imagen de que la voluntad son las fuentes de las obligaciones.

2.- La necesidad práctica de los tráficlos comerciales.

3.- Las doctrinas del Derecho Natural que pregonó la libertad individual y la autonomía de la voluntad.

El mismo autor señala que el art. 1334 del Código de Napoleón establecía que la convención legalmente formada tiene fuerza de ley entre aquellos que las han hecho. Este principio se declaró en dos aspectos:

a) Libertad de ponerse de acuerdo (libertad de contratar);

b) Libertad para poder determinar su contenido (libertad contractual o de disposición interna).

Estos envolturas han tenido influencia en el C.C. Peruano, porque da la aprobación el valor de Relación Obligatoria

En el Derecho Actual

Calderón (2016) señala que la libertad contractual, se enfrentó desigualdades que provocaron abusos en las contrataciones. Debido a ello, el Estado decidió intervenir en las relaciones contractuales para tratar de equilibrar posiciones (equilibrio o equidad contractual). Esto se plasmó en el art. 1355 del C.C. que sistematiza el Dirigismo Contractual (Permanencia o continuidad del Contrato).

Contratos y Actos Jurídicos

Se encuentra reglamentado por el Artículo 140 del CC, considerándolo como actos jurídicos a las manifestaciones de voluntad predestinada a la creación, regulación, modificación, determinación o extinción de una situación y relación jurídica. Siendo que el texto del artículo 1351 considera que: “Los contratos son acuerdos de dos o más partes” (excep. Extrapatrimoniales). (Congreso de la República, 1984)

El contrato vienen a ser la promesa y en caso del inobservancia el derecho ofrece las enmiendas necesarias o los reconocimientos de que existan deberes (Holems, 1987). Definiciones que tienen concepción es del contrato en los Sistemas Estadounidenses, que destaca los remedios para que se le brinde la tutela que necesitan las partes que suscribieron los contratos. Holems, (1987) señala que los contratos tienen como prioridad los compromisos que son recíprocos y el intercambio de una promesa.

Función del Contrato

Como refiere Saavedra, (2013), la función del contrato es crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial; o sea el deber, porque los contratos son fuentes de obligaciones. En ese sentido, los contratos pueden ser:

- a) Constitutivo: cuando crean o constituye un vínculo obligatorio.
- b) Regulator: cuando regula las acciones de un deber
- c) Modificadorio: Ante la variación de un deber.
- d) Extintivo: cuando pone la finalidad a los vínculos obligacionales.

Perfeccionamiento del Contrato “vestidura”

Como refiere Valdés, (2017), los contratos para su existencia requiere que en el proceso de formación se haga una diferenciación de dos momentos en todos los contratos:

1. La Conclusión.

Se trata de la presencia de ofertas (los ofertantes o alguien que plantea su contratación) y los aceptantes (destinatarios de las ofertas) naciendo los acuerdos de los sujetos, y nacen los denominados “consentimientos” (Valdés, 2017)

2. El Perfeccionamiento

Se tratan de las oportunidades donde los contratos ya concluidos (formados) traen consigo efectos (es eficaz), es decir, crea (regula, modifica o extingue) una relación jurídica obligacional.

Consentimiento

De acuerdo a lo regulado por el artículo 140 del Código Civil peruano, todos los actos jurídicos necesitan de las declaraciones de voluntad que en los casos de un contrato se producen a través de los Consentimientos. Entender el consentimiento implican los sentidos que se le brindan a las declaraciones o manifestaciones de la voluntad que tiene cada una de las partes que suscriben los contratos; en ese sentido, se habla de dos o más tipos de consentimiento y la relación de las manifestaciones de voluntad, existe pues, voluntades comunes (Congreso de la República, 1984). Sin embargo, se señala que las declaraciones de la voluntad de solo un contratante que otorgue su consentimiento le brinda a cualquier contrato su declaración de voluntad.

Valdés, (2017) considera que el consentimiento viene a ser uno de los requisitos básico para el perfeccionamiento de los contratos, señalando que el reconocimiento de los contratos direccionan al cumplimiento de sus efectos jurídicos. Señala que el perfeccionamiento de los contratos no está referido a un contrato que este bien hecho y sin ningún error, sino que está referido a que los contratos están conformados por componentes que es necesario para que las partes de los contratos estén debidamente vinculados.

Formación del Consentimiento

Valdés, (2017) señala que la formación del consentimiento se forma a través de la subsiguientes etapa:

1. Discernimiento (aptitudes de apreciación)
2. Intención (ambicionar lo que se saben)
3. Libertades (faltan de presiones)

Según refiere Arias (2019), los contratos son acuerdos que se dan entre dos o más partes que están vinculados por un interés jurídico. Estos contratos están destinados a la creación, modificación, regulación o extinción de las obligaciones que tienen un contenido patrimonial y constituyen como uno de los actos jurídicos patrimoniales por excelencia.

Por su parte, Luis Diez Picazo, considera que los contratos “producen efectos jurídicos que le son otorgados por ley civil. Entiende que los contratos son normas debido a que constituyen reglas de conducta a la cual están sometidas las partes del contrato”. (Diez Picazo, 1995, p. 45)

Para Tuhr (1998, como se citó en (Avendaño, 2013), los contratos son el resultado de las declaraciones de voluntades del oferente y del aceptante que intercambian de manera recíproca y coincidente. De La Puente y Lavalle señala que los contratos son “declaraciones conjuntas de voluntades que traen consigo efectos jurídicos consistentes en la creación, regulación, modificación y extinción de la obligación lícita de contenido económico”. (De La Puente, 1991, p. 123)

De las definiciones señaladas, se desprenden las siguientes características:

- Son acuerdos de voluntades entre las partes, lo que implica consensos y consentimientos de manera común.
- Son actos plurilaterales, debido a la participación de más de dos partes.

- Crean, regulan, modifican y extinguen una relación jurídica, siendo su finalidad la producción de los efectos jurídicos.
- Son fuentes de obligaciones, debido a que las partes se comprometen dentro de la relación contractual a dar algo, hacer algo o a abstenerse de una acción.
- Son relaciones jurídicas de carácter patrimonial, siendo de aplicación jurídica a todos los negocios jurídicos que traen consigo relaciones con contenido patrimonial.
- Se adquieren derechos reconocidos legalmente, debido a la protección que otorga el ordenamiento jurídico ante su suscripción.
- Están protegidos por el estado, por su fuerza coactiva y coercitiva que tienen.

Valdés, (2017) hace referencia a la validez de los contratos, la misma que consiste en la valoración que realizan los entes jurisdiccionales respecto a la verificación de las construcciones de los contratos y el análisis del cumplimiento de los requisitos señalados por la norma.

De La Puente, (1991) señala que para la existencia de los contratos de manera válida, es necesario el cumplimiento de elementos para que produzcan los efectos jurídicos esperados por las partes. En ausencia de alguno de estos elementos, los contratos devienen en inválidos y por ende ineficaces jurídicamente. Los elementos son los sujetos, objeto y forma:

Sujetos, que son las partes en los contratos como uno de los elementos esenciales. De La Puente, (1991) señala que para ser parte en un contrato se tiene que tomar en consideraciones dos aspectos:

a) La capacidad de los sujetos, ya que solamente pueden suscribir contratos aquellos que cuenten con la capacidad de ejercicio. En caso se trate de aquellos que no tienen la capacidad, actúan mediante sus representantes, salvo en casos legalmente previstos. Como refiere Piaget

(2015), está referido a la condición que tiene una persona para celebrar de manera válida un contrato.

b) Los consentimientos de las partes que suscriben los contratos para perfeccionar el mismo, pueden hacerlo de manera expresas o tácita, y que no exista ningún vicio de la voluntad.

Objeto, que establece que las convenciones no pueden tener su existencia sin objetos ciertos que constituyan su materia Galicia (2018). Para Pieaget (2015) el objeto se forma de las operaciones económicas de los contratos, a las cuales el derecho le brinda la característica de jurídico, como son los actos jurídicos.

De La Puente, (1991) señala que el objeto de los contratos puede ser:

- a) Lícito, por lo que los contratos tienen que ajustarse al ordenamiento jurídico,
- b) Posibilidad físicas y jurídicas,
- c) Determinado en especie y cantidad, o determinable en plazo no lejano,
- d) De contenido patrimonial,

Forma, los contratos deben exteriorizarse a través de una forma que constituye forma de probar su existencia. El Código Civil vigente establece como las formas siguientes (Congreso de la República, 1984):

a) *Ad probationem*, la celebración del contrato puede adoptarse a cualquier formalidad, la forma esgrime para estar probando que existe los contratos,

b) *Ad solemnitatum*, para algunos tipos de convenciones, la norma instaure formalidades específicas que de manera obligatoria debe ser usada bajo sanción de nulidad.

Finalidad, se la denomina también como la causa de los contratos. Las finalidades de los contratos deben ser lícitos pues generan obligaciones entre las partes. (De la Puente, 1993)

De la Puente (1993) considera como otro aspecto a destacar en los contratos es el iter contractual. Los iter contractuales vienen a ser los procesos por el que transcurren los contratos, se trata de los primeros momentos (Humani, 2021). Dichas etapas son las siguientes:

1. Precontractual: Humani (2021) señala que se trata de la Negociación, la usual Finalidad de la parte (consentimientos = ofertas-aceptaciones) precedentemente de los perfeccionamientos de los contratos.

Es estas etapas se encuentra la “Tratativa” que es el tanteo preliminar que es un tanteo de primeros momentos que por ningún motivo obligan. Los tratantes hacen cálculos y terminan desde que se formula la oferta y no van dirigidas a contratar sino a tratar. Se pueden hacer la formulación de las contraofertas, y frente a los desacuerdos estas ofertas caducasen. Se solicita acuerdos de voluntad para partir de las etapas de los iter de las formaciones de los contratos. (De la Puente, 1993)

Las tratativas concluyen con la enunciación de las ofertas y los conocimientos de ella por los destinatarios, pasando a las formaciones de los contratos. Para Humani (2021) la etapa de la negociacion viene a ser una de las etapas previas de las realciones contractuales que planta una idea, propuesta y detalle con intereses serios per no determinantes. Éstos intereses pueden o no llegar a concretarsr en los acuerdos de voluntad sujeto a las obligaciones de las partes.

En sistema jurídico de nuestro país, las ofertas son obligatorias (art.1382 C.C.) de forma tal que con las formulaciones de las ofertas el oferente ha disoluto sus libertades de tratar para que se asuma las obligaciones de contratar, si sus ofertas son aceptadas. En tanto no se revoquen las ofertas, continuando teniendo el carácter de obligatorias. Las ofertas obligan la celebración de los contratos. (Congreso de la República, 1984)

2. Contractual: De La Puente (1991) señala que es la formación y las celebraciones o conclusiones de los contratos). Vienen a ser las declaraciones de la voluntad expresada por los destinatarios y dirigidas a los oferentes a través de las cuales aquéllos comunican a estos su consentimiento con el término de las ofertas (oferentes- aceptantes- celebraciones). Deben tener las intenciones de los aceptantes de permanecer obligados por sus declaraciones y de suscribir los contratos en el citado término.

Para Humani (2021) tiene dos características, una que solo las formaciones de las promesas de los contratos y la segunda viene a ser el cumplimiento de los contratos. En esta etapa también se puede hablar de la última etapa sin el cumplimiento de las obligaciones.

De La Puente (1991) a través de las aceptaciones, los destinatarios quedan convertidos en aceptantes. El requisito para las celebraciones son las que se describen a continuación:

1.- Ser congruentes con las ofertas; es decir las ofertas y las aceptaciones “debe existir una coincidencia por completo”.

2.- Ser oportunas; es decir que deben ser hechas mientras las ofertas estén en vigencia. (Caducidades).

3.-Estes direccionadas a los oferentes

4.-La existencia de una intención de realizar un contrato.

5.-Se guarden de manera solicitada.

3. Poscontractual: De La Puente (1991) señala que se trata de la última etapa del perfeccionamiento de los contratos que implica la ejecución de los mismos, cuando las partes dan cumplimiento a las obligaciones suscritos en el contrato.

Habiendo descrito hasta este punto de forma general que es el contrato en las siguientes líneas se desarrollará la libertad de contratación y sus formas de exteriorización, como son la libertad de contratar y la libertad contractual.

La libertad de contratación se manifiesta a través de dos tipos de libertades:

- Libertad de contratar
- Libertad contractual o de configuración interna.

La libertad de contratar y la libertad contractual, están ligadas a la independencia privada entendida como las facultades que otorga la ley a todas las personas para la adopción de decisiones en cuanto a contratar o no.

La libertad de contratación está referida al poder jurídico que tienen las partes que celebra los contratos para adoptar la decisión de celebrar o no un contrato, así como para determinar y negociar las cláusulas contenidas en ella. Tratándose del contrato por adhesión, donde solo una de las partes se adhiere a las cláusulas que contiene el contrato pre establecido, principalmente los contratos suscritos con las entidades del sector financiero; existe una evidente vulneración a la libertad contractual del usuario, al encontrarse imposibilitado de negociar las condiciones reguladas en el contrato. (Bullard, 2021)

En cuanto a su regulación, la libertad de contratación está estipulada en el artículo 1354° del Código Civil, que prevé la posibilidad de determinar de manera libre, aquellas condiciones que debe contener el contrato, ello dentro de las relaciones contractuales, siendo el único límite aquello que la ley prohíbe.

En ese entender, tal como señala Santillán (2018) este tipo de contratación permite determinar el objeto del contrato, siendo en ese sentido que se puede tratar de un contrato paritario

en el que cada parte tiene la facultad de decidir respecto al sentido al que está direccionado cada una de las cláusulas del contrato.

El Tribunal Constitucional en la Sentencia N° 2175-2011 (Tribunal Constitucional, 2012) en un proceso de amparo, que la libertad de contratación está conformada por las siguientes garantías:

- Autodeterminación para tener una decisión sobre las celebraciones de los contratos, así como las potestades de elecciones a los co celebrantes.
- Autodeterminaciones para adoptar decisiones, de común acuerdo (entiéndase por común consentimiento), la materia objeto de regulación contractuales.

2.2.1.2. Libertad de contratar

Está pensada como uno de los derechos fundamentales que tiene todo sujeto. El inciso 2) del artículo 14° de la Carta Magna, dispone que las partes antes de la celebración de un contrato tienen el derecho de contratar con fines que se ajusten a derecho, siempre que no quebranten la ley del orden público. (Soto, 2008)

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

De la misma forma, la libertad de contratar otorga a las partes de un contrato a decidir las partes con quienes se vincula jurídicamente, por tanto, está prohibida la imposición de la contraparte a celebrarlo. En ese sentido, la persona decide suscribir o no un contrato y con quiere hacerlo y en qué momento. (Soto, 2008)

2.2.1.3. Libertad Contractual.

Como señala Rubio (1999) “la libertad contractual no perteneció a la tradición de los textos constitucionales del siglo XIX” (p.339). En el caso del Perú, fue incorporado en la Constitución de 1920, conjuntamente con el derecho de asociación. Similar caso ocurrió con la constitución de 1933.

Conforme señala Puente (1993) “la libertad contractual denominada también libertad de la configuración interna, otorga las garantías necesaria a efecto de que la parte pueda ejercer su libertades de manera plena; es decir, poder negociar el contenido del contrato que pretenden celebrar” (p.98). La libertad de contratar es anterior al contrato en proceso, es decir es el proceso formativo del contrato. La libertad de la configuración interna se halla emparentado a los principios que regulan la autonomía privada, el mismo que da a los individuos la soberanía para relacionarse entre sí.

Para Puente (1993) la autonomía privada como uno de los principios rectores de las contrataciones está enfocada en dos teorías. La primera señala que el derecho subjetivo no deriva de derechos objetivos, debido a que deriva de aquello que le denominan esencia misma del hombre, por ello el ser humano tiene la autonomía para regular y decidir sobre su propio interese, que es lo que evidencia la autonomía privada. Esta teoría viene a ser la teoría de tipo individualista.

La segunda teoría es la normativista, que establece que la autonomía privada que regula los ordenamientos jurídicos, viene a constituir aquella facultad otorgada por dicho dispositivo con la finalidad de fomentar la circulación de contratos en el mercado, confiando de esta forma la autorregulación respecto de sus intereses.

En relación a las teorías en mención, la primera parte del artículo 62° de la Carta Magna garantiza, las teorías normativistas al instaurar que el contratante puede tratar válidamente según

la norma vigente al período de los contratos. Se reconocen que las libertades de contratar están limitadas por lo que disponen los ordenamientos jurídicos al instante de la celebración de los contratos, de forma que se la existencia de los marcos jurídicos, diseñados para que la parte no pueda extralimitarse de dicha regulación.

La doctrina señala que lo regulado por la Constitución Política del Estado, no tiene una inclinación a la teoría individualista, ya que se evidencia la falta de límites en el otorgamiento a la libertad de contratar. Se advierte entonces que la regulación normativa, en el sentido de que las partes de un contrato puedan acordar de manera válida de conformidad con la norma vigente al lapso de los contratos, implica que no pueden estipular de manera válida vulnerando dichas normas.

Por tanto, se concluye que la primera parte del artículo 62° del texto constitucional, de la misma forma como lo forma el artículo 1354° del CC, se inclina a la teoría normativa. La segunda parte de la norma en estudio, regula que cada uno de los términos del contrato no deben ser objeto de modificación por normas de cualquier clase.

La libertad contractual determina el esquema de los contratos, es decir, las condiciones que regulan las relaciones jurídicas obligatorias. Mediante esta libertad las partes pueden añadir a sus contratos lo siguiente:

- Cláusulas y condiciones de las obligaciones.
- La penalidad ante incumplimientos.
- La causal de resolución extrajudicial de los contratos.
- Al tratarse de un contrato de larga duración, podrán determinar el plazo
- Las modalidades de resolución de conflictos frente a la interpretación de las cláusulas.

- Otras condiciones que se deriven de los contratos que celebrarán.

En merito a la libertad en estudio, las partes pueden elegir el tipo de contrato que desean suscribir, es decir, puede tratarse de un contrato regulado por la norma, la cual sería un contrato típico o contratos que serán regulados por la autonomía privada de las partes, no existiendo para tal efecto regulación normativa y devendría en contratos atípicos. (Arias, 2019)

En este sentido, con muy buen acierto, el legislador del Código Civil de 1984 agregó en el artículo 1356° principios de supletoriedad de la norma legal de la teoría del contrato, señalando que lo regulado por la norma en componente de contratos, son de tipo supletorio a la manifestación de voluntad de las partes, a excepción de la ley de forma imperativa, ya que, de ser el caso, estas últimas primarán sobre los acuerdos de las partes.

Existe una serie de normas y son las que se describen a continuación:

- Norma Imperativa
- Norma Prohibitiva
- Norma Permisiva
- Norma Dispositiva

En ese orden de ideas, se tiene que las reglas generales en componentes de la norma respecto del contrato es que ellas poseen representaciones dispositivas, y las excepciones se dan cuando tienen las características imperativas. El artículo 1354 del CC está relacionado al artículo V del TP del CC.

Nuestro Sistema jurídico peruano protege aquel que tiene la consideración de que los órdenes públicos, si bien se tratan de criterios rectores de la eficacia del acto jurídico solicita estar en una ley para recoger, mediante ella, efectos obligatorios; es decir si bien el artículo V del TP del C.C. declaran las nulidades de los actos jurídicos contrarios no a los órdenes públicos, sino a

la ley que interesa al orden público, se está mostrando de acuerdo que los órdenes públicos para ser coactivos debe declararse mediante la ley. (Beltran, 2003)

2.2.1.3.1. Limitaciones a la libertad de contratación.

Conforme refiere Beltran (2003), la norma faculta a cada una de las partes la celebración de los contratos, así como la determinación de las cláusulas, las mismas que deben realizarse tomando en consideración lo regulado por el ordenamiento jurídico; no pudiendo ser contradictorio a las leyes, la moral o el orden público.

En ese orden de ideas, conforme señala Ortiz (2013), la limitación a libertad de contratación se da en los siguientes casos:

Las limitaciones establecidas por la ley:

La Ley de carácter imperativo, ordena el accionar de las partes del contrato, los mismos que deben ser respetados por los integrantes de la relación contractual. En ese sentido, se evidencia que disminuyen la libertad al contratar y ello sucede cuando:

- Por la naturaleza del contrato, algunas de las cláusulas contenidas en ella, no tiene relación con el objeto del mismo.
- La existencia de cláusulas de un contenido prefijado o redactado únicamente por una de las partes, o en su defecto existan desequilibrios que no son justificados en la obligación para una de las partes del contrato. Siendo que impide a uno de los contratantes a no hacer aquello que la norma no prohíbe.

Limitaciones relacionadas a la moral:

Este tipo de limitaciones está relacionado a aquel conjunto de normas de tipo ideal y no necesariamente son positivizadas, como la moral, que son consideraciones de carácter ético

respecto de las reflexiones que tiene la sociedad sobre una determinada situación lo que limita la contratación en contra de las normas de trato social. (Beltran, 2003)

Limitaciones en relación al orden público:

El orden público al igual que la moral es la consideración de la sociedad respecto de su organización, para cuyo efecto se direcciona a través norma de convivencia. Normas que ponen límites a la celebración de contratos por respecto a lo regulado en el orden público. (Beltran, 2003)

2.2.2. Contratos por adhesión

2.2.2.1. Nociones Preliminares

Un contrato en la doctrina se suele considerar dependiendo a la formación que tiene esta, en ese orden de ideas, se tiene a los siguientes tipos de acuerdos contractuales:

- a) Contrato de Negociación Previa: Se tratan de acuerdos de la parte, se caracterizan por los intercambios de posición, propuesta, etc.
- b) Contrato por Adhesión: De la cláusula general. (contrato en masa), se caracterizan debido a que los usuarios, solo se adhiere al contenido.
- c) Contrato cibernético, on line, etc.

El contrato donde una de las partes se adhiere son tipos de contratos en masa, que surge por la interrelación que nace de las principales estrategias (de los mercados) para la satisfacción del interés privado, toda vez que las personas tienen un “set” de aptitud y habilidad capaz de envolver la preferencia individual, venerando la restricción que enfrenta el involucrado. Acordarse de que no toda la necesidad humana es universal o inclusive siendo que tiene un perfil peculiar. Así, resultan innegables que la persona sienta las necesidades de indemnizar premuras como la sed o el hambre, lo controvertible es si unos elegiremos por las iguales caminos para conseguir indemnizarlas. (Coca, 2020)

Para Moya (2009), el bien destinado a la satisfacción de los requerimientos de tipo universal se puede considerar como: Homogéneo y fungible y tiene la misma característica y son proveedores quienes replicarán en aglomeración de tal bien. El beneficio para los proveedores en este contrato viene a ser los que se describen a continuación:

- a) La disminución del costo incurrido en la transformación de los bienes y
- b) La disminución de los costos de la inversión necesaria para la identificación de la cualidad “deseada” por el consumidor.

El Beneficio para el adquirente en este contrato es el siguiente:

- a) La disminución del costo anexo a la adquisición de información respecto de los bienes y
- b) La disminución del costo anexo a las determinaciones de los precios a las cuales adquirirán los bienes.

En ese orden de ideas, el contrato por adhesión conforme refiere Avendaño (2013) se celebra sin perder la autonomía privada declarada por las libertades de contratación. La fijación de los términos contenidos en el contrato está redactada solo por una de las partes, siendo en este sentido unilateral; lo que esta consignada dentro de las ofertas, con la finalidad de que la otra parte contratante opte por suscribir o no el contrato. Siendo que para el primer caso se estaría aceptando la oferta y para el segundo se rechaza dicha oferta.

El artículo 1390° del CC prevé que en este tipo de contratos, una parte coloca a la otra, en la alternativa de aceptar o rechazar de forma íntegra los términos dispuestos en el contrato. Ante la aceptación de la oferta, una de las partes se somete a las consideraciones contenidas en el contrato, la cuales son inmodificables por tratarse de contratos pre establecidos; evidenciándose la

imposibilidad de modificar las disposiciones ya redactadas, y por ende su aceptación íntegra del contrato. (Congreso de la República, 1984)

Mosset (1988) señala que estos contratos no son cuestiones bizantinas; sino que la sociedad se enfrenta a nuevas categorías contractuales, que vienen a sumarse a los tipos clásicos estructurados en la legislación de diferentes países. Se trata sin lugar a dudas de una forma diferente de formaciones de los contratos, que debe ser considerado al igual que el resto de contratos donde existe el acuerdo de voluntades entre las partes.

Coca (2020) señala que la adhesión, en los contratos juegan los mismos roles que las aceptaciones en los contratos clásicos. Uno y otro es la declaración conjunta de las voluntades.

Elementos de los Contratos por Adhesión

Roppo (2009) señala la existencia de dos compendios en estos contratos:

1.- Una parte establece de manera unilateral la estipulación contractual, sin las participaciones de las otras;

2.- Las aceptaciones integrales de la estipulación determinan la solemnidad del mismo.

La estipulación contractual constituye toda la oferta. Esta es la que determina la conmemoración de los mismos. En un inicio, las ofertas en los contratos donde una de las partes son de manera natural la recepción, en ese sentido las ofertas son obligatorias. Solo en los casos de que las ofertas de estos contratos sean dirigidas a una persona indeterminada, se trate para el público en corriente o a una persona incierta, no poseerá los caracteres receptivos, dándoles los tratamientos de las invitaciones a ofrecerlos.

Las partes que redactan o fijan la estipulación plantean a las otras alternativas inmodificables entre las aceptaciones íntegras de tal estipulación, o sea de sus ofertas, y de los rechazos, también se integran de ellas lo colocan en disyuntivas (no les imponen) de la aceptación

o del rechazo de los contratos. Es por ello que los destinatarios de las ofertas de los contratos por donde unas de las partes se adhieren no pueden realizar las propuestas para las modificaciones de las ofertas; estos están lejos del dilema. Las modificaciones implican los rechazos de las ofertas.

Contratos necesarios por adhesión

Roppo (2009) señala que este tipo de contratos surgen debido al Monopolio de la empresa, de la misma forma por el requerimiento de los sujetos de poder obtener un bien o servicio, no tienen alternativas. Existen las partes fuertes y las débiles, del mismo modo el que impone una condición y fue denominada de “endurecimiento o de opresiones”.

Características del contrato por adhesión

Las características que se hacen presente en este tipo de contratos son las siguientes:

1.- Los contratos están configurados de manera exclusiva por una de las partes: No existe tratativa previa, no coexisten las libertades contractuales, una parte establece de forma unilateral el contenido del contrato. (Romero, 1999)

2.- Las ofertas o en todos los casos las invitaciones a brindar, no pueden ser discutidas: La aceptación o los rechazos. Existe el requerimiento de que las imposiciones de estas alternativas fluyan de manera clara de que las ofertas o de la circunstancia en que ellas son emitidas. Se excluyen las contraofertas. (Roppo, 2009)

3.-Los oferentes están en el contexto de poderío: Los oferentes o estipulantes gozan de las facultades de ejecutar las disposiciones en relación a los suministros del bien o servicio que es obligatorio para la recepción y es indispensable para ellos. Como cuenta Romero (1999) los contratos no les afectan en nada si se rechaza el contrato debido a que existe la seguridad de que habrá más usuarios deseosos de suscribir este tipo de contratos.

4.- Los destinatarios de la invitación a brindar debe reflexionar necesitado de los bienes o servicios ofrecidos: Se evidencia el requerimiento urgente de la contraparte que lo obliga a su aceptación; caso contrario, lo rechazaría. (Romero, 1999)

5.- Las ofertas contienen una estipulación que agrava las situaciones de los destinatarios: Se establece una cláusula vejatoria que van a romper el equilibrio contractual en detrimento del adherente. (Gongóra, 2014)

Cláusula general de contratación

Es aquella redactada de manera previa y unilateral entre personas o entidades, en formas generales y abstractas, con la finalidad de determinar los contenidos normativos de series indefinidas de un futuro contrato particular, con un elemento propio de ellos. Tiene coexistencia legal propia precedentemente de la formación de un contrato que esta direccionadas a la integración. A la redacción de los contratos de forma unilateral no constituye la característica de ser obligatorio, sino que en base a su incorporación en las ofertas para su celebración de estos contratos particulares en base de ella, siendo que a partir de ese momento se trata de una cláusula contractual. (Soto, 2003)

Soto (2003) señala que debe de ser aceptados en bloques; no puede ser elemento de negociaciones, tiene propósitos de formación de un contrato futuro, pero no produce efectos debido a que solamente las celebraciones de los contratos le brindan una vid. Los clientes pueden no suscribir los contratos, en ese sentido este tipo de cláusulas quedarían ahí. En caso suscriban los contratos surgen las sumisiones a dicho contenido. Es pues, un tráfico de masas, ya que, está el producto que lanza de manera masiva al mercado, el bien y el servicio que produce y por el otro lado se tiene a los usuarios con la necesidad de satisfacer sus requerimientos con la contratación de un bien o un servicio.

Característica de la Cláusula general de contrataciones

En atención a la definición establecida en el CC, y de conformidad a las posiciones de la doctrina, las características de este tipo de cláusulas son las siguientes.

1.- Predisposición: Se tratan de los actos por los cuales las personas o las unidades redactan los contratos para que pueda ser suscrito en un futuro. Se tratan de los modelos, no de un contrato único. Tiene que ser elaborado de manera unilateral, caso contrario estaríamos en los campos de los contratos de manera usual y en estos hay acuerdos de voluntad. En estos tipos de contrataciones existen la opción de negociaciones solamente en el elemento propio de dicho contrato. (Congreso de la República, 1984)

2.- Generalidades y Abstracciones: Las generalidades son las posibilidades de aplicación de la cláusula a la continuación de forma indeterminada de convenciones de tipo singular, a pesar de que tengan compendios propios. Las abstracciones, implican que la cláusula es concebida sin preocuparse en relaciones concretas. No se toman en balance las relaciones particulares que crearan dichos contratos. (Congreso de la República, 1984)

3.- Inmutabilidades: Es aquella que ha sido planteada por los predisponentes como el conjunto único e indiscutible. No da lugar a las modificaciones de dicha cláusula. Posteriormente, solo el elemento propio de cada contrato, varía en su elemento propio. (Congreso de la República, 1984)

Control de la cláusula generales de Contratación

Cárdenas (2016) señala que en cuanto al control de este tipo de cláusulas, set tiene tres tipos de controles, las mismas que son las siguientes:

- a) Legislativa. Arts. 1393, 1394, 1396, 1397,1396, 1399 del Código Civil Peruano.
- b) Administrativa: arts. 1393 y 1394 del Código Civil Peruano.

c) Judicial: Art. 1401 del CC

Cláusula General apta por las Autoridades Administrativas

Para Cárdenas (2016), se incorpora de manera automática a la oferta que se formule para la contratación con arreglos a la cláusula. Los predisponentes que redactaron la cláusula están dispuestas a que sea revisada por las autoridades administrativas, con el objeto de realizar la comprobación de su capacidad para la regulación del contrato que se celebren. Están caracterizados por:

- Igualdad-Amparo de los derechos de las contratantes.
- Controles-Previsiones
- Controles de situaciones de abuso. Se admiten la opción de acordar en contra de la cláusula general de contratación. Art- 1395 C.C., que carece de impulso imperioso propio.

Cláusula General no aprobada en sede Administrativa

Este tipo de cláusula se incluye a los contratos de los particulares que sea necesariamente sea de conocimiento por las contrapartes y que estén hayan sido difundidas. Este discernimiento se supone cuando la cláusula fue divulgada de manera pública. Tiene las desventajas de la incertidumbre. Cárdenas (2016)

Invalidez de la Estipulación

Se sancionan con la invalidez a aquella estipulación que pueda ser ostensible onerosa para los que se adhieren o se incorporan a la cláusula general de contrataciones no aprobada de forma administrativa. Es aquella que favorece a aquellos quienes han hecho la redacción de la exoneración o limitación de las responsabilidades, facultándolas a las suspensiones las ejecuciones de los contratos, rescindirlos o resolverlos, de impedir a las otras partes los derechos de oposición.

2.2.2.2. Teorías

Teoría Clásica o contractualita

Según refiere Rodríguez (2015), entre los defensores de esta teoría se tiene a Borda, De Castro y Bravo, quienes refieren que el contrato quedan perfeccionados con el acuerdo de voluntades de los contratantes. En el caso de los contratos que venimos estudiando, se evidencia en efecto, la existencia de una manifestación de voluntades, existiendo la adhesión de uno de los contratantes a lo que contiene el acuerdo pre establecido, con la sola aceptación y suscripción del contrato. Por ello, la teoría contractualita se sujeta a la afirmación de que, aunque uno de ellos no puede negociar las cláusulas, ello no le resta el carácter de ser un contrato.

En ese sentido, la teoría clásica no toma en consideración la postura de la parte más débil dentro de los contratos.

Teoría pública (objetiva) o anti contractualista

Conforme señala Rodríguez (2015) entre sus defensores se tiene a Saleilles, Hauriou y Duguit, quienes tiene posturas extremas de negar el acuerdo contractual del contrato por adhesión, afirmando la ausencia de acuerdo por tratarse de un acto de tipo unilateral y también publicista.

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

Para Hauriou, se trata de contratos de carácter reglamentario, en el que se adhiere la voluntad de una de las partes. Por su parte Duguit considera que este tipo de contratos dejan de ser

contratos porque no existen la libertad de disponer de las cláusulas, por tanto, lo entiende como una declaración unilateral de voluntad, y al ser aceptada surte efectos jurídicos bilaterales. (Rodríguez, 2015)

La teoría en mención asume la desigualdad en el sentido de que la tiene una forma moderna de realizar las contrataciones, por lo que faculta a uno de los contratantes decida respecto a la regulación de los contratos.

Teoría intermedia o ecléctica

Rodríguez (2015) haciendo referencia a Mazeud señala que es un tipo de negocios jurídicos entre los contratos y las instituciones. Los defensores de esta teoría tienen la postura de que la autonomía de la voluntad tiene formas peligrosas de establecer normas; sin embargo, se afirma que lo regulado en las teorías contractualistas pretenden hacer perdurar nociones de contrato ya pasadas en el tiempo.

Por otro lado, Santos (2018) propone dividir en dos momentos las condiciones negociables; el primero antes de la aceptación que vendría a ser una oferta de realizar un contrato y la otra cuando se acepta las condiciones y se firma el contrato, surgiendo allí la obligatoriedad.

Teoría abolicionista

Rodríguez (2015) señala que el defensor de esta teoría es Rezzónico, considera que se debe hacer una limitación al uso de este tipo de contratos donde uno de los contratantes se adhiere al contenido íntegro del mismo; en ese sentido, para el autor no es necesario irse al extremo de reducirle importancia o prohibir su uso. Esta postura lo coloca en la situación de adoptar del Derecho Comparado las condiciones negociales generales, que tiene una concepción mucho más alineada a los cambios sociales en el que los Estados asumen roles más activos que dominan toda la posible actividad contractual con la existencia de condiciones contractuales pre establecidas. De

manera tal, que el autor intenta tener una mirada más global y atendiendo a consideraciones modernas del estado y sobre todo la manifestación de voluntad, optando en este sentido por la limitación de los contratos donde existe adhesión de una las partes.

2.2.2.3. Regulación normativa.

De conformidad con lo regulado en el artículo 1390° del Código Civil de 1936, los contratos son por adhesión, cuando uno de los contratantes se encuentra en la postura de optar por dos situaciones; una, de aceptar y la otra, de rechazar de manera íntegra los términos contenidos en el contrato que han sido previamente fijados por la otra parte; optando por declarar su voluntad de aceptar.

Conforme señala Coca (2020) con relación a estos contratos, estos surgieron por los incesantes cambios que se dan en la sociedad y debido el rol de la economía, al interior principalmente de una economía capitalista, en la cual, las transacciones comerciales se convierten en formas cotidianas de desarrollar actividades en masa.

Roppo (2009) señala que el desarrollo de la economía implicó en todo momento las estandarizaciones de aquel bien y servicio que es ofrecido por una empresa dentro de los mercados, situación que impulsa a la legislación a regular este tipo de contratos de manera estándar o como también se denomina contratos en masa, donde una de las partes contratantes encuentra la opción de regular su contrato con los términos que considere más eficiente y efectivo en el desarrollo de su actividad, colocando a la parte a aceptar lo contenido en ella.

Se evidencia que aquel bien o servicio cuya producción es masiva, no puede ser objeto de comercialización a través de un contrato individual, con la existencia de términos y cláusulas para cada situación en particular; sino mediante un contrato que sea redactado para un número indeterminado de personas y en serie, ello haciendo uso de un formulario con cláusulas uniformes

dispuestas de manera unilateral por los empresarios y direccionado al consumidor y usuario, quienes se hallan únicamente en la posibilidad de aceptar o rechazar lo contenido en dicho contrato. Ante la postura de adherencia a dicho contrato se está ante un contrato por adhesión y a través de las cláusulas generales de contratación, redactada de manera previa y unilateral por los empresarios con la finalidad de determinar el contenido de contratos futuros con elementos propios de ellos. (Torres, 2012)

Roppo (2009) señala que “Los contratos en masa están alineados a aquello que tiene que ver con la moderna economía, encontrando su justificación en la pre redacción” (p.32). Esto implica que el contenido del contrato no nace del acuerdo entre las empresas y los usuarios, donde pueden negociar y tener acuerdo previo antes de suscribir el contrato; sino más bien su contenido se encuentra elaborado por la misma empresa que no puede ser modificado.

2.2.2.4. Características de los contratos por adhesión

De la Puente (1991), señala que las características de los contratos por adhesión son las siguientes:

- **Los contratos están configurados solo por una de las partes**, se trata de la empresa que ofrece los servicios que oferta a los usuarios en general.
- **Las ofertas dadas por el proveedor no pueden ser discutidas**, al tratarse de un contrato pre redactado, el usuario se encuentra en imposibilidad de negociar. No existe la opción de negociar las cláusulas ya establecidas en el contrato, la justificación de este tipo de contratos radica en la medida que los proveedores necesitan de más tiempo para ofertar sus servicios a una determinada cantidad de usuarios.

- **El ofertante está en una condición de poderío**, por ser un proveedor de servicios que la masa de consumidores necesita y por la posición económica que ostenta.
- **Los destinatarios requieren el bien o servicio ofertado**, en vista de la necesidad que atraviesan los usuarios y que su cantidad numerosa.
- **Las ofertas contienen cláusulas que agravan la situación del consumidor**, ya que el contrato pre redactado no permite la participación ni mucho menos la negociación de las estipulaciones contenidas. En ese sentido, de manera unilateral se efectúa un estudio de mercado para conocer los requerimientos de la sociedad.

2.2.3. El Intervencionismo Estatal y la Contratación en masa

El intervencionismo del Estado en los contratos de todo tipo, es un tema bastante claro en la doctrina, tal es así que se habla de la intangibilidad contractual. Al respecto, partiendo del interés general se puede hablar de la factibilidad de la intervención al tratarse de un bien común, el mismo que debe ser tomado en consideración por el principio de razonabilidad. (Villalobos, 2020)

En el tema en estudio, en cuanto a los contratos en masa se presenta básicamente por las limitaciones a la libertad y autonomía de la parte que suscriben el contrato. Es evidente que la ley facultó a través de lo reglamentado en el CC, la posibilidad de dar principio a una relación jurídica que faculte a una de las partes (la empresa financiera principalmente) a fijar los contenidos de las relaciones jurídicas. Es casi como si la escueta voluntad unilateral genera deberes a cargo de terceros, en personal si vivimos en los monopolios. Se trata de una deficiencia de la teoría general del contrato. (Villalobos, 2020)

Los contratos en masa constituyen una forma de vulneración de la voluntad del adherente, debido al aprovechamiento de la circunstancia que atraviesa el usuario por alguna desavenencia económica. Al tratarse de formularios pre redactados e impresos en serie, existe la dificultad de

alegar la lesión a un derecho; por ejemplo, es muy cotidiana la utilización de letras minúsculas y de cláusulas complejas que evidencia la exclusión casi incondicional de las voluntades de las otras partes.

En este panorama y siendo que los contratos en masa vulneran la libertad de una de las partes, se advierte que estos fueron creados con la finalidad de generar mayor circulación económica y con el fin de agilizar las celebraciones de contratos con mucha similitud entre ellas. Proponer la intervención del estado en este tipo de contratos devendría en un perjuicio para nuestra sociedad, ya que el sistema liberal esgrimió primariamente las propias voluntades para avalar los beneficios de la parte en las relaciones jurídicas.

Sin embargo, debe existir otra forma de otorgar protección a los consumidores a través de un amparo heterónomo, es decir aquella gastada a cabo por el estado.

Se ve que la manifestación de voluntades de los usuarios, al asistir a los sistemas de mercados, se ve devastada por la estandarización de las nuevas formas de constituir una relación jurídica, en ese sentido, se recurre al Estado mediante las siguientes formas:

2.2.3.1. Protección Legal

Como el nombre lo indica, a través de esta forma se pretende otorgar una defensa a los consumidores mediante las leyes de protección al consumidor, y otro mecanismo similar como casos de catequizar en imperativa la norma dispositiva referida a cada modalidad contractual. Encuentra su sustento en que las leyes otorgan el carácter de vinculante a las diferentes formas de creación de relaciones jurídicas de tipo estándar, así como el establecimiento de límites a la facultad que la realidad le concede al que estipula las cláusulas del contrato. (Bullard, 2021)

2.2.3.2. Protección Administrativa

Conforme refiere Bullard (2021), este tipo de protección está referido a limitar el efecto jurídico de aquellas regulaciones que no hayan sido aprobadas en sede administrativa. El Estado tiene el papel de "filtro" en la protección de los potenciales adherentes. Situación referida al desarrollo de entidades de evaluación eficientes y bien preparadas, con el objeto de que la amparo no se convierta en mera escrupulosidad administrativa. En ese sentido, se requiere por parte del Estado contar con entidades que desarrollen de mejor forma sus funciones, velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico, a través de mecanismo que consideren eficientes.

2.2.3.3. Protección Judicial

Este tipo de protección está referida a la facultad que se le otorga a los órganos jurisdiccionales para limitar a través de las interpretaciones las condición fijada por estos e incorporarlas a vínculos jurídicos estándar. Lo principal existiría el progreso de un nuevo principio: "indubio pro consumidor". Si bien este principio juega un rol principal en el campo jurisdiccional, no por ello debe entenderse que sus efectos no se extienden a las otras formas de protección.

2.2.4. El intervencionismo Estatal y los Contratos por Adhesión.

Echevarri (2010) refiere que, en el siglo XIX, destacó el modelo de los contratos liberales y a consecuencia del surgimiento de la miseria a nivel mundial, debido a las guerras, surgieron protestas por parte de la ciudadanía con la finalidad de tumbarse este tipo de contratos, para dar lugar en el siglo XX a los contratos con un modelo social, ello para favorecer a los menos favorecidos económicamente. Estos contratos se caracterizaron por que el Estado solo se circunscribía a avalar la condición de orden público necesaria para el libre mercado. Situación que obligó al Estado a intervenir en las dinámicas de los denominados contratos sociales con el

objetivo de reducir las diferencias reales, que eran aceptables por la supuesta “neutralidad” que debía ejercer frente a esa nueva concepción de contrato. Sumado a ello, surgió la necesidad de hacer un cambio en la concepción de los contratos en el mismo desarrollo del dogma del “dejar hacer y dejar pasar”, que estuvo presente con cambio en las relaciones negociables, que modificaron la estructura misma de un contrato, conforme lo pasamos a describir:

En el aspecto jurídico, desde inicios del siglo XIX, en 1807 se expidió el Código del Comercio, que reguló consideraciones favorables para los comerciantes, con la satisfacción de sus necesidades, la misma que reafirmó la libertad de contratación y estuvo en vínculo con las necesidades del capitalismo naciente. La positivización de los derechos de los comerciantes permitió que las actividades comerciales invadieran la esfera de lo civil. Surgió el liberalismo económico y se evidenció el cambio en las producciones agrícolas, artesanal a la producción masificada, situación que conllevó a adoptar los contratos existentes acorde a las nuevas necesidades, como herramienta que permitiera la circulación rápida de bienes y servicios. (Echevarri, 2010)

Ante el surgimiento de un capitalismo moderno en el que los principios básicos de la económica, como la ley de la oferta y demanda y de la libre competencia se fueron reduciendo por la existencia de más empresas, corporaciones que concentraban en su poder mucho capital. Este proceso donde la aplicación de las leyes de ofertas y demandas y de libre competencia no fue debido a la interposición del Estado, sino más bien por la distribución de fuerza económica entre los que tenían más y los que tenían menos. (Echevarri, 2010)

Nace en este panorama los actos jurídicos entre iguales, por una parte, la persona que produce un bien y servicio al referir con más ayuda de obra y más maquinarias, contando con más posibilidades de ofertar. Surgiendo la necesidad de contar con una herramienta que permitiera

flexibilizar haciendo factible la participación de un mayor número de negocio en un mínimo tiempo, surgiendo de esta forma los contratos masificados o de adhesión. (Echevarri, 2010)

Las variaciones en el método de los mercados en ordinario y de los contratos como herramientas para el libre tráfico de un bien y un servicio, encontraron la opción de realización en el pensamiento liberal y en el capitalismo. Los pensamientos liberales, conforme refiere Stiglitz, no se hizo presente de manera evidente en sus comienzos, es decir la corporación de las igualdades ante las leyes y la libertad para contratar. (Stiglitz,1994, como se citó en (Echevarri, 2010)

Se evidencia entonces, la ausencia en la igualdad material en los contratos de adhesión, la cual se caracteriza por que una de las partes se sitúa en una posición más fuertes, frente a otros con posiciones más débiles. La parte más fuerte es la empresa, quien está mucho más preparada, debido a que cuenta con los recursos necesarios como pueden ser bienes o servicios, cuenta con personal capacitado y fue creado con la finalidad de generar más capital, se ve enfrentado a una persona natural que por lo general no tiene la misma capacidad de negociación y no cuenta con los recursos con las que cuenta la empresa. Es una evidente diferencia de posiciones de negociación de las partes, que da lugar a la suscripción de contratos injustos que influyen no solamente en los ámbitos patrimoniales, sino que afectan también a las sociedades. (Bullard, 2021)

En la doctrina hubo muchas discusiones en cuanto a considerar a los contratos por adhesión como un tipo de contrato, tal es el caso de Vega, que señaló: Los tipos de contratos estandarizados suponen un grave atentado a la autonomía de la voluntad. Si nos encontramos en la postura de suscribir un contrato donde una de las partes que es la más débil se adhiere a lo contenido en ella, la empresa hace añicos el fundamento último de la contratación. Se afirmó también que los contratos entraron en crisis, debido a que las masificaciones de los vínculos económicos vulneran

la igualdad de las partes que pregonan los actos suscritos entre las partes, de la misma forma se vulnera la libertad de contrataciones (Vega, 2001, p. 53)

En ese panorama, se hicieron necesarias las intervenciones del Estado en los mercados a efectos de que regule las relaciones sociales y en algunos casos se requirió de su actuación como agente económico.

Esta situación se denominó el dirigismo contractual, lo cual conllevó a la participación del Estado desde puntos de vista legislativos y judiciales. Ejemplos de la intervención que tuvo el Estado en la regulación de los salarios mínimos, las jornadas de trabajo que debía tener un máximo y la regulación de precios en un contrato de arrendamiento de bien inmueble. Las intervenciones judiciales se vieron mediante las opciones de revisar un contrato por una circunstancia que surgía con posterioridad a la suscripción del acto, imprevistas e imprevisibles. Otra intervención del Estado fue al establecer la regla de comentario de un contrato en beneficio de las partes débiles de los contratos como las dudas en beneficio de los favores de los deudos cierto sistema.

El dirigismo de los contratos como lo señalo Stiglitz (1994, como se citó en (Echevarri, 2010)) fue una hipótesis que fue considerada como un tipo de atentado al derecho de las libertades contractuales. En muchos de los casos, el Estado regula las operaciones jurídicas dictando el contrato o imponiendo de alguna forma alguna cláusula contenida.

2.2.5. Funciones de los órganos contralores del Estado

Se desarrolla el tema de las funciones de los Órganos reguladores del Estado en merito a la protección que debe recibir la parte más débil en los contratos donde una de las partes se adhiere.

Entre los Organismos reguladores del sistema financiero, se tiene al BCR, la SBS y el INDECOPI.

2.2.5.1. Banco Central de Reserva (BCR)

La Carta Magna de 1993 establece que el BCR ejerce la función de regulación de las monedas y de los créditos de los sistemas financieros, de la misma forma administra toda la reserva internacional.

El BCR ejerce autonomía en el cuadro de su Ley Orgánica. Acorde lo establecido el artículo 4° de su Ley orgánica, las normas que expida el Banco dentro de los ejercicios de su función es de representación vinculante para toda entidad del Sistema financiero. Dentro de las atribuciones se tienen las siguientes:

- Determinación y regulación del límite y condición general de la operación de crédito del banco.
- Construye en base a lo regulado por el CC, la tasa máxima de utilidad compensatorios, moratorios, y legales, para la operación ajena a los Sistemas Financieros.
- Respalda que la tasa de intereses de la operación de los sistemas financieros esté fijada en base a la libre competencia, intrínsecamente de la tasa de intereses que es máximo que determine como se ejercen sus facultades. Los Bancos tienen las facultades de establecer una tasa de interés máxima y mínima, en representación de seis meses con la finalidad de establecer una regulación en los mercados, tales competencias no pueden bajo ningún concepto delegadas a otras entidades.

2.2.5.2. Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)

Se trata de uno de los organismos reguladores que realizan la inspección del sistema financiero de seguros, privados de pensión y cooperativo de ahorros y créditos, así como de realizar la prevención y detección de los lavados de activo del financiamiento del terrorismo (SBS, 2021).

Conforme regula el artículo 87° de la Constitución Política del Estado, practica la inspección de la empresa bancaria. Dentro de sus objetivos, el más importante es la preservación del interés del depositante del asegurado y del afiliado a los sistemas privados de pensión.

Es un órgano de derecho público y cuenta con independencia en el adiestramiento de su función, está regulada en la Carta Magna. Está regulada por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702.

La Ley en mención en el artículo 9° instituye que las empresas de los sistemas financieros están facultada para determinar de manera libre las tasas de intereses, la comisión y el monto de gasto que implique el ejercicio de sus operaciones activa y pasiva, así como de sus servicios. En los casos de la determinación de las tasas de intereses debe tomar en consideración el límite que se regula de conformidad al Banco Central. Las empresas también determinan de manera libre la condición de las pólizas y la tarifa y otro tipo de comisiones que pudieran existir.

El SBS establece procedimientos de consentimiento de la disposición general de contrataciones, equiparándose también con las gestiones de los contratos que necesitaban de la aprobación previa, así como de las denominadas cláusulas abusivas ya que resultan perjudiciales para el interés del usuario (Vílchez, 2015, como se citó en (Naranjo, 2017)).

En ese sentido, de conformidad al “Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero” (sancionado mediante Resolución SBS N° 8181-2012), el organismo en estudio efectúa un trabajo de asentimiento de cláusulas administrativas utilizadas por la entidad con el usuario en un contexto de irregularidad informativa, cuyo objetivo principal es la exclusión de la cláusula abusiva.

Tiene la función de realizar una supervisión de toda actividad de la empresa regulada por las Leyes, identifica aquel contrato que la empresa sujeta al alcance de esta Leyes celebre con el consumidor, las cláusulas que debe de estar sujetas a las aprobaciones administrativas previas y obligatorias. La finalidad de esta previa aprobación es mantener un equilibrio contractual necesario entre la empresa y el usuario y constituir una garantía para el funcionamiento de los servicios financieros y el respeto del derecho del consumidor.

2.2.5.3. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual - INDECOPI

Indecopi es el organismo responsable de la protección del derecho de los consumidores y provocan en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, protegiendo la manera de las propiedades intelectuales. (INDECOPI, 2021)

De conformidad a lo regulado por la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, fue aprobado mediante Decreto Ley N° 25868 del 06 de noviembre de 1992 se trata de uno de los organismos responsables de la aplicación de la norma legal direccionada a brindar protección de los mercados de las prácticas monopólicas que restringe la elaboración, mercadeo y la práctica que causa algunos de los tipos de competencias desleales, y de la que perjudique a la parte accionante en los mercados. De las mismas formas, son responsables de la protección del derecho de las propiedades intelectuales y toda su manifestación.

Tiene con siete comisiones que son las responsables de la competencia y de la defensa del derecho de los consumidores, así como facilitan a los agentes del mercado, el acceso, la permanencia y la salida del mercado. La Comisiones son las de libre de competencia, la de Fiscalización de Dumping y Subsidios, la defensa al consumidor, la de represiones de la

competencia desleal, la de Reglamentos Técnicos y Comerciales, la de Salida de los mercados, la Comisión del acceso al mercado.

Las comisiones descritas tienen autonomías técnicas en el adiestramiento de su función y se rigen por la norma legal por la cual fue creada y las modificatorias si las hubiera.

INDECOPI, resolvió algunos casos considerando la vulneración de los derechos de consumidor, a continuación, se describen algunos casos administrativos.

Caso 1: Intermediación Financiera

El 2 de abril del 2007, el señor Oblitas realizó una denuncia con contra del Banco Scotiabank por la existencia de un presunto acto de infracciones a la Ley de Protección de los consumidores. Indicó que, a pesar de haber firmado un cronograma de pagos, por el consumo y retiro de dinero efectuados con su tarjeta de crédito de la Curacao, el Banco estuvo efectuando un cobro adicional, que generó que la deuda contraída se incremente pese a haber estado realizando los pagos respectivos.

Por su parte, el Banco alegó que los cobros que se efectuaron se dieron porque los pagos de la deuda se realizaron a destiempo, hecho que generó los cobros de importes adicionales como es el caso del interés y la comisión.

La Comisión de Protección examinó el servicio brindado por el Banco, en atención a lo regulado por el artículo 5° inciso d) y el artículo 8° del Decreto Legislativo N.º 716. De la misma forma, se tomó en consideración el precedente de cumplimiento obligatorio, aprobada por la Sala de Defensa de la Competencia con la Resolución N° 085-96- TDC, la misma que se pronunció respecto al contenido del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, señalo las presunciones de que todo prestador de una servicio otorga garantías implícitas por aquellos servicios que brinda a los usuarios, los que tienen que ser adecuados a los objetivos y a los usos

previsiblemente establecidos por la norma. Situación que todo consumidor consideraría razonable al recibir un servicio por parte de un proveedor, en este caso del Banco.

Habiendo efectuado el análisis respectivo del “Contrato de Cuenta Corriente Especial, la Comisión pudo conocer su contenido, verificando que las partes pactaron, que para el caso en que el usuario efectuó los pagos de su deuda en fechas posteriores a la acordada y conforme consta en su estado de cuenta, el Banco estaría en la facultad de efectuar el cargo adicional por concepto de interés y gasto. De la misma forma, tomo en consideración que el retiro de capital en seguro generaría la recaudación en beneficio del Banco, de gastos, comisiones e intereses desde el momento del retiro. Se pudo evidenciar que la financiera realizó cargo por noción de “CARGO POR PAGO TARDÍO”, por 5 congruencias, por el monto de S/. 8.00, entre otro concepto.

Para tal efecto, las Comisiones señalaron lo regulado por la Resolución SBS N° 1106-2006, expedida por la SBS, documento normativo que modificó el Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuario del servicio financiero, la misma que en su Anexo N° 537 regula una lista de los cargos que no pueden ser considerados en los contratos pre redactados

La SBS estableció mediante el Reglamento de Transparencia de Información, que la empresa de los sistemas financieros nacionales no podía verificar cargo por pagos de deudas con fechas posteriores a la fecha del vencimiento, de manera adicional a los cobros de los intereses moratorios o a las penalidades por estos conceptos.

INDECOPI a través de la Comisión indicó que la financiera en ningún momento pudo acreditar el cumplimiento de lo señalado por la SBS sobre el cargo efectuado por conceptos de pago tardío, en ese sentido, se pudo determinar que la deuda fijada fue incorrecta. La financiera no cumplió con lo regulado en lo establecido en el Reglamento de Transparencia, por tanto, se

determinó la infracción de lo dispuesto en los artículos 5° inciso d) y 8° de la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716.

Como se describió del estudio de caso, INDECOPI a través de la Comisión pudo determinar que el contrato suscrito y en lo referido a la cláusula sobre los pagos tardíos de las obligaciones contraídas por el usuario en fechas posteriores al vencimiento, está regulada como una cláusula abusiva. Sin embargo, no se manifiesta respecto del carácter abusivo de la misma, ciñéndose únicamente al considerar que, si hubo un incumplimiento de la norma de protección al consumidor, ya que declaró fundada la demanda.

2.2.6. El Contrato por adhesión en el derecho Comparado

A continuación, se hará una representación de los antecedentes de la regulación normativa de los derechos donde se protegen a los consumidores:

2.2.6.1. Europa

1. Gran Bretaña.

En 1973 se creó el Consejo de Protección al Consumidor para cuyo efecto se creó el cargo de director, del mismo modo se creó el Tribunal Superior. Ambos entes tuvieron el rol en ejercer una función direccionado a proteger a los consumidores. En 1977 a manera de complementación se establecieron normas sobre responsabilidad civil, aquellas que surgieran frente a los incumplimientos de los deberes regulados en los contratos suscritos con los consumidores. En ese mismo orden, se aseguró de regular normas relacionadas a reducir la existencia de cláusulas en los contratos que generen una restricción en cuanto a la responsabilidad. (Cordova, 2012)

En 1977 se dictó la UCTA, la misma que en el año 1994 se vio afectada con la dación de otra norma expedida en 1993, la UTCCR; instrumentos, que tuvieron superposición en su aplicación, debido a que la primera reguló el tema de las cláusulas abusivas. Surgió el problema

cuando la norma dada en 1993, no tuvo como finalidad derogar la norma inicial, se caracterizó por regular las mismas materias contenidas en la UCTA (Morales, 2017). Debido a la superposición de ambas normas es que en el año 2015 se expide una norma con el fin de crear una unidad normativa en cuanto a la defensa del derecho del consumidor, se reúne en una sola norma las normas dispersas, regulando de esta forma los contratos de consumos de distinta índole, el tema de las cláusulas abusivas que son denominados como disposiciones expresas de la misma norma.

2. Alemania.

En 1976 se creó la Ley de la condición general de las Contrataciones, la misma que reguló aspectos vinculados a reducir los abusos causados en los contratos con una cláusula predispuesta donde una de las partes, que es el que redacta de manera antelada el centrado (Cordova, 2012). Recientemente en un estudio del 2020, se señaló que la norma con el paso del tiempo ha elevado los actos de transparencia de los contenidos de los contratos y que el sistema jurídico nacional ha ido a la par a lo resuelto en jurisprudencia acorde al sistema a través de la renuncia de la intervención administrativa en los ámbitos de configuración interna de los contratos. (Ulmer, 2020)

3. Francia

La regulación de la defensa del derecho de los consumidores fue primer texto denominado “Ley Scrivener” de 1978, las mismas que fueron complementadas en 1988. Algunos de los temas que reguló esta protección, abarcó el tema de la defensa a la salud, la seguridad, la sanción en caso de la existencia de fraudes que pudieran perjudicar a los consumidores. Se estableció una norma que brindó seguridad respecto de la calidad de sus productos, y frente a la coexistencia de una cláusula abusiva y el tema de las falsas publicidades (Zabalo, 2009).

En 1993 se promulgó el Código del Consumidor donde se ordena y reagrupa todas las normas que establecen las diversas consideraciones vinculadas con la protección de los consumidores. Este cuerpo normativo tiene una parte legislativa donde están las leyes más importantes y de tipo sustancia y dos partes que son las que “regulan” o reglamentan, anexo a ello se tiene una inclusión de una serie de Decretos sobre el funcionamiento del Órgano del Gobierno al igual que otros puntos específicos.

4. España

En 1984 se aprobó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en atención a lo regulado por su Carta Magna de 1978, que instituyó que el poder público debe garantizar el amparo del consumidor, a través de la protección con un procedimiento eficaz que ampare de manera legítima el interés económico. Por otro lado, se debía de promocionar el derecho a la información y a la educación, el fomento de que los consumidores se organicen y oírlos en temas donde les afectan. Se reglamenta los procedimientos para defender al consumidor y al usuario, la norma de fomento a la asociación y se establece ideas rectoras y aspectos de tipo general para el amparo del consumidor y usuario. (Congreso de la República, 1984)

Se instituyó el derecho básico del consumidor y usuario:

- a) El amparo contra el riesgo que puedan perturbar la salud o seguridad;
- b) La defensa de su legítimo interés económico y social; en particular, frente a la introducción de una cláusula abusiva en el contrato;
- c) La compensación del daño y el perjuicio sufrido;
- d) Recibir de parte de los proveedores los datos correctos sobre el producto que se ofrece;
- e) El amparo jurídico, administrativo y técnico en la situación de subordinación, o indefensión.

5. Italia

En el 2005 se promulgó el Decreto Legislativo N°206 el Código del Consumo, es la agrupación de las normas que están relacionadas a la protección del consumidor que está vigente a nivel nacional y de añadidura de la Unión Europea. Tiene una regulación que establece un reconocimiento de la autonomía y la calidad del derecho de los consumidores en el derecho civil, congregando y regularizando la disposición normativa destinada a la protección al consumidor. Se reúnen artículos sistematizados y es adecuado en la doctrina y jurisprudencia. (Congreso de Italia, 2005)

2.2.6.2. América Latina

1. Venezuela

En 1974 se promulgó la primer Ley que reguló la protección a los consumidores, en el año 1992 fue derogada, y en el 2004 se expide la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. Se estableció una regulación con el fin de defender, proteger y salvaguardar los derechos e intereses del consumidor y usuarios; la forma de organizarse, su educación, los datos y el nivel de orientación que recibe de los proveedores. Se reguló el tema de sanciones administrativas y penales y el procedimiento para la compensación del daño sufrido originado por el proveedor. Se creó el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario. (Congreso de la República, 2004)

En el 2014 la Ley de Protección fue derogada por la denominada Ley de precio justo, norma que es bastante criticada debido a que esta norma desatiende la protección al consumidor y se enfoca en regular el precio justo y el establecimiento de sanciones de comportamientos ilícitos como es el caso de la usura y el acaparamiento. Se considera que la derogación de la norma es un retroceso en materia de garantizar una debida protección a los consumidores. (Figueredo, 2013)

2. México

En 1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor instituye el derecho para la metrópoli consumidora y crean organismos especializados con el fin de salvaguardar los derechos del usuario en sus relaciones contractuales en las desiguales diligencias económicas que producen. Se creó el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor (Secretaría General, 1992). Con relación a los contratos de adhesión se señala que la Secretaría de los consumidores están en la obligación de autorizar las operaciones en relación al sistema de comercialización de estos contratos si están redactadas conforme a la normatividad sin la existencia de cláusulas que impongan obligaciones a los consumidores sin su consentimiento. (Cordova, 2012)

3. Colombia

En 1982 se reguló la primera norma relacionada a la idoneidad, calidad, garantía y marca que protege a los consumidores respecto a los servicios que les alcancen las empresas. Se destaca la importancia de los servicios que ofrecen las proveedoras y el acceso a la información referente a los beneficios y perjuicios que causa al consumidor la asimetría informativa. Como refiere Cervera (2021), en el año 2011 se promulgó lo que se denomina en Colombia como el Estatuto de los consumidores que tienen como finalidad y establecimiento de sus derechos que regula cada fase de las relaciones de consumo. Frente a los casos de incumplimiento se establece la obligación de la sanción por parte de la Superintendencia de la Industria y el Comercio. (Cordova, 2012)

En la normativa civil en materia de contratos, se regula los contratos por adhesión como en el caso del Perú; sin embargo, en la práctica se evidenció la existencia de cláusulas abusivas en perjuicio para sus trabajadores. Frente a los casos de debilidad de la parte contratante, se estableció la teoría de las cláusulas abusivas que nace como una manera de recomposición del equilibrio jurídico desigual, y existen variados juicios para ser aplicado en el derecho en Colombia, como

sean actos de contratación donde una de las partes se adhiere con un consumidor o entre empresarios (o no consumidor). Los primeros denominados especiales que protege a la parte adherente del contrato como es el caso del consumidor frente a un contrato de adhesión, y se analizan las cláusulas donde no se le permita al consumidor negociar lo contenido en dichos acuerdos, el segundo denominado general esta deferido a contratos donde existe adhesión de empresas a un proveedor. (Posada, 2015)

4. Brasil

En 1990, a nivel toda Latinoamérica se expidió el Código de Defensa del Consumidor de Brasil, que adquirió mucha relevancia por lo contenido y por su regulación de forma integral y sistematizada temas sobre la protección al consumidor. Dentro de su contenido se establece el catálogo de derechos, la protección que da a los consumidores y de forma muy especial con relación a la cláusula abusiva, a los datos que corresponden ofrecer a los distribuidores en la operación de crédito. Se destaca la regulación sobre el proceso judicial para defender de forma individual y colectiva de consumidor, que fue tomada como modelos a nivel mundial. (Congreso Nacional, 1990)

5. Argentina

La primera norma relativa a la defensa de los derechos de los consumidores se expidió en 1968, en 1993 se expide la Ley de Defensa del Consumidor es a partir de esta regulación inicia una protección más certera de los consumidores. Justo con esta norma es que se establece un régimen jurídico destinado a proponer la defensa al consumidor, identificado como sujeto “diferente” por su enfoque común de sumisión respecto del proveedor. (Cordova, 2012)

Estas normas instauran consideraciones referidas a las relaciones de consumo y se refiere a los contratos de consumo, como una sujeción jurídica personal al cual, consiguientemente, atañe

a régimen es normativos especiales. El establecimiento de las sanciones implicó un reconocer de forma expresa de lo vulnerable de los consumidores en los vínculos del consumo. Es por una primera vez donde la protección del consumidor se humaniza los derechos y se deja a un lado el tema económico, da origen a los sistemas con valor y regla propia y, de manera fundamental, con ejes humanos cuya divergencia de otras normas de derechos económicos conocidas hasta ese entonces. (Cervera, 2021)

2.3. Definiciones Conceptuales

Contrato

Se tratan de los acuerdos de voluntades entre las partes del vínculo jurídico con la finalidad de la creación, modificación o extinción relaciones jurídicas con efectos jurídicos para ambas partes. Dichos acuerdos pueden constar en escrito o de manera verbal donde las partes contratantes dejan sentado su manifestación de celebrar determinados acuerdos con las cláusulas y términos negociados de manera previa. (Galván, 2014)

Contrato por adhesión

En un tipo de contrato a través de los cuales uno de las partes contratantes redacta lo que contienen los contratos con antelación, poniendo a la otra parte en la postura de admitir o rechazar lo contenido en las cláusulas, restringiéndose de esta forma la etapa de negociación o acuerdo previo. (Beltran, 2003)

Libertad contractual

Se la entiende como un derecho fundamental que tienen todas las personas de decidir si celebra un contrato o no; es decir, las personas tienen el derecho de la contratación con un fin lícito siempre que no se vulnere la ley de disposición pública. (Galván, 2014)

Usuarios

Constituyen los contratantes dentro de la relación laboral quienes se encuentran en la postura de decidir o no sobre la celebración del contrato con la cláusula contenida en los formularios establecido por las empresas que ofrece los productos o servicios. Vienen a ser los clientes de las transacciones financieras.

Entidad financiera

Conforme señala (Sánchez, 2021) las entidades financieras son las agrupaciones cuya finalidad es la del ofrecimiento de servicios en el mercado financiero con todas las operaciones que ello implica, como el otorgamiento de crédito o las asesorías en el mercado de seguros.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- La limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión celebrados por las entidades financieras de la ciudad del Cusco, se debe a la regulación normativa que favorece a los intereses de las entidades financieras, a la falta de negociación o acuerdo con los usuarios y a falta de control de los órganos contralores del Estado.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La adhesión en la celebración de los contratos con las entidades financieras por parte de los usuarios en la ciudad del Cusco en el periodo 2021 se debe a la urgencia de satisfacer sus intereses.
- La falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión genera la vulneración de la libertad contractual de los usuarios.
- La contratación masiva que suscriben entidades financieras vulnera el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco-2021.

3.2. Identificación de Categorías y sub categorías

3.2.1 Categorías

- Categoría N° 1: Vulneración de la Libertad Contractual.
- Categoría N° 2: Contrato por adhesión

3.3. Operacionalización de las Categorías

Tabla 1

Categoría de estudio

Categoría de estudio	Subcategorías
Categoría I	- Libertad de contratar
Vulneración de la Libertad Contractual.	- Libertad de contratación
Categoría II	- Regulación normativa
Contrato por adhesión	- Clausulas rígidas

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 **Ámbito de estudio**

Se tomaron como unidades de análisis dos campos: en primer punto el análisis del contrato por adhesión suscritos por las entidades financieras haciendo un análisis de la cláusula contenida en ellas y en un segundo orden el estudio de la libertad contractual, en el sentido de analizar si existe una vulneración antes la celebración de dichos contratos.

4.2 **Tipos y niveles de investigación**

4.2.1. Tipos de Investigación

Se hizo uso del tipo básico, mediante esta investigación se buscará extender y realizar una profundización del concepto del problema trazado que es la limitación de la libertad contractual en el contrato por adhesión, contratos suscritos por las financieras. (Carrasco, 2005, pág. 43)

4.2.2. Enfoque de la investigación.

El enfoque adoptado en el presente trabajo de investigación es el mixto, pues además de realizar una revisión inicial de la literatura basada en una perspectiva interpretativa y centrada en el entendimiento del significado de las conductas humanas desenvueltas en la realidad, se usó la recolección de datos para comprobar hipótesis en base al análisis descriptivo para instituir un patron de conducta y comprobar la teoría postulada en nuestro trabajo de investigación.

4.2.3. Nivel de Investigación

Los niveles desarrollados de la tesis es de alcance descriptivo- correlacional. De acuerdo a Hernandez (2010), los estudios descriptivos están centrados en tomar conocimiento sobre cada una de las variables de estudio, describiendo como se presentar en la realidad.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Por el carácter cualitativo del estudio se prescindió de la fórmula de la población que implica el análisis de los contratos. Estuvo comprendida por las siguientes entidades financieras de la ciudad del Cusco:

- Scotiabank
- Banco del Crédito del Perú
- Credinka
- Interbank
- BBVA Continental
- Caja Cusco
- Cooperativa FINANSUR
- Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorros y Crédito
- Mi banco

4.3.1.1. Diagnostico situacional del problema

1. Scotiabank Perú

Ubicación: La sede céntrica de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. de la Cultura, Cusco 08003.

Razón social: Scotiabank Perú SAA

Servicios que ofrece:

- Transferencias de dinero a nivel nacional e internacional
- Recaudaciones

-Prestamos: Adelanto de sueldo, personal online, de libre disponibilidad, de libre disponibilidad con garantía hipotecaria.

- Créditos hipotecarios y vehicular: Nuevos créditos hipotecarios familiares, casa fácil, créditos hipotecarios, créditos hipotecarios emprendedores, créditos hipotecarios cuotas gratis, crédito Mi Viviendas, crédito Mi vivienda emprendedora, créditos vehiculares.

- Otros servicios

Formatos: Los formatos utilizados se encuentran en el apartado de anexos.

2. Banco del Crédito del Perú

Ubicación: Las sedes centrales de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. El Sol 189, Cusco 08002

Razón social: Banco De Crédito Del Perú

Servicios que ofrece:

- Créditos y préstamos: Préstamos personales, hipotecarios, vehiculares y otros prestamos
- Tarjetas de créditos y débito
- Seguros: Para dinero, vida, carro y planes

Formatos: Los formatos utilizados se encuentran en el apartado de anexos.

3. Credinka

Ubicación: Las sedes centrales de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. El Sol 441.

Razón social: FINANCIERA CREDINKA S.A

Servicios que ofrece:

- Crédito: Crédito MYPE, de consumo, carta Fianza, empresarial.
- Seguros: De vida, SOAT, protección contra accidente, pago de servicios.

- Depósitos: Ahorros, de CTS, tarjeta débito a plazo fijo.

4. Interbank

Ubicación: La sede centrado de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. El Sol 380

Razón social: BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK

Servicios que ofrece:

- Préstamos: Préstamos personales, efectivo, express, para estudios, con garantía, con garantía líquida.

- Créditos: Para trabajadores

- Hipotecas.

Seguros: Salud y vida, de renta hospitalaria, seguro vehicular

Formatos: Los formatos utilizados se encuentran en el apartado de anexos.

5. Caja Cusco

Ubicación: La sede céntrica de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. de la Cultura 1624 ·

Razón social: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - CMAC Cusco S.A.

Servicios que ofrece:

- Créditos de consumo: Personal, prendario, credi casa, consumo institucional, con garantía depósito a plazo fijo, vehicular.

- Créditos hipotecarios

- Depósitos: De ahorros, a plazo fijo, CTS.

- Seguros

6. BBVA Banco Continental

Ubicación: La sede céntrica de la Ciudad del Cusco se halla situada en la Av. de la Cultura 366

Razón social: BBVA Banco Continental

Servicios que ofrece:

- Préstamos: De libre disponibilidad, adelanto de sueldo, por convenio, con garantía hipotecario, de estudio
- Créditos: Hipotecarios, verde, vehicular, de motos.
- Tarjetas y cuentas.
- Seguros: Vehicular, SOAT, de vida renta

7. **Cooperativa FINANSUR**

Ubicación: La sede central de la Ciudad del Cusco se encuentra ubicada en el Pueblo Libertador A-2, Prolongación AV. La Cultura.

Razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANSUR PERU LTD

Servicios que ofrece:

- Créditos: Ordinario, PYME, engorde de ganado, producción lechera, crece mujer
- Apertura de cuentas de ahorros: Efectivo libre, Finansur Perú

8. **Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorros y Crédito**

Ubicación: La sede central de la Ciudad del Cusco se halla colocada en la Av. Santiago 1025, Cusco 08000

Razón social: Cooperativa de Ahorro Y Crédito "SANTA MARÍA MAGDALENA" LTDA. N° 219 del Perú

Servicios que ofrece:

- Créditos: Personal, empresarial, vehicular, hipotecario.

- Transferencias
- Recaudaciones

9. Mi banco

Ubicación: La sede céntrica de la Ciudad del Cusco está situada en la Av. Garcilaso 506

Razón social: BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A

Servicios que ofrece:

- Prestamos: Consumo personal
- Créditos: Personal, vehicula, hipotecario.
- Cuentas: Full ahorro
- Seguros: De vida, salud, SOAT

4.3.2. Muestra

4.3.2.1. Muestra a nivel análisis de contratos

La muestra para el análisis de contratos son las siguientes empresas financieras:

- Scotiabank
- Banco del Crédito del Perú
- Credinka
- Interbank
- BBVA Continental
- Mi banco

Se efectuaron tres tipos de contratos de adhesión: El contrato de créditos hipotecarios, el contrato de tarjetas de crédito y el contrato de crédito personal.

4.3.2.2. Muestra a nivel de las entrevistas a especialistas en Derecho Civil

La muestra para las entrevistas fueron las siguientes empresas financieras:

- Un trabajador analista de Scotiabank
- Un trabajador del Banco de Crédito del Perú (BCP)
- Un trabajador de CREDINKA
- Un trabajador de Interbank
- Un trabajador de Caja Cusco
- Un trabajador de la Cooperativa FINANSUR
- Un administrador de la Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y crédito

La muestra para las entrevistas a especialistas en derecho civil que conocen de cerca la problemática estudio es la siguiente:

- Tres Abogados que ejercen funciones alineados a los contratos de adhesión, como son litigación independiente.
- Una Asesora legal de una Entidad Financiera
- Un técnico judicial que labora en un Juzgado Civil.
- Un secretario de Juzgado
- Un Gerente Municipal

Veinte usuarios

- Seleccionados por ser usuarios con las entidades financieras

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica utilizada

Se hizo uso de la revisión documentaria de los contratos de créditos hipotecarios y contratos de tarjeta de créditos y créditos personales de las entidades señaladas anteriormente. De la misma forma, se realizó un análisis de la normativa nacional con relación a la regulación que se tiene de los contratos de adhesión.

Se hizo uso también de las entrevistas semiestructuradas, con la redacción de un cuestionario de preguntas direccionadas a recolectar datos con la finalidad de tener conocimiento de cerca la problemática descrita.

Las entrevistas al personal que labora en las entidades financieras fueron gestionadas de la siguiente manera:

- A una parte de los entrevistados se les contacto apersonándonos directamente a las entidades financieras consultando la realización de las entrevistas, para cuyo efecto, se presentaron solicitudes de entrevista (BBVA, Scotiabank, credinka), requiriendo la fecha y hora para su realización. La aceptación de dicha solicitud de parte de las entidades financieras se efectuó de manera virtual.

- La otra parte de los entrevistados se les contacto por intermedio de conocidos, y se les solicitó de manera verbal la colaboración en el llenado de las entrevistas.

- La totalidad de las entrevistas fueron grabadas en audio conforme se evidencia del enlace adjunto al presente. Tales entrevistas fueron transcritas a los cuestionarios de entrevistas.

- Las entrevistas a dichos funcionarios se llevó a cabo de manera anónima y se adjunta al presente las fotografías que evidencian el acto de las entrevistas.

Las entrevistas a los especialistas en derecho civil fueron gestionadas de la siguiente manera:

- A la totalidad de los entrevistados se les contacto por intermedio de llamadas telefónicas, siendo que se trata de profesionales con quienes he podido compartir espacios de trabajo y procesos de aprendizajes en la Universidad.

- La totalidad de las entrevistas fueron llevadas a cabo de manera virtual, para cuyo efecto se les envió el enlace de los formatos de entrevistas. Tales entrevistas fueron vaciadas a formatos Word para su análisis.

- Las entrevistas a dichos profesionales se llevó a cabo de manera anónima y se adjunta al presente las fotografías que evidencian el acto de las entrevistas.

Las entrevistas a los usuarios fueron gestionadas de la siguiente manera:

- A la totalidad de los entrevistados se les contacto haciendo una indagación entre conocidos como propietarios de tiendas comerciales o vecinos de lugar donde domicilio.

- Parte de las entrevistas fueron llevadas a cabo de manera virtual, para cuyo efecto se les envió el enlace de los formatos de entrevistas. Tales entrevistas fueron vaciadas a formatos Word para su análisis.

- La otra parte de las entrevistas fueron llevadas a cabo de manera presencial, quienes llenaron los cuestionarios de las entrevistas.

- Las entrevistas a dichos usuario se llevó a cabo de manera anónima y se adjunta al presente las fotografías que evidencian el acto de las entrevistas.

4.4.2. Instrumentos

Se hizo uso de los cuestionarios para el caso de las entrevistas y de las fichas de recolección de datos. En cuanto a las guías de entrevistas semiestructuradas permitieron recabar datos de los expertos que fueron entrevistados, que sirvió de sustento para los objetivos y demostrar la hipótesis planteada. En igual forma, la ficha bibliográfica será el instrumento óptimo para la elaboración de información.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis normativo de los contratos por adhesión

5.1.1. La Constitución Política del Perú

La Constitución regula el ejercicio de la voluntad que tienen las personas de crear relaciones jurídicas de carácter económico, a través de la libertad contractual establecido en el artículo 62°, permitiendo a los contratantes el pacto de manera válida de contratos de conformidad con las leyes vigentes.

De la misma forma se defienden los intereses de los usuarios y de los consumidores, a través de lo regulado en el artículo 65° de su texto normativo, manifestando que el Estado se encuentra en la obligación de garantizar los derechos a las informaciones respecto de los bienes y servicios que están en circulación en los mercados. Se evidencia la defensa de los consumidores de manera preferente sobre el lado empresarial.

5.1.2. El Código Civil

El artículo 1390° del Código Civil regula los contratos por adhesión, a través del cual una de las partes redacta los contratos de manera anticipada y la otra parte solo se encuentra en la posibilidad de adherirse a lo pre establecido.

De una lectura de la redacción del Código Civil, se puede evidenciar que existe una vulneración a la libertad de contratación de las partes. Ello debido a dos consideraciones:

1. Se vulneran las libertades contractuales o configuraciones internas de la parte que se adhiere al contrato pre establecido. Ante la ausencia de negociaciones respecto de las condiciones del contrato, se limita la ejecución de las libertades contractuales debido a la permisibilidad de las normas por el mismo tráfico patrimonial de los bienes y servicios en la sociedad.

Lo regulado por el Código Civil permite la existencia de contratos pre redactados a consecuencia del cambio que surge en las sociedades. Sin embargo, la existencia de contratos de adhesión con cláusulas abusivas que otorgan derechos y facultades exorbitantes a una de las porciones deviene en actos jurídicos que vulnera el ejercicio pleno de la facultad privada de uno de los sujetos

Por otro lado, al ser los contratos actos jurídicos, para su existencia requieren del cumplimiento de determinados elementos, siendo la manifestación de voluntad, uno de ellos. Es cierto que el contrato de adhesión es un contrato excepcional que fue regulado por nuestra legislación debido a la necesidad del mercado, sin embargo, en la práctica se suele hacer un uso excesivo de esta facultad otorgada a las empresas para redactar sus contratos con antelación, ello da lugar a la regulación de condiciones perjudiciales para el consumidor, donde en mucho de los casos incrementan sus obligaciones y cargos.

Por otro lado, se tiene que la norma no pone ningún tipo de límite en lo que respecta a aplicar los contratos por adhesión y solo aquello que se encuentra regulado en la norma; como es el que regula el art. 1354° del CC, cuando estampilla que los contratantes están en la posibilidad de elegir de manera libre lo que contienen los contratos, siempre que no sea contrario al ordenamiento jurídico.

2. Se vulnera de alguna forma las libertades de contratar o libertad de conclusión en el sentido de que la posibilidad de decisión de los consumidores en contratar o no, se encuentra sujeta a las necesidades económicas urgentes al que se encuentra cada usuario que requiere de un servicio o bien ofrecidos por las empresas del sistema financiero. Existe un aprovechamiento por parte de los proveedores en redactar contratos que les otorgan facultades como el de decidir de manera unilateral respecto de alguna cláusula contenida en el mismo.

Si bien es cierto, que la legislación establece que la celebración de contratos es voluntaria y en ningún caso se le puede obligar al consumidor a suscribir un contrato, en la práctica y en el uso excesivo de la facultad otorgada a las empresas se le coloca al usuario en una situación de aceptar las condiciones redactadas de manera anticipada por las empresas.

5.2. Resultados a nivel de contratos

5.2.1. Contratos de Créditos hipotecarios

Tabla 2

Contratos de Créditos Hipotecarios

Banco	Cláusula	Criterio
SCOTIABANK	El Banco puede hacer una disposición en cuanto a afectar las tasaciones periódicas de los inmuebles el tiempo de vigencia de los contratos y/o cualquiera obligación y/o instrumentos de créditos garantizados por estas hipotecas. Los costos de dicha tasación deberán ser asumido por el cliente. Los clientes aceptan de manera anticipada que, bajo la norma indicada en los contratos, el Banco quedará autorizada a hacer una inspección del inmueble y de tener acceso a los datos que corrobore realizar el seguimiento, evaluación y auditoria.	Se evidencia que las cláusulas imponen obligaciones económicas para el usuario. Tanto por la realización de tasaciones futuras del inmueble como por el pago de cuotas que puede variar por gastos que surjan en el contrato.
BCP	El cliente declara que asumirá los costos de la tasación periódica que el Banco efectuara mientras esté pendiente las obligaciones que dan lugar a la hipoteca.	
	Las cuotas de los pagos ascienden de manera referencial, monto que puede variar en el caso de que varíen la comisión o el gasto establecido.	
BANCO DE LA NACIÓN	El cliente asumirá con el gasto que implique el requerimiento de pagos judiciales, extrajudiciales y/o notariales que incurra el Banco.	
INTERBANK	Para los casos en los que el préstamo fueron concedidos para las construcciones, ampliaciones y/o remodelaciones, para el caso de las tasaciones futuras, los gastos que impliquen serán cubiertos por los clientes, debiendo otorgar las facilidades a los tasadores designados por el Banco.	
	El Banco puede realizar modificaciones consistentes en los pagos de nueva comisione y/o gasto.	

Mi Banco	El usuario deberá asumir los gastos que impliquen la realización de la tasación periódica que se lleve a cabo. De la misma forma deberá otorgar las facilidades a los tasadores que sean designados por el Banco.	
BBVA	El Banco puede disponer la realización de tasaciones, y los gastos que ello impliquen serán cubiertos por el cliente.	
Banco de la Nación	Si el Cliente no acredita la cobertura de seguros en algún Banco o si es que no conserva vigente el Seguro, el cliente está autorizando a la entidad Banco a su sólo criterio a optar de manera indistinta por: Contratación, prórroga, renovación y/o conservar vigente la(s) póliza(s) del STR y/o del SD. Con solamente los requerimientos del Banco, el cliente deberá realizar el reembolso de manera inmediata del pago efectuado por este último. Dar por ganado los plazos de los préstamos y la exigencia de los pagos inmediatos de la totalidad de la cuota y de las otros deberes que están garantizando las hipotecas.	Deja abierta la peripecia de que la entidad pueda de manera unilateral modificar las cláusulas del contrato.
SCOTIABANK	La entidad puede en cualquier momento y sin previo aviso, proceder a la aplicación del pago de la deuda por principales fijos anticipadamente en las Hojas Resúmenes.	
BCP	Para los casos donde las obligaciones garantizada por las Hipotecas tenga una tasa o una penalidad diferente, la entidad está en la potestad de establecer como tasas únicas de interese compensatorio y moratorio o como tasas únicas de penalidades que considere pertinente.	
	Si el préstamo efectuado por el Banco tuvo como fin la construcción del inmueble y habiendo comprobado el Banco, la no utilización del monto para tales efectos. El Banco puede proceder a la reclasificación del préstamo a uno de consumo, siendo que el interese se incrementa en un 5%	
	El Banco puede declarar vencidos los plazos del contrato, y requerir los pagos íntegros de la deuda y otras obligaciones si en bien inmueble fue cedido en posesión.	
MI BANCO	El BANCO informará al cliente las modificaciones con relación a: Las nuevas comisiones, gastos, los incrementos de interés y/o penalidades en el plazo no menor de 45 días calendario.	
BBVA	La entidad puede realizar la modificación de las penalidades y demás circunstancias de los contratos	

	como añadir nueva comisión, penalidades y/o gasto cuando lo vea necesario.	
INTERBANK	La entidad puede realizar la modificación de las penalidades y demás contextos del contrato como añadir una nueva comisión, penalidad y/o gasto cuando lo vean necesario.	
BCP	Si los usuarios no reciben los estados de cuentas precedentemente de las fechas límites de pagos establecidas, se debe solicitar por escrito. Si antes de la fecha que se tiene como límite de pago, el Banco no hace entrega del estado de cuenta al usuario, lo deberá requerir por escrito.	En caso de quejas por parte de usuario, se regulan cláusulas engorrosas y costosas.
MI BANCO	El cliente no puede disponer del inmueble (Techo Propio) dentro de los 5 años que se cuenta a partir de la firma de los contratos, sin que exista las autorizaciones previas y escritas de la entidad.	
BCP	Los cheques pueden ser expedidos en otras monedas, si la entidad procede a aceptar lo requerido por el usuario.	Para el cambio de moneda, se otorga la posibilidad al proveedor de variarla de manera unilateral.
SCOTIABANK	Realización de los cambios de la moneda a aquel tipo de cambios vigentes en la entidad.	
MI BANCO	El cliente otorga la facultad al Banco que en títulos de crédito Hipotecario Negociable a realizar una consolidación en un único monto y única moneda la obligación que garantizan las hipotecas, para los cuales la entidad puede llevar a cabo una conversión que sea considerada a los tipos de cambio venta o compra.	
INTERBANK	El Banco puede variar la moneda de los financiamientos, para cuyo efecto informará al Cliente.	
BCP	La entidad puede dar como vencidos los plazos regulados en el contrato, sin que por ella deba proceder a asumir algún tipo de responsabilidades.	Se deslinda las responsabilidades del proveedor en cuanto a su accionar sea por dolo o culpa, traspasando dichas responsabilidades al usuario, a pesar de que las omisiones hayan sido del proveedor.
SCOTIABANK	El Banco deslinda responsabilidad ante la ocurrencia de algún siniestro no amparado por las pólizas contratadas	
MI BANCO	El Banco deslinda responsabilidad ante la ocurrencia de algún siniestro no amparados por la póliza contratada.	
Banco de la Nación	El Banco deslinda responsabilidad en los casos en que el cliente no opte por pólizas de seguro.	
BBVA	El Banco comunicará al usuario cualquier limitaciones o exoneraciones de responsabilidades.	
BCP	El Banco puede proceder a la resolución de pleno derecho, estando para ello, bastante la notificación por escrito al usuario.	Faculta al Banco a la resolución del contrato de manera unilateral.

SCOTIABANK	La entidad puede dar la resolución de pleno derecho el acuerdo contractual a partir del día que se señale, a través de avisos escritos a los clientes, sin que exista el requerimiento de la declaración judicial ni plazos anticipados.	
MI BANCO	El Banco puede resolver de pleno derecho el acuerdo contractual, siendo en tal caso necesario la sola notificación al Cliente de tal decisión por escrito.	
Banco de la Nación	La entidad puede considerar como terminada los plazos del contrato y puede requerir pagos inmediatos de los saldos del crédito al Cliente.	
BBVA	El Banco podrá concluir de manera anticipada el contrato en los casos señalados en el contrato.	
INTERBANK	La entidad puede proceder con las aceleraciones de los plazos y por ende con la resolución del contrato, desde el día en que lo señale.	
SCOTIABANK	El usuario tiene la declaración en el sentido de poseer conocimientos del mecanismo de amparo que las leyes permitan para la expedición o aprobación de un título valor incompleto.	Se evidencias la imposición de un límite para el usuario sobre el derecho del debido proceso.
MI BANCO	El usuario tiene la declaración en el sentido de poseer conocimientos del mecanismo de brindar la garantía que las leyes permiten para las emisiones o aceptaciones del título valor incompleto.	

5.2.1. Contratos de tarjetas de créditos

Tabla 3

Contratos de tarjetas de créditos

Banco	Cláusula	Criterio
Banco de la Nación	La modificación a la tasa de intereses compensatorio y moratorio, las comisiones, el gasto y otro tipo de modificación, en relación a aquello que sea más favorable, se aplica de forma inmediata y se le comunica después al usuario mediante la publicación en la oficina del Banco, periódico, página Web (www.bn.com.pe), y/o remisiones de carta a la unidad ejecutora y/o aviso en el local de la entidad pública.	Deja abierta la posibilidad de que la entidad de manera unilateral proceda con la modificación de las cláusulas del contrato.
BCP	La vigencia de los contratos es de tipo indefinido y empieza a regir desde el momento en que la entidad procede a aprobar y hace entrega al cliente de la tarjeta respectiva. La tarjeta se expedirá por los plazos que se indiquen en ella en las oportunidades de sus emisiones o renovaciones. La entidad puede modificar los contratos por cuestiones diferente a la tasa de intereses o comisiones sin el previo aviso	
MI BANCO	El Banco puede modificar la tasa de interés, penalidad, comisión, gasto y cronogramas que genere un costo.	
INTERBANK	Los clientes declara aceptar que el Interbank puede cambiar los importes de las líneas de créditos, la misma que puede ser modificada cuando el Banco lo considere necesario. La entidad puede en cualquier instante hacer modificaciones a las cláusulas del contrato. El Banco puede hacer el traslado de los costos del seguro, del fondo o de cualquier otro medio de protección, de acuerdo al caso, con las compañías que elija y en mérito a sus condiciones y limitaciones.	
BBVA	El Banco puede en cualquier momento hacer modificaciones a las cláusulas del contrato.	
BCP	El Banco señala que el usuario conoce que los usuarios conoce el funcionamiento de las tarjetas de créditos.	Declaran conocer y aceptar la característica de los sistemas de la tarjeta de crédito.
MI BANCO	El usuario declara que la entidad puso a su conocimiento el mecanismo de protección que la norma otorga para la expedición de títulos valores incompletos.	
INTERBANK	Los clientes declara que con la firma de contrato ha sido asesorado sobre los aspectos en cuanto a adquirir la tarjeta, así como fue absuelto en sus dudas.	
BCP	En caso de pérdida de la tarjeta, sea por una causa de fuerza mayor o de hechos fortuitos, tal situación es responsabilidad es del usuario.	El Banco se exonera y se limita de responsabilidad.
MI BANCO	El Banco podrá modificar lo relacionado a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad que considere conveniente. La entidad no tiene responsabilidades por las revocaciones y/o modificaciones de representante.	
INTERBANK	En los casos de dudas sobre la legitimidad, legalidad del poder que opera las cuentas, el Banco podrá suspender cualquier instrucción del contrato sin responsabilidad.	
BBVA	El Banco podrá modificar lo relacionado a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad que considere conveniente.	

BCP	En caso se dé la modificación o resolución del contrato, el Banco comunicará al usuario en el lapso de 7 días de ocurridas las variaciones.	Demora en las notificaciones de modificaciones al contrato
MI BANCO	La entidad comunicará con un tiempo anticipado de 45 días calendario las modificaciones al contrato.	
	En el caso de un préstamo con cargos a la línea, el Banco comunicará tal hecho en un plazo no superior a los 15 días calendarios.	
INTERBANK	El Banco comunicará con un tiempo anticipado de 45 días calendario la modificación al contrato.	
BBVA	El Banco comunicará con un tiempo anticipado de 45 días calendario la modificación al contrato.	
BCP	El usuario faculta de modo expreso a la entidad a transferir la información sobre datos personales a la subsidiaria, afiliada o socios entendidas como terceras empresas para el Banco.	Información de datos personales
INTERBANK	El Banco puede dar información del contrato y la forma en que se viene ejecutando a la SBS y a la central de riesgo correspondiente o a terceros, así como comercializar dicha información.	
BCP	La entidad puede concluir el contrato en cualquier instante por i) decisiones de servicios o ii) quebranto de confidencia, a través del aviso escrito al cliente, por lo menos con quince (15) días antes, entendiendo terminado estos contratos de pleno derecho desde en aquel tiempo.	El Banco podrá resolver el contrato ante ciertas casuales
MI BANCO	La entidad puede dar por resuelto el Acuerdo de pleno derecho sin un previo aviso y/o dar por concluido los plazos de la obligación principal.	
INTERBANK	La entidad puede dar por vencido el plazo y terminar el contrato.	
BBVA	El Banco puede con anticipación terminar o concluir con el contrato.	

5.2.3. Contratos de crédito personal

Tabla 4

Contratos de crédito personal

Banco	Cláusula	Criterio
BCP	El cliente procede con autorizar a excepción de la tasa de interés, podrán ser modificadas por el Banco, las cláusulas, la comisión, gasto y la penalidad acordada en el acuerdo contractual.	Deja abierta la posibilidad de que la entidad de manera unilateral proceda con la modificación de las cláusulas del contrato.
MI BANCO	Las cláusulas contenidas en el contrato podrán ser modificadas por la entidad ante la presencia de sucesos que varíen las condiciones en que se entregó el préstamo.	
	El Banco puede modificar lo contenido en el contrato cuando la SBS realice una autorización para ello por condiciones imprevisibles que pongan en peligro el sistema financiero.	
INTERBANK	La entidad se reserva la facultad de modificación de las cláusulas del contrato a criterio suyo.	

BBVA	El Banco puede proceder con las modificaciones de las comisiones y del gasto establecido en el contrato. Puede modificar el interés moratorio en casos de incumplimientos de los pagos.	
BCP	El cliente hace la declaración de tomar conocimiento y de aceptar el derecho que tiene la entidad de no proceder con el desembolso del préstamo por situaciones que tenga que ver con el sistema financiero.	El Cliente Declara conocer y aceptar el contrato.
MI BANCO	El usuario tiene un reconocimiento que están incluido en el tratamiento de su información personal, la operación, dato, referencia a los que la entidad acceda en el desarrollo de su operación, o por haber sido entregado por los clientes o por terceros.	
INTERBANK	En el acuerdo contractual se consigna y entiende que el cliente conoce de las legislaciones peruanas aplicables y que está vigente a su celebración.	
BBVA	El usuario declaran que el contenido de los contratos, tal como la hojas de resumen fueron de su conocimiento antes de su firma.	
BCP	Las partes acuerdan que el Banco puede efectuar modificaciones en cuanto a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad del Banco.	El Banco se exonera y se limita de responsabilidad.
MI BANCO	Las partes acuerdan que el Banco puede efectuar modificaciones en cuanto a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad del Banco.	
INTERBANK	El Banco señala que no será responsable en los casos en los clientes no contraten o renueven las pólizas de seguros correspondientes.	
BBVA	Las partes acuerdan que el Banco puede efectuar modificaciones en cuanto a las limitaciones y exoneraciones de responsabilidad del Banco.	
BCP	El Banco comunicará al cliente las modificaciones al contrato en un periodo anticipado de 45 días calendario o cualquier otro tiempo que la norma establezca.	Demora en las notificaciones del contrato
MI BANCO	El Banco comunicará al cliente las modificaciones al contrato en un periodo anticipado mínimo de 45 días calendario.	
INTERBANK	La decisión de la terminación anticipada que realice el Banco lo comunicará con 3 días de anticipación a las fechas en que se resuelve el contrato.	
	La entidad comunicará al cliente las modificaciones al contrato en un periodo anticipado de 45 días calendario en que entren en vigencia las mismas.	
BBVA	El Banco comunicará al cliente las modificaciones al contrato en un periodo anticipado de 45 días calendario en que entren en vigencia las mismas.	
BCP	El cliente procede autorizar de manera expresa a la entidad al procedimiento de sus datos y a procesar sus datos personales.	Información de datos personales
INTERBANK	El Banco señala que puede hacer entrega de lo contenido en el contrato y de la manera para su ejecución a la SBS y/o central de riesgos.	
MI BANCO	El Banco está autorizado de manera legal para el tratamiento de la situación personal del cliente.	
BCP	La entidad puede optar con la resolución del acuerdo contractual, sin la necesidad de que exista un acuerdo previo.	El Banco podrá resolver el contrato ante ciertas casuales
	El Banco puede resolver el acuerdo contractual de pleno derecho a través de un aviso escrito al cliente.	

MI BANCO	La entidad tiene la facultad de concluir y dar como vencido el plazo existente para cumplir la obligación que haya vencido o no, hasta aquellas que no se encuentren en estado de mora; por ende, exigir su pago inmediato.	
INTERBANK	La entidad puede dar como vencido los plazos de los contratos; por ende, puede resolver el acuerdo contractual.	
	La entidad podrá concluir de forma antelada el acuerdo contractual, comunicando al cliente el motivo de sus decisiones.	
BBVA	La entidad podrá concluir de forma antelada el acuerdo contractual, comunicando al cliente el motivo de sus decisiones..	

Habiendo descrito los resultados del análisis de los contratos de las Entidades en estudio, se advierte la existencia de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión, tanto en los contratos de créditos hipotecarios como en los contratos de tarjetas de crédito y finalmente en los contratos de crédito personal.

Conforme se describe en la Tabla N° 5, las cláusulas de los contratos hipotecarios se pudieron clasificar en 7 ítems, como se detalla a continuación:

Tabla 5

Cláusulas abusivas en contratos hipotecarios

N°	Clausulas	BN	BCP	Scotiabank	Mi Banco	BBVA	Interbank
1	Se imponen obligaciones económicas a futuro	1	2	1	1	1	2
2	Decidir de manera unilateral	1	3	1	1	1	1
3	En caso de queja, existen cláusulas engorrosas y costosas	0	2	1	1	0	0
4	Para el cambio de moneda, se otorga la posibilidad al proveedor de variarla de manera unilateral.	0	1	1	1	0	1
5	Se deslindan las responsabilidades del proveedor en cuanto a su accionar por dolo o culpa	1	1	1	1	1	1
6	Resolución del contrato de manera unilateral	1	1	1	1	1	1
7	Limita al usuario el derecho relacionado al debido proceso.	0	0	1	1	0	0
Total		4	11	7	7	4	6

Nota: Elaboración Propia

De la tabla mostrada anteriormente se tiene que el mayor número de cláusulas que son abusivas en sus diferentes clasificaciones son las del BCP (11) en comparación con las cláusulas contenidas en el Banco de la Nación (4) y las del BBVA (4).

De conformidad a lo regulado por el artículo 1398 del CC las cláusulas contenidas en los acuerdos contractuales de adhesión no son válidas cuando se establecen:

1. En favor de quien ha redactado el contrato por adhesión.
2. Las exoneraciones o limitaciones de las responsabilidades.
3. La potestad de realizar las suspensiones en la ejecución de los contratos y de resolverlos.

4. Prohibición a otra de las partes a su facultad de oponer una excepción.

De la misma forma, como Soto Coaquila (Soto, 2005), considera que una cláusula será abusiva cuando en los contratos exista:

1. Vulneración al principio de la buena fe de contratar.
2. El desequilibrio dentro de la relación contractual
3. Un perjuicio en contra de la parte que se adhiere al contrato.
4. Atribuciones exorbitantes en beneficio del que redacta el contrato.

Para efectos del presente análisis de resultado a nivel de contratos se consideró tomar en consideración tres aspectos señalados por la norma y una consideración estudiada en la doctrina para demostrar la coexistencia de estipulaciones abusivas en las convenciones de adhesión, los ítems son los siguientes:

1. En favor de quien ha redactado el contrato por adhesión. (Artículo 1398 del CC)
2. La exoneración o limitación de responsabilidad. (Artículo 1398 del CC)
3. La facultad de realizar las suspensiones en la realización de las convenciones y de resolverlos. (Artículo 1398 del CC)
4. El desequilibrio dentro de la relación contractual. (Soto, 2005)

Conforme se describe en la Tabla N° 06, las estipulaciones de los contratos para tarjetas de crédito se pudieron clasificar en 6 ítems, como se detalla a continuación:

Tabla 6

Cláusulas abusivas en contratos para tarjetas de crédito

N°	Clausulas	BN	BCP	Mi Banco	Int.	BBVA
1	Se imponen obligaciones económicas a futuro	1	2	1	3	1
2	Declaran conocer y aceptar la característica de los sistemas de la tarjeta de crédito.	0	1	1	1	0
3	Demora en las notificaciones de modificaciones al contrato	0	1	2	1	1
4	Información de datos personales	0	1	0	1	0
5	El Banco puede resolver el contrato	0	1	1	1	1
6	El Banco se exonera y se limita de responsabilidad	0	1	2	1	1
Total		1	7	7	8	4

Nota: Elaboración Propia

De la tabla mostrada anteriormente se tiene que el mayor número de cláusulas que son abusivas en sus diferentes clasificaciones son las de Interbank (8) en comparación con las cláusulas contenidas en el Banco de la Nación (1) y las del BBVA (4).

Conforme se describe en la Tabla N° 07, las cláusulas de los contratos para créditos personales se pudieron clasificar en 6 ítems, como se detalla a continuación:

Tabla 7

Cláusulas abusivas en contratos de crédito personal

N°	Clausulas	BN	BCP	Mi Banco	Int.	BBVA
1	La entidad de manera unilateral puede modificar el contrato	0	1	2	1	1
2	Declaran conocer y aceptar la característica del contrato.	0	1	1	1	1
3	Información de datos personales	0	1	1	1	0
4	El Banco puede resolver el contrato	0	2	1	2	1
5	Demora en las notificaciones hechas al contrato	0	1	1	2	1
6	El Banco se exonera y se limita de responsabilidad	0	1	1	1	1
Total		1	7	7	8	5

Nota: Elaboración Propia

De la tabla mostrada anteriormente se tiene que el mayor número de cláusulas que son abusivas en sus diferentes clasificaciones son las de Interbank (8) en comparación con las cláusulas contenidas en el Banco de la Nación (1) y las del BBVA (5).

Es importante anotar, que los contratos materia de análisis, son contratos con cláusulas pre establecidas por los bancos, situación que pone en desventaja a los usuarios por la imposibilidad

de negociar las cláusulas contenidas en ellas; por ende, se vulnera el derecho a la libertad contractual.

5.3. Resultados a nivel entrevistas

Las entrevistas para el presente trabajo de investigación se efectuaron a profesionales en Derecho quienes tienen conocimiento de los contratos por adhesión por el ejercicio de su profesión, a funcionarios de las entidades financieras y a usuarios que contratan con dichas entidades.

Las entidades financieras entrevistadas fueron:

1. Scotiabank
2. BCP
3. CREDINKA
4. Interbank
5. Caja Cusco
6. Cooperativa FINANSUR
7. Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito

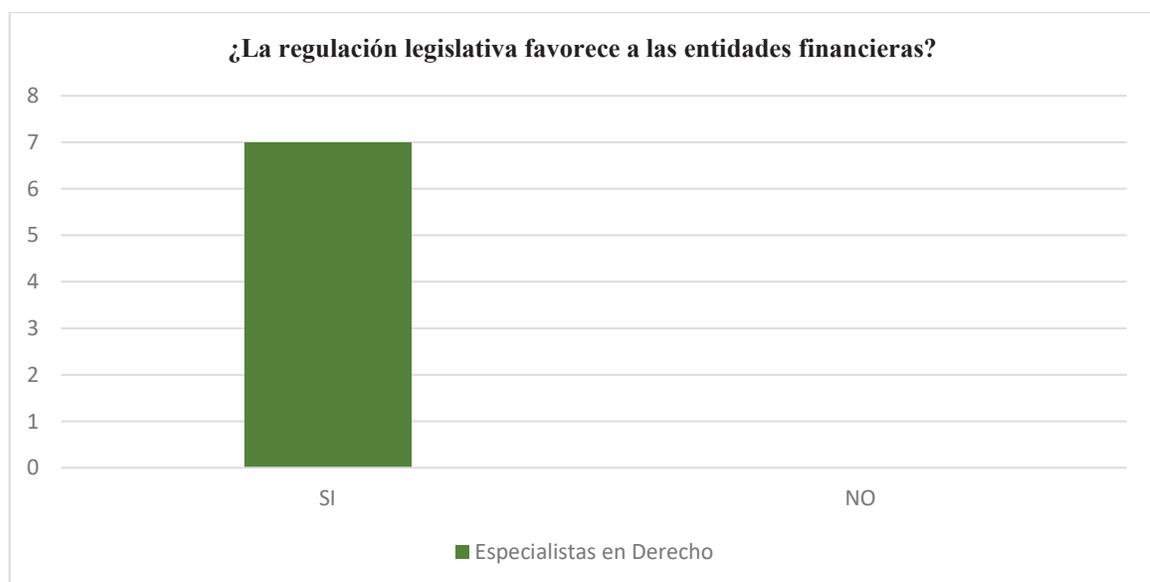
A Continuación, se describen las entrevistas realizadas a especialistas en derecho civil: Abogado (1)(2)(6), asesora legal de una entidad financiera (3), técnico judicial (4), secretario de Juzgado (5), Gerente Municipal (7); respecto a la percepción que tienen sobre los contratos por adhesión:

Ante la interrogante: Siendo que el artículo 1390° del CC que señala: “El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la ciudad del Cusco? ¿Por qué?, las respuestas se describen en la tabla N° 08

Tabla 8

Favorecimiento a los intereses de las entidades financieras

N°	¿Considera usted que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la ciudad del Cusco?	¿Por qué?
1	Si	Porque no hay espacio para la negociación, entonces todas las condiciones las pone la entidad financiera.
2	Si	Puesto que estás estipulaciones son favorables a la entidad financiera, en gran parte.
3	Si	Los contratos de adhesión, si bien es cierto son elaborados por las entidades financieras con la regulación y supervisión de la SBS, si favorece a la contratación siendo que el generar especificaciones para cada caso, generaría un costo adicional, y no permitiría un adecuado desenvolvimiento del mercado.
4	Si	Porque en la mayoría de casos los interesados no se percatan de las cláusulas, lo cual con lleva a una serie de desventajas, como son la alta tasa de interés.
5	Si	Si favorece a las entidades porque si no estás de acuerdo no firmas el contrato ni adquieres el producto.
6	Si	Porque tiene ventajas en cuanto a la regulación de las cláusulas, a pesar de que la SBS los controle.
7	Si	Por cuanto facilita las transacciones financieras y crea fluidez económica, así como la reducción en los costos de las transacciones.



La totalidad de los entrevistados consideran que la regulación normativa que se tiene sobre el contrato por adhesión en la legislación nacional favorece a los intereses de las entidades financieras, a pesar de la regulación que establece la SBS, el usuario se encuentra en la postura de firmar el contrato pre establecido porque si no lo hace simplemente no adquiere el servicio.

Ante la segunda interrogante: Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la ciudad del Cusco? ¿Por qué? Cuyas respuestas se describen en la siguiente Tabla:

Tabla 9
Acuerdo de voluntades en los Contratos de adhesión

N°	¿Existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos?	¿Por qué?
1	No	Lo que creo que no existe es la facultad de negociación de parte del adherente.
2	Relativamente	Ya que cuando el cliente está de acuerdo con dichas estipulaciones, las acepta, pero éstas estipulaciones las genera la entidad financiera, sin intervención del cliente.
3	Si	Siendo que el cliente al suscribir el contrato presta su manifestación de voluntad y está de acuerdo con lo previamente acordado.
4	No	Puesto que los contratos ya se encuentran estipulados
5	No	Porque el contrato ya viene impuesto.
6	Si	Porque no es posible incluir una cláusula a sugerencia del cliente.
7	Si	Por cuanto la diversidad del mercado financiero es amplia por tanto la decisión de elegir entre una y otra oferta, posibilita el acceso eficiente del consumidor financiero a los productos y servicios.

Nota: Elaboración propia



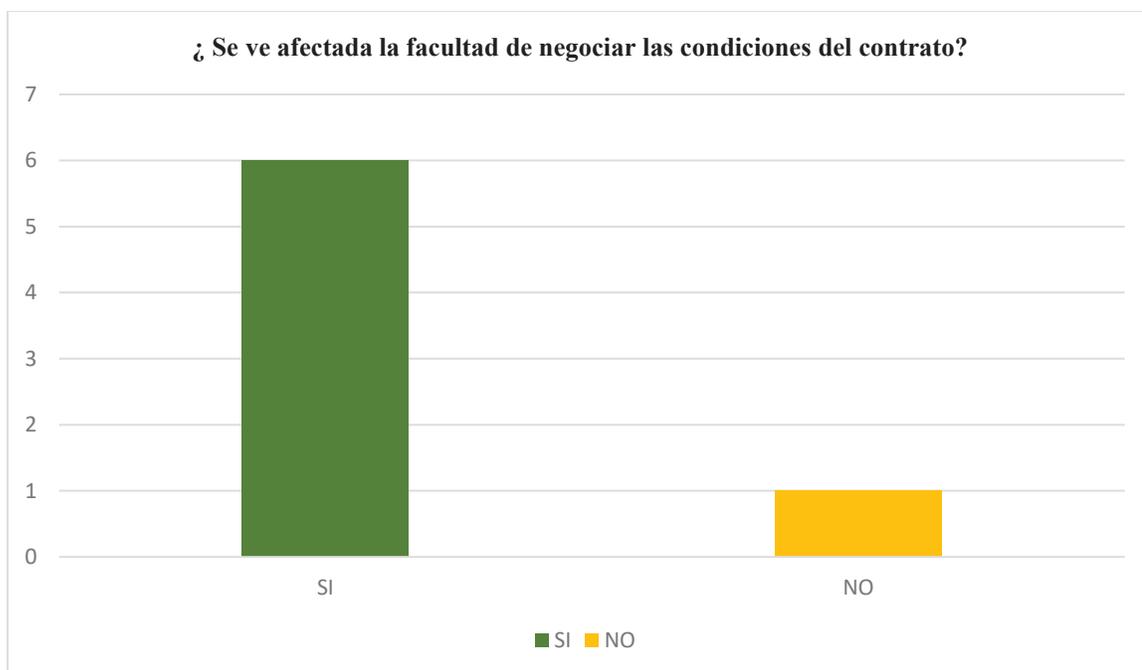
De los siete entrevistados, tres de ellos considera que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos suscritos por las entidades financieras, debido a que el usuario está en la posibilidad de suscribir o no el contrato. Uno de ellos, considera que existe acuerdo de voluntades de manera relativa, ya que existe aceptación como manifestación previa, pero sin participación previa en la elaboración de las cláusulas. Tres de ellos considera que no existe acuerdo de voluntades debido a la calidad de pre establecidos de los contratos.

Ante la interrogante: ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la ciudad del Cusco? ¿Por qué? Conforme se describe en la Tabla N° 10

Tabla 10***Facultad de negociar las condiciones del contrato***

N°	¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la ciudad del Cusco?	¿Por qué?
1	Si	Porque el adherente no tiene la posibilidad de colocar sus condiciones.
2	Si	Puesto que ya está todo en el papel, sin intervención directa del cliente.
3	No	No considero que se vea afectada la negociación, siendo que para las condiciones particulares de cada cliente si existe la posibilidad de negociar, siendo esto el plazo la tasa de interés etc.
4	Si	Si, porque las entidades financieras se aprovechan de las necesidades de los usuarios, estableciendo cláusulas abusivas.
5	Si	Claro
6	Si	Porque no es posible incluir una cláusula a sugerencia del cliente.
7	Si	Por cuanto todo contrato por adhesión, está limitado por el marco normativo a cargo de la SBS y el propio INDECOPI.

Nota: Elaboración propia



Seis de los entrevistados considera que la facultad de negociar que tiene el usuario se ve vulnerada debido a la imposibilidad que tiene de poder variar las cláusulas ya establecidas sin poder negociarlas. Uno de los entrevistados considera que no se vulnera la negociación del usuario debido a que, de acuerdo a las condiciones particulares de cada cliente si existe la posibilidad de negociar, siendo esto, el plazo la tasa de interés etc.

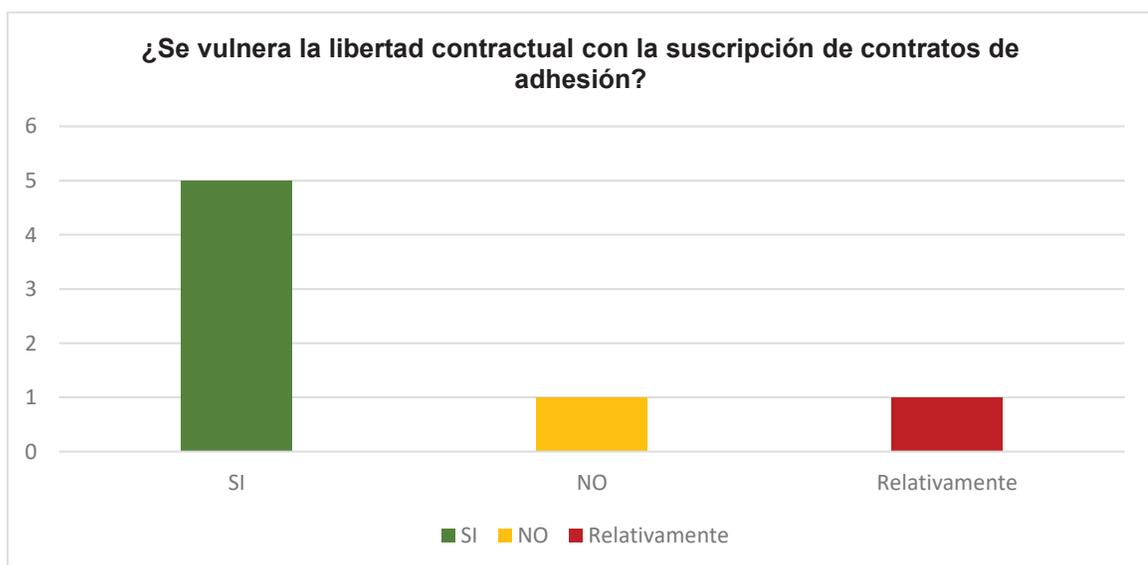
Ante la cuarta interrogante: Entendida a las libertades contractuales como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que, en los contratos de adhesión suscritos con la entidad financiera, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué? Conforme se describe en la Tabla N° 11.

Tabla 11

La libertad contractual en los Contratos de adhesión

N°	¿Considera Ud. que, en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual?	¿Por qué?
1	De manera parcial	Creo que parcialmente porque si bien no tiene posibilidades de negociar sí tiene la facultad de aceptar o rechazar, es decir suscribir o no suscribir.
2	Si	Relativamente ya que está en libertad el cliente de firmar o no, según le convenga, aunque a veces esto resulte un poco exigible.
3	Si	Siendo que tenemos la base que estos contratos son revisados previamente por el ente regulador, para que no se ocasione mayor perjuicio a los clientes.
4	Si	Porque las entidades financieras ya tienen establecidas sus cláusulas, no existiendo la posibilidad de negociar.
5	Si	
6	No	Considero que no se vulnera su libertad contractual porque es libre de contratar o no con la entidad financiera, y si acepta esas condiciones solo afecta su posibilidad de negociar alguna de las condiciones contractuales.
7	Si	El estado suplente la función, al darle un marco normativo, así cuando el mercado trata de imponer en sus contratos cláusulas abusivas o excesivamente onerosas, éstas se consideran no puestas.

Nota: Elaboración propia



Cinco de los entrevistados considera que se vulnera las libertades contractuales en los contratos de adhesión debido a la imposibilidad de variar las circunstancias del contrato, de la misma forma por el marco normativo que faculta al mercado a la imposición de cláusulas abusivas o excesivamente onerosas, éstas se consideran no puestas. Uno considera que se vulnera esta libertad de manera parcial, puesto que el usuario tiene la potestad de rechazar la suscripción del contrato. Uno de los entrevistados considera que no se vulnera la libertad contractual porque el usuario es libre de contratar o no con la entidad financiera.

Ante la pregunta: ¿Considera Ud. que, ante la ausencia de las etapas precontractuales en los contratos de adhesión suscritos con la entidad financiera, se delinque el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué? Tal como se representa en la siguiente Tabla:

Tabla 12

Ausencia de la etapa precontractual en los Contratos de adhesión

N°	¿Considera usted que, ante la ausencia de la etapa precontractual en los contrato de adhesión suscritos con la entidad financiera, se vulnera el derecho a la libertad contractual?	¿Por qué?
1	Si	La falta de la etapa precontractual sí vulnera o por lo menos merma el derecho.
2	Si	Ya que debe existir de antemano esta etapa, así se estaría dando un chance más efectivo al cliente, más por un trato igualitario entre ambas partes.
3	No	Considero que no hay tal vulneración, siendo que los clientes si pueden negociar temas específicos, y en caso se deba realizar la etapa precontractual para cada caso, este costo sería trasladado al cliente y esto sí podría generar un perjuicio
4	Si	Porque los usuarios al momento de desembolsar recién tienen acceso a las cláusulas establecidas en el contrato
5	Si	Porque no se puede adherir ningún tipo de cláusula.
6	No	Por las mismas razones expuestas en la anterior pregunta.
7	No	Ya que por el contrario los costos de transacción se disminuyen sustancialmente ante una potencial ausencia de la regulación



Cuatro de los entrevistados considera que en la ausencia de la etapa pre contractual en el contrato donde existe adhesión vulnera las libertades contractuales de las partes, debido a que los usuarios no conocen de las cláusulas del contrato hasta finalizar la transacción. Tres de los entrevistados considera que no se vulnera, siendo que los clientes si pueden negociar temas específicos, y en caso se deba realizar la etapa precontractual para cada caso, este costo sería trasladado al cliente y esto sí podría generar un perjuicio

Ante la sexta interrogante: ¿Considera usted que, en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué? Conforme se describe en la Tabla N° 13.

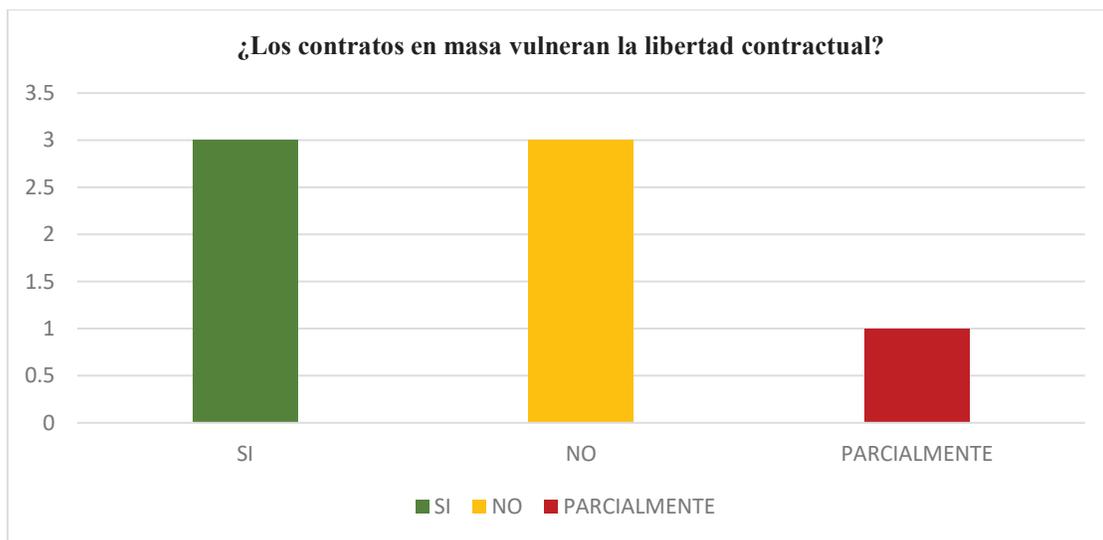
Tabla 13

Libertad contractual en los Contratos de adhesión

N°	¿Considera Ud. que los contratos en masa vulneran el derecho de la libertad contractual?	¿Por qué?
1	No	Ya que están amparadas en un marco normativo.
2	No	Tampoco se vulnera la libertad contractual. Cualquier regulación abusiva debe ser denunciada ante los organismos reguladores.
3	Si	

4	Si	Porque la entidad financiera establece sus intereses frente a la de los usuarios.
5	No	Siendo que los clientes si pueden negociar temas específicos, y en caso se deba realizar la etapa precontractual para cada caso, este costo sería trasladado al cliente y esto sí podría generar un perjuicio.
6	Si	Está en un estado de necesidad.
7	De manera parcial	

Nota: Elaboración propia



Tres de los entrevistados consideran que a través de los contratos en masa se vulnera las libertades de contratación porque la entidad impone sus intereses frente al usuario, quien solo puede aceptar. Uno lo considera únicamente de manera parcial. Tres de los entrevistados considera que no se vulnera porque existe una regulación normativa que faculta el accionar de las entidades.

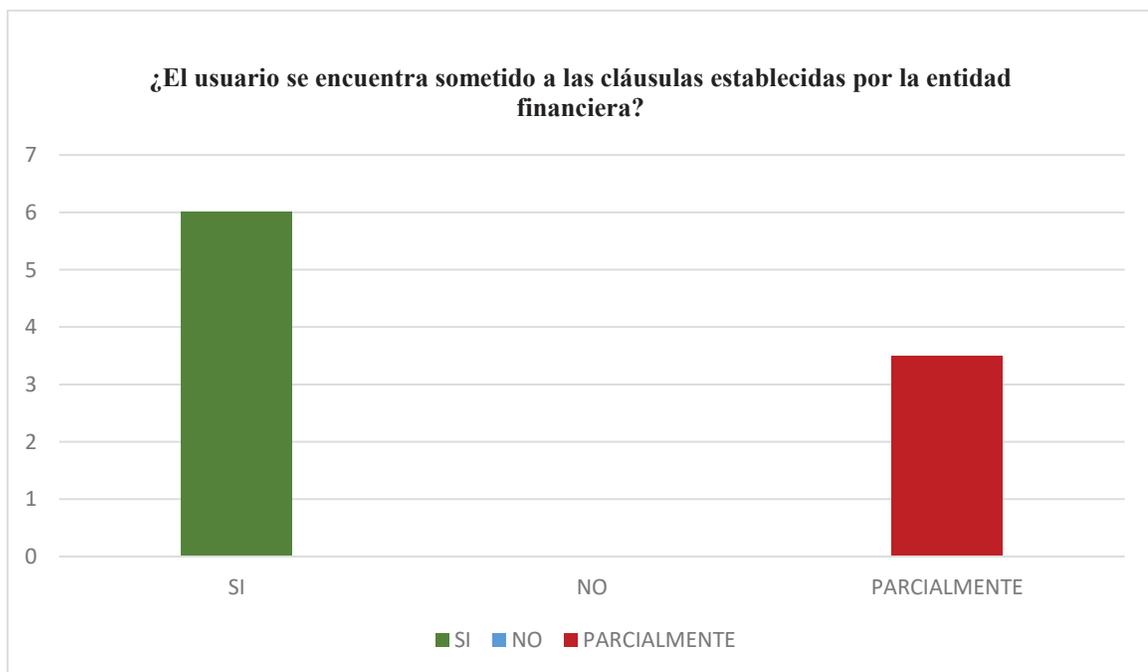
Ante la última interrogante: ¿Considera usted que, en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué? Tal como se describe en la Tabla N° 14

Tabla 14

Contrato de adhesión y el sometimiento a la cláusula

N°	¿Considera usted que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera?	¿Por qué?
1	De manera parcial	Porque no tiene la posibilidad de colocar sus condiciones, pero sí tiene la posibilidad de no firmar.
2	Si	Al no existir de antemano un acuerdo previo, en la que ambas partes se beneficien
3	Si	Siendo que por la volumetría de los contratos que celebra el banco es necesario se realicen mediante contratos de adhesión, y si bien es cierto el cliente no puede modificar algunas cláusulas, esto es resultado del costo que generaría el realizar un contrato diferente en cada caso.
4	Si	Porque estas son abusivas.
5	Si	Porque no puede modificar ninguna cláusula, es aceptar o aceptar.
6	Si	Siempre que no sean abusivas.
7	Si	Ya que los contratos leoninos o abusivos, no son susceptibles de cumplimiento

Nota: Elaboración propia



Seis de los entrevistados considera que en el contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera porque el usuario no puede negociar las cláusulas. Uno lo considera parcialmente porque si bien se encuentra sometido a las cláusulas establecidas en el contrato, sin embargo, se encuentra en la necesidad de rechazarlas.

Tabla 15
Entrevista a especialistas en Derecho

N°	Pregunta	Si	No	Parcialmente
1	Favorecimiento a los intereses de las entidades financieras	7	0	0
2	Acuerdo de voluntades en los contratos de adhesión	3	3	1
3	Facultad de negociar las condiciones del contrato	6	1	0
4	Vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión	5	1	1
5	Ausencia de la etapa precontractual en el contratos de adhesión	4	3	0
6	Libertad contractual en las contrataciones de adhesión	3	3	1
7	Contratos de adhesión y el sometimiento a las cláusulas	6	0	1
Total		34	11	4

Nota: Elaboración propia

De la tabla N° 15 se puede señalar que son treinta y cuatro (34) respuestas afirmativas en el sentido de considerar que la regulación normativa otorga un favorecimiento a los intereses de las entidades financieras, de la misma forma existe vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión.

A continuación, se describen las entrevistas realizadas a 6 funcionarios y a un administrador de la agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito

Ante la interrogante: Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que usted representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo? Tal como se describe en la Tabla N° 16.

Tabla 16
Contratos pre redactados

N°	Entidad	¿Son contratos pre redactados?	¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?
1	SCOTIABANK	Si	Son contratos diseñados, estipulados bajo ciertos criterios o parámetros crediticios de cada entidad financiera. Lo único que hacen los usuarios es firmar los contratos. Por lo que no hay forma de hacer modificaciones.
2	BCP	Si	Son contratos pre establecidos de acuerdo a la normativa de la SBS.
3	CREDINKA	Si	Todos los contratos son contratos macro pre redactados
4	Interbank	Si	Porque obedecen y reúnen los requisitos de las políticas de crédito de la entidad. Reúne las estipulaciones de nuestros supervisores y está hecho en base a los riesgos que tiene la entidad.
5	Caja Cusco	Si	Están en el sistema evaluados de acuerdo a las normas y reglas vigentes.
6	Cooperativa FINANSUR	Si	Nosotros hemos pasado a ser parte de la SBS. El cual tiene modelos de contratos preestablecidos para otorgar préstamos como son los pagarés, contratos de mutuo o las mismas letras de cambio. Y nosotros nos basamos en eso, para poder brindar un servicio en cuanto son los contratos.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	Si	Para la facilidad del trámite.

Todos los entrevistados consideran que los contratos por adhesión son contratos pre redactados, señalando que ello se debe a la facilidad que le otorga a la entidad y que, respetan la regulación establecida por la SBS.

Ante la interrogante: ¿Considera usted que existe acuerdo de voluntades de las partes en el contrato de adhesión suscritos por la entidad que usted representa y sus clientes en la ciudad del Cusco? ¿Por qué? Como se muestra a continuación:

Tabla 17

Acuerdo de voluntades en los contratos de adhesión

N°	Entidad	¿Existe acuerdo de voluntades?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	Si	En realidad, son pocos los usuarios que revisan los contratos. Por lo que, si hubiese alguna objeción o un desacuerdo por parte del cliente, definitivamente no habría forma de modificarlo. Por lo que probablemente el cliente no estaría de acuerdo y no procedería la operación. Son muy pocos los que revisan el contrato. Usualmente solo firman el contrato.
2	BCP	Si	Porque ambas partes firman. Es La responsabilidad del cliente.
3	CREDINKA	Si	Siempre tiene que estar de acuerdo el cliente se le indica los pros y los contras de lo que pudiera haber en el contrato.
4	Interbank	Si	Porque antes de realizarse una operación, se le explica al cliente cuales son las condiciones que pone la entidad financiera y de acuerdo a eso el cliente acepta o no acepta.
5	Caja Cusco	Si	Todos los servicios que prestamos, primero se hace conocer al cliente. Por ejemplo, en el caso de un crédito se le explica cuanto pagará por el interés compensatorio, moratorio el cual está suscrito en el contrato y como señal de conformidad del cliente, este, firma este contrato.
6	Cooperativa FINANSUR	Si	Nosotros normalmente al otorgar un préstamo siempre brindamos el contrato para que puedan leer y les facilitamos una copia del préstamo del contrato que está firmando con nuestra entidad para que ellos lo puedan leer y en el caso que tengan duda ello nos pueda hacer llegar.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y crédito	Si	La SBS indica que se les debe de informar todo sin ocultar y el cliente decide tomar servicio si le conviene.

Nota: Elaboración propia

La totalidad de los entrevistados considera que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad porque los clientes siempre toman conocimiento del contenido de los acuerdos contractuales, en caso de reclamo por parte de ellos, la entidad da a conocer el contenido del contrato.

Ante la interrogante: ¿Considera Ud. que la cláusula contenidas en el contrato de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Tabla 18

Se imponen condiciones

N°	Entidad	¿La cláusula contenida en el contrato de adhesión imponen condiciones?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	Si	La entidad financiera pone sus propias condiciones. Pero estarán puestas de acuerdo a la reglamentación de la SBS. Ningún contrato está fuera de lo que establece la SBS (es nuestro ente regulador). Por lo que no será arbitraria, va estar dentro del parámetro establecido por la SBS.
2	BCP	Si	La entidad financiera va poner sus propias condiciones. Pero estarán puestas de acuerdo a la reglamentación de la SBS. Ningún contrato está fuera de lo que establece la SBS (es nuestro ente regulador). Por lo que no será arbitraria, va estar dentro del parámetro establecido por la SBS.
3	CREDINKA	No	El cliente decide si contrata un producto con la entidad financiera. Es responsabilidad del cliente por no informarse y no leer. Pues la entidad financiera no le impone nada.
4	Interbank	No	Lo único que buscamos es salvaguardar la integridad del banco. A muchos clientes le prestamos dinero sin ninguna garantía de por medio. Entonces el banco tiene que salvaguardarse también.
5	Caja Cusco	Si	Porque en toda negociación la entidad financiera tiene que poner las condiciones que permiten mantener sus políticas de crédito y mantener el resguardo de la entidad financiera.
6	Cooperativa FINANSUR	No	Aquí no se impone ninguna cláusula. Nosotros somos una empresa que presta un servicio y este servicio tiene un costo, un crédito. Si nosotros colocamos un crédito de mil soles y para colocar tenemos que captar y para captar tenemos un ahorro y por un ahorro se tiene su interés. A ello agregamos nuestros gastos administrativos de persona (seguridad, alquiler) que suman un costo y nuestro margen de ganancia. Y el Tributo que damos al estado (I.R de primera categoría que es el 30% del promedio. Si se tiene una utilidad neta de 100 000 y 30 000 soles es para el Estado.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	Si	Las imposiciones que nosotros ponemos están reguladas en la SBS, ella nos da el modelo a seguir para hacer este tipo de contrataciones con los socios. La SBS es la que se encarga de supervisar los modelos de los contratos. Por ejemplo, nosotros no podemos excluirnos del límite porcentual en lo referente a las tasas de interés que impone la SBS.

Nota: Elaboración propia

Cuatro de los entrevistados considera que los contratos donde existe adhesión se imponen las condiciones a los usuarios, pero ello está sujeto a lo regulado por la SBS. Tres de los entrevistados no considera que las entidades imponen sus condiciones a través de los contratos por adhesión porque lo único que buscan es salvaguardar la integridad del banco.

Ante la interrogante: Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera usted que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué? Respuestas que son detalladas a continuación

Tabla 19
Acuerdos previos en el contrato de adhesión y la vulneración a las libertades contractuales

N°	Entidad	¿Considera usted que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	No	Porque el cliente está en la potestad de firmar o no o hacerse explicar con alguna persona conocedora del derecho. Definitivamente las modificaciones no las vamos a poder realizar. Entonces si el cliente no está de acuerdo no se continuará con la operación. En realidad, no vulneramos nada. Pues cuando uno firma un contrato está firmando algo con el que está de acuerdo. Entonces no hay una obligación por parte del cliente.
2	BCP	No	No se trata de que el banco es abusivo. Pues el banco actúa por transparencia de información y el cliente debe examinar el contrato.
3	CREDINKA	No	Porque nosotros estamos fiscalizados y fiscalizados por una Superintendencia de Banca y Seguros. Aparte también está entidades como INDECOPI. Quienes respaldan a los clientes. Entonces el Banco no puede ser abusivo con ningún cliente.
4	Interbank	No	Porque el cliente mantiene la libertad de escoger aceptando o negando las condiciones de crédito.
5	Caja Cusco	No	No vulnera ningún derecho del cliente. Porque el cliente es libre de elegir los servicios que toma. El interés moratorio que cobramos en un producto puede ser bajo, pero en otras entidades es alto te

			cobran una penalidad aparte del interés moratorio. Aquí nosotros solo cobramos el interés moratorio. Penalidades no cobramos.
6	Cooperativa FINANSUR	No	Por el mismo motivo que nosotros tenemos un portal donde los clientes pueden entrar libremente con acceso al público. Ahí pueden encontrar todos los productos que ofrecemos. Y todo ello regulado por la SBS. Y nosotros al estar alineados por la SBS tenemos la obligación de brindar el 100% de la información al cliente. Nosotros le explicamos todo antes de realizar cualquier tipo de contrato.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	No	Llegan a un acuerdo entre la entidad y el cliente.

Nota: Elaboración propia

Todos los entrevistados considera que las faltas de acuerdos previos en los contratos por adhesión no vulneran los derechos de los usuarios a la libertad de contratación en el entendido de que el cliente se encuentra en la postura de aceptar o rechazar el contrato.

Ante la Quinta interrogante: ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo. Conforme se describe en la Tabla N° 20.

Tabla 20
Acuerdos previos en los contratos de adhesión

N°	Entidad	¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente?
1	SCOTIABANK	Sí, porque en uno de los principios que tenemos para la transferencia, es que al cliente se le da toda la información de las políticas de crédito, las penalidades y las tasas. Entonces si el cliente está de acuerdo continuamos con la operación.
2	BCP	Si se explica los puntos más importantes comunica todo al respecto y ello está en el contrato que firmó.
3	CREDINKA	Siempre a los clientes se les explica los puntos que tienen los contratos. Más no le puedes leer todo el contenido del contrato. Además, se le da una copia del contenido del contrato que está firmando. Y al día siguiente puede analizarlo de manera detallada. Pues es complicado leerle todo el contrato, pero si se le explica los puntos más importantes.
4	Interbank	Si informa de manera idónea porque antes de realizar cada operación se le explica al cliente cuáles son las condiciones en las que se realizará una operación.
5	Caja Cusco	Si se le explica todo. Lo que pasa en nuestro medio es que la cultura financiera no está bien desarrollada. En los colegios no llevan un curso de educación financiera. A

		veces la gente toma un servicio por tomar. Muchas veces no te explican 5 páginas del contrato. Se le explica lo más resaltante, lo más general. Porque eso nos demoraría tiempo. Y ese tiempo es costo para la empresa. Por ello es necesario que la gente tenga cultura financiera.
6	Cooperativa FINANSUR	Nosotros estamos en la obligación de darles toda la información que el cliente nos pregunte en el momento de celebrar el contrato. Dándole al cliente una copia del contrato. Esto nos obliga a nosotros a tener que subir periódicamente los contratos al sistema para la fiscalización de la SBS.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	Se le informa también al ultimar el precio y si no acepta, está en su derecho.

Nota: Elaboración propia

La totalidad de los entrevistados manifiesta que si se le informa al cliente sobre el contenido del contrato de adhesión. Señalan que se le da a conocer las cláusulas más importantes porque leer todo el contrato es muy tedioso. Para el caso del BCP señala que se le hace entrega del contrato, cuando éste ya está firmado, y tiene al día siguiente para leerlo y revisar su contenido.

Ante la sexta interrogante: Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con las entidades financieras. ¿Está dirigido a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Tabla 21
Pluralidad de personas en los contratos de adhesión

N°	Entidad	¿Está dirigidos a una pluralidad de personas?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	Si	Es para todo tipo de personas. Ya sean personas naturales o jurídicas. Lo único que diferencian son los anexos o el tipo de firma.
2	BCP	Si	Si, explica los puntos más importantes, comunica todo al respecto y ello está en el contrato que firmó.
3	CREDINKA	Si	Son contratos macro. Son contratos globales que abarcan para muchas personas. No es un contrato específico. No lo realizamos para cada cliente, pero si para cada tipo de crédito. Abarcan globalmente para salvaguardar el banco y todo quede estipulado.
4	Interbank	Si	Porque al estar nuestros productos dirigidos a un segmento determinado también se plantea condiciones para cada segmento.

5	Caja Cusco	Si	Los contratos son únicos. Todos están en base a normas, lo único que varía es la tasa, el interés que cobramos, las tasas de interés moratorio, las comisiones, las penalidades. Todo el resto es igual para todos.
6	Cooperativa FINANSUR	Si	Si, nosotros tratamos con igualdad a todos los clientes sean varón o mujer. No hacemos discriminación alguna. Es dirigido a todo un público en general.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	Si	Si, tiene que cumplir con los requisitos.

Nota: Elaboración propia

La totalidad de los entrevistados concuerdan en afirmar que los contratos por adhesión están dirigidos a una totalidad de personas, es decir que se tratan de contratos pre establecidos en tipo de formato.

Ante la interrogante: ¿Considera usted que en el contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué? Tal como se puntualiza en la siguiente Tabla:

Tabla 22
Sometimiento en el contrato de adhesión

Nº	Entidad	¿El Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	No.	Porque el usuario tiene la potestad de revisarlo, leerlo. Si no está de acuerdo con alguna cláusula, no tenemos forma de modificar el contrato. Porque son contratos pre establecidos y si el cliente no está de acuerdo tiene toda la libertad de no firmar.
2	BCP	NO	No busca someter a nadie, busca mantener una información transparente y nadie está obligado y con su firma acepta las condiciones.
3	CREDINKA	No	Porque si estuviera sometido el cliente simplemente no firmaría el contrato. Pues no le obligamos a que venga a solicitar dinero. Lo que hacemos es explicarle cómo funciona. Y si no está de acuerdo no firma.
4	Interbank	No	No porque el cliente está en cada momento en la capacidad de decidir si acepta o no teniendo en

			cuenta varios temas por competencia, regulación o por los intereses.
5	Caja Cusco	Si	Todas las entidades tienen sus reglas de juego y se las ofrecen, ya depende del usuario si las toma o no. Por ejemplo, en una tarjeta de crédito si usted se retrasa un día o dos le cobrarán la penalidad de 30 a 45 soles, aparte el interés moratorio. Si se pasan de 8 a 15 días la entidad financiera te pone por cuotas el pago. Solo los bancos están actuando con tarjetas de crédito. Porque en crédito ya es fijo, pre establecido tu cuota es tanto, la mora es tanto. No hay mucho reclamo en el sector financiero más los reclamos son en las tarjetas de crédito.
6	Cooperativa FINANSUR	Si	Si, nosotros manejamos las cláusulas de penalidad en el caso de que el cliente entre en morosidad. Nosotros tenemos un sistema de cobranza en los casos de que el usuario no tenga cumplimiento con los contratos, entonces se les adjudica las penalidades del caso.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	No	Porque está informado.

Nota: Elaboración propia

Dos de los entrevistados señalan que en el contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera, manifestando entre otras razones que manejan las cláusulas de penalidad en el caso de que el cliente entre en morosidad. Cinco de los entrevistados señalan que en el contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera porque la persona tiene la opción de decidir si suscribe o no el acuerdo.

Ante la interrogante octava: ¿Considera usted que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre la parte que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué? A continuación, se describen las entrevistas:

Tabla 23

Asimetría informativa en los contratos de adhesión

N°	Entidad	¿Existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben?	¿Por qué?
1	SCOTIABANK	Depende	Dependiendo del producto y el sector socio económico del usuario que requiere el crédito dado que por ejemplo los créditos comerciales y de consumo, son créditos usualmente otorgados por cajas, cooperativas u otras similares cuya tasa de interés son altas debido a la facilidad de su otorgamiento, empero los créditos hipotecarios son otorgados a usuarios con más experiencia crediticia cuyo conocimiento del mercado financiero es vasto.
2	BCP	No	Las condiciones del producto varían. Los contratos son impresos de acuerdo al tipo de producto. Solo varían en las condiciones específicas de acuerdo al perfil del cliente.
3	CREDINKA	No lo creo	No lo creo, en realidad si es necesario que los clientes si estén enterados, sepan y revisen su contrato. Y si no están de acuerdo deben indicarlo para de esa forma ayudarles. Nuestros contratos no solo están en tienda sino también en la página web y ellos pueden revisar antes de adquirir cualquier tipo de producto como servicio en el banco.
4	Interbank	No	Porque si yo tuviera que hacer un contrato para cada cliente a la medida de sus necesidades tendría que tener miles de contratos y eso no permitiría un control por parte de la entidad en base a la gestión de riesgos.
5	Caja Cusco	No	Siempre que la gente toma el servicio tiene por lo menos una idea. Pero quizá también haya problemas de algunos sectores que no están bien instruidos sobre las tasas de efectivo anual, tasas moratorias.
6	Cooperativa FINANSUR	Si	Los contratos tienen cláusulas, estipulaciones, penalidades que muchas veces no se enteran los clientes pues solo se encuentra contenida en el contrato.
7	Agencia Mi Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito	No	No creo que hay asimetría.

Nota: Elaboración propia

Dos de los entrevistados considera que existe asimetría informativa debido a que los contratos tienen cláusulas, estipulaciones, penalidades que muchas veces no se enteran los clientes pues solo está contenida en el contrato. Cinco de los entrevistados considera que no existe asimetría debido a que el usuario si conoce del contenido del contrato, aunque sea solo de forma general.

Tabla 24
Entrevista a representantes de las entidades financieras.

Nº	Pregunta	Si	No	Mas o menos
1	¿Son contratos pre redactados?	7	0	0
2	¿Existe acuerdo de voluntades?	7	0	0
3	¿Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones?	0	7	0
4	¿Considera usted que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente?	0	7	0
5	¿Se informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión?	7	0	0
6	¿Están dirigidos a una pluralidad de personas?	7	0	0
7	¿Existe sometimiento a las cláusulas que dispone la entidad?	2	5	0
8	¿Existe asimetría informativa en los contratos de adhesión?	1	5	1
Total		38	24	1

Nota: Elaboración propia

Como se evidencia de la Tabla N° 24, en las entrevistas efectuadas a los representantes de las entidades financieras, se evidencian 38 respuestas afirmativas que confirmarían que las regulaciones normativas del contratos denominados por adhesión están redactados en favor de los intereses de la entidad financiera, en ese sentido y con la facultad otorgada por la norma, las

empresas hacen un uso excesivo de ello imponiendo cláusulas que perjudican al usuario, conforme se pudo evidenciar de los contratos descritos anteriormente.

Las entidades financieras con la facultad otorgada por la norma se acogen a lo regulado por el CC y a la revisión de cláusulas que realiza el órgano regulador como es la SBS.

A continuación, se describen las entrevistas realizadas a los usuarios que contratan con las entidades financieras en estudio

Ante la primera interrogante: Habiendo requerido un préstamo de una entidad financiera.

¿Usted ha acordado las condiciones del contrato que firmó? ¿Por qué?

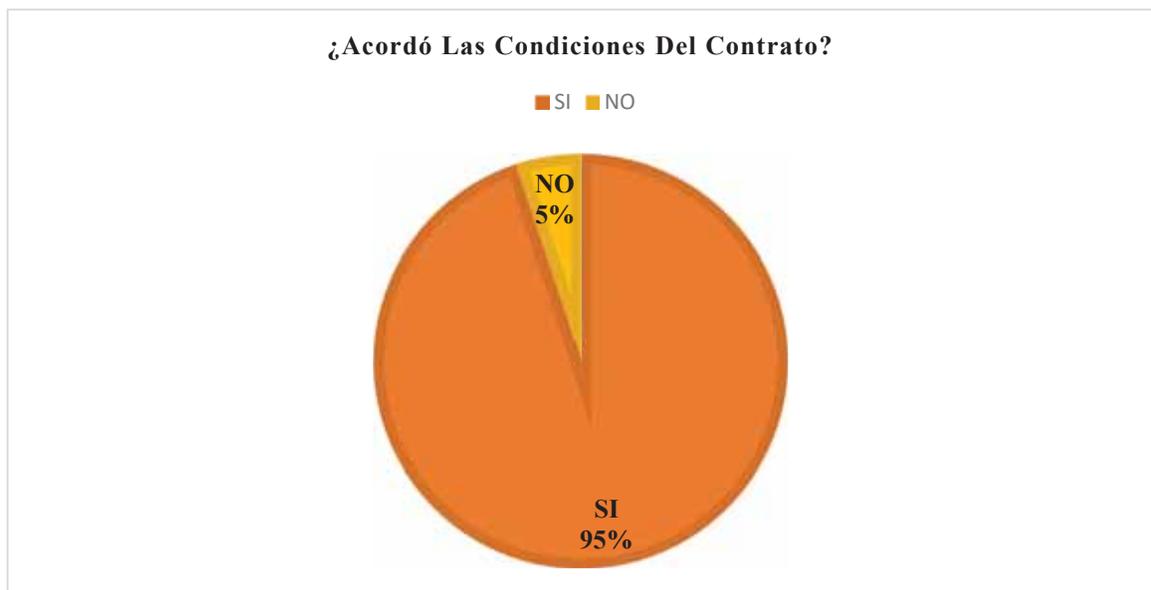
Tabla 25

Acuerdo en las condiciones en contratos de adhesión

N°	¿Ud. ha acordado las condiciones del contrato que firmó?	¿Por qué?
1	No	Porque ellos ya tenían todo realizado el contrato. Y el banco ya tenía todas las cláusulas respecto a los seguros, las tasas, intereses.
2	Si	En algunas ocasiones
3	No	Porque no me dieron tiempo para hacer las preguntas sobre las condiciones
4	No	Por la urgencia de contar con el dinero ya no es posible cuestionar sus condiciones de la entidad bancaria.
5	No	Porque las condiciones de préstamo ya vienen establecidas y dadas por la entidad financiera.
6	No	
7	No	El documento ya venía pre establecido.
8	No	La empresa ya tenía un contrato predeterminado
9	No	Si una persona no acepta los términos que la entidad financiera indica, no aprueban el crédito.
10	No	Te dan ya el contrato estipulado con sus condiciones, en las que no has podido formar parte de su confección.
11	No	Más que acordar he buscado alguna entidad financiera que pueda concederme condiciones lo más favorables posibles para el préstamo.
12	No	Porque ya están establecidas en el contrato, no hay lugar a modificación.
13	SI	Porque esos acuerdos están en las cláusulas como es el monto de la deuda, plan de pagos adicionales y firmas.
14	No	Porque necesitaba el dinero con mucha urgencia, para la salud de mis padres.
15	No	Porque lo hacemos apurados o simplemente las letras son muy menudas.

16	No	Debido a que el análisis de crédito de la entidad financiera, nos ha simulado el préstamo.
17	No	Las condiciones imponen las financieras porque son las normas de la entidad.
18	No	No acordé las condiciones del contrato. En mi caso al haber sido parte de una entidad pública, me solicitaron una boleta de pago y de acuerdo a ello me ubicaron en cuanto me podían prestar, por cuanto tiempo y con cuanto de interés mensual y se debe pagar la fecha que se acordó mensualmente.
19	No	Porque es tan rápido todo el proceso y son tantas hojas que no te da tiempo de firmar.
20	No	No he acordado. Ellos ya te proponen. ¿Ellos te preguntan estás de acuerdo con este documento? Y como nosotros no estamos al alcance de su totalidad. Respondemos a su pregunta “Si” y ellos continúan de avanzar la documentación.

Nota: Elaboración propia



Diecinueve de los entrevistados que representa el 95% manifestaron que no acordaron las condiciones del contrato que firmaron, que ello se debió a la necesidad de contratar el servicio de la entidad financiera. Uno de los usuarios señaló que en algunas ocasiones acordó las condiciones de los contratos que representa el 5%.

Ante la interrogante: Al celebrar su contrato (adhesión) con la entidad financiera. ¿El representante de la entidad le indicó sobre el acuerdo contractual del contrato o le señaló las condiciones más importantes del mismo? ¿Qué opina usted sobre esa situación?

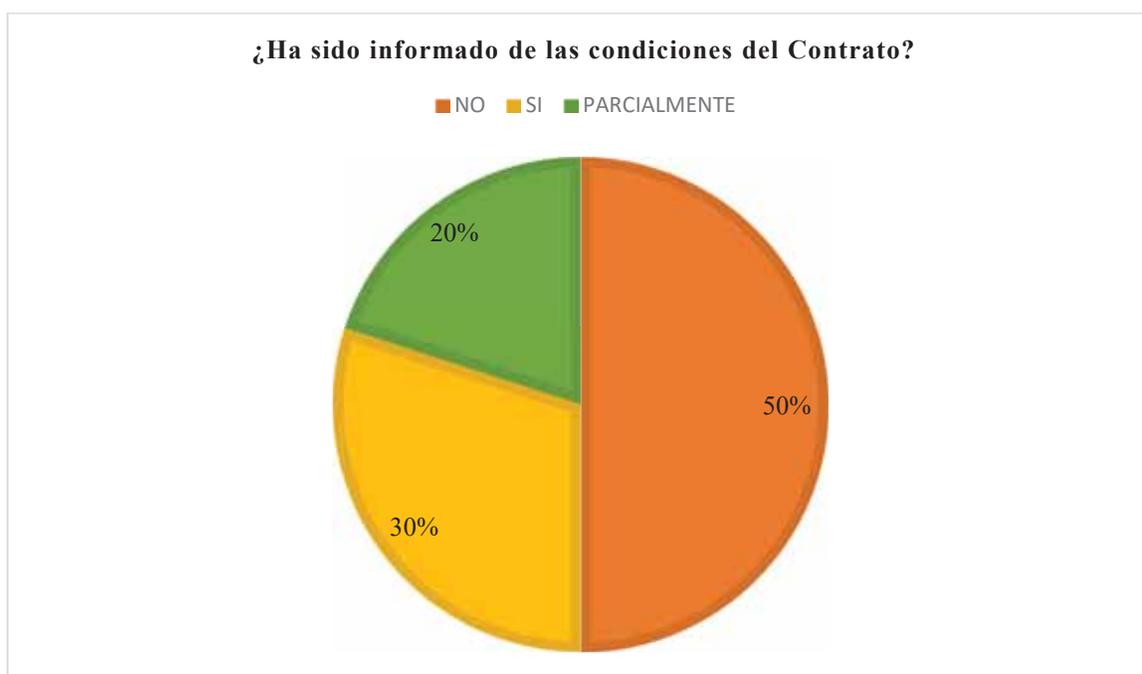
Tabla 26

Contenido contratos de adhesión

N°	¿El representante de la entidad le indicó el contenido del contrato o le señaló las condiciones más importantes del mismo?	¿Qué opina usted sobre esa situación?
1	No	Algunos contenidos me avisaron, pero no me informaron todo Muy mal porque por la misma necesidad del dinero tengo que aceptar las condiciones del banco.
2	No	
3	No	Los representantes no me dieron tiempo solo se preocupan en celebrar la firma sin aclarar las condiciones
4	No	Creo que es necesario que la entidad bancaria de la información necesaria a los clientes a fin de que el cliente conozca todas las condiciones
5	Si	Solo indican las condiciones más resaltantes mas no las letras pequeñas... opino que estos contratos deben ser entregadas a los clientes uno o dos días antes para que sean leídas por los clientes.
6	Si	No fue a detalle
7	No	Muy preocupante, las entidades financieras muchas veces aprovechan las necesidades de los usuarios y no logramos leer minuciosamente el documento.
8	No	Explican lo general.
9	Si	Si me indicó, la entidad bancaria debería dar mejores facilidades de préstamo y pago.
10	No	Solo te dice, firme acá, acá y acá. Uno debe informarse antes. No debería ser así, se debe explicar por lo menos lo más importante.
11	Solo lo necesario	En realidad, es preocupante porque cuando se realiza un préstamo el prestatario debe conocer al detalle las condiciones del préstamo, y muchos confían en la palabra del prestamista sin revisar el contenido del documento de préstamo.
12	De manera general	Que existe un abuso por parte de la entidad financiera ya que los usuarios están obligados a aceptar las condiciones.
13	No	Pero resulta fundamental que nos informen acerca del costo total, compuesto por el precio, interés, la comisión, y otro gasto repercutible en los clientes. Así mismo, tiene una importancia crucial la información relativa a los riesgos asumidos por el cliente.
14	Sí	Porque necesitaba el dinero con mucha urgencia como es la salud de mis padres
15	No	Es que estas entidades como son lucrativas simplemente no les interesa el usuario. Si no solo sacan provecho al máximo. Si es posible embargarnos nuestros predios ya que ellos se aseguran con lo más sólido que uno tiene.
16	Sí	Sólo con respecto a la parte del préstamo (simulación del crédito). El representante de la entidad debe de ser más claro y exponer en forma completa al respecto del contrato.
17	En parte	Las financieras deberían de tener las cláusulas del contrato mimeografiadas y entregar al cliente para que lo lea antes del contrato.

18	Solo las más importantes	Me indicaron las condiciones más importantes del contrato. Mi opinión es que estas entidades financieras cuidan su dinero y si fallece deja a la familia con deuda salvo aquellos que trabajan en entidades financieras privadas.
19	No	Solo te da unos documentos y te dice que debes de firmar. Yo pienso que si deberían explicarnos sobre el documento.
20	Si	Cuando saqué por primera vez un préstamo nos ha leído el contenido de las condiciones del contrato. Y como necesitaba dinero respondí “Si Acepto. “Y luego en otros prestamos ya no me preguntaron. Y de frente me hicieron firmar y me dieron el préstamo.

Nota: Elaboración propia



Diez de los entrevistados que representa el 50% señala que las empresas no les pusieron en conocimiento del contenido del contrato. Cuatro de los entrevistados que representa el 20% manifiestan que se les informó de parte del contenido del contrato, solo la parte general. Seis de los usuarios que representa el 30% señalan que si se les informo del contenido del contrato.

Ante la tercera interrogante: ¿Tiene usted pleno conocimiento de las cláusulas del contrato que suscribió con la entidad financiera? ¿Qué opinión le merece este hecho?

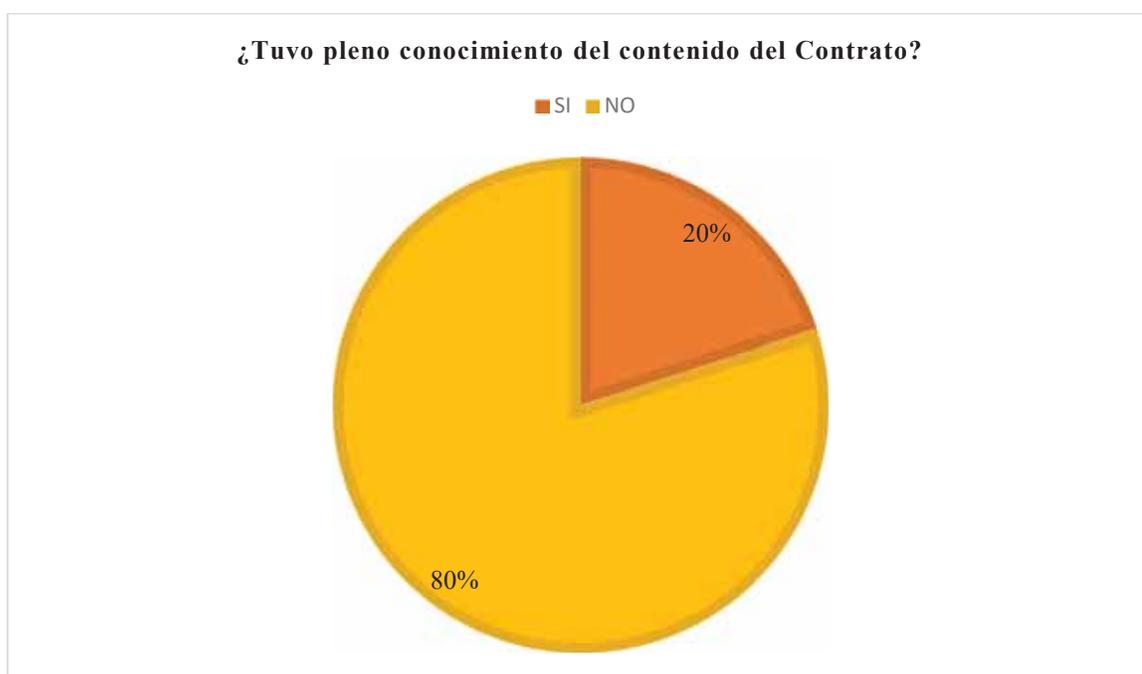
Tabla 27

Conocimiento de las cláusulas en los contratos de adhesión

N°	¿Tiene usted pleno conocimiento de las cláusulas del contrato que suscribió con la entidad financiera??	¿Por qué?
1	No	Opino que está mal, que muchas veces firmamos silenciosamente lo que nos proponen por la necesidad.
2	No	No, por qué no me dieron tiempo de leer, porque ya a uno le alcanzan papeles impresos y te indican firme aquí su huella y ya y no debe ser así debe alguna entidad del consumidor observar estas irregularidades que hacen las entidades bancarias.
3	No	Tengo conocimiento superficial, porque son términos legales y financieros que desconozco.
4	No	
5	Si	Si, por que se pueden leer después de la firma del mismo.
6	No	Solo de forma superficial
7	No	Muchas veces por el tiempo y la necesidad del dinero omitimos leer y exigir la explicación de las cláusulas.
8	No	Porque son muchas hojas, con muchos términos que desconozco y el tiempo de atención es limitado
9	Si	Deben mejorar o flexibilizar algunas cláusulas.
10	Si	Antes de firmar se debe leer en su integridad, aunque no te den tiempo para hacerlo, por lo tanto, debería haber una explicación oral de lo más importante.
11	No	Que son las que más convienen a la entidad, en realidad es muy poca la consideración hacia el prestatario.
12	Si	Solo de algunas cláusulas, que se debería dar mayor orientación a los usuarios, ya que muchos de ellos no conocen algunos términos bancarios.
13	No	Pleno conocimiento no, pues los abusos bancarios van inclusive más allá de las cláusulas abusivas, pues es cierto que existen muchos casos de abuso de enfoque dominante por parte de los bancos, corresponden a conductas que no quedan documentados en el contrato.
14	No	Pues los abusos bancarios correspondan a conductas que no quedan documentados en el contrato.
15	No	Quizá por la premura del tiempo o simplemente confiamos en nuestros analistas. Porque pensamos que son personas confiables.
16	No	No en su totalidad. Deberían de ser más profundas las explicaciones del representante de la entidad financiera.
17	No	Mi opinión sería que las financieras deberían informar dichas cláusulas en forma clara y sencilla.

18	En si no tengo pleno conocimiento de las cláusulas del contrato.	Los clientes somos culpables porque no exigimos como debe ser.
19	No	Pero sería bueno tener conocimiento
20	No	A su totalidad no tengo conocimiento de las cláusulas del contrato. Solamente acepto por aceptar para sacar el préstamo

Nota: Elaboración propia



Dieciséis de los entrevistados que representa el 80% señalan que no tuvieron pleno conocimiento de las cláusulas del contrato que suscribieron. Cuatro entrevistados que representa el 20% señalan que contrariamente a ello, si tienen pleno conocimiento.

Ante la interrogante: ¿Cuál es el motivo por el que Ud. no leyó el contrato sin informarse de su contenido en su totalidad o en parte?

Tabla 28

Conocimiento de la cláusula en los contratos de adhesión

Nº	¿Cuál es el motivo por el que usted no leyó el contrato sin informarse de su totalidad o en parte?
1	Por adquirir dinero
2	El tiempo
3	El motivo es que no te dan un tiempo para informarse reitero que solo le alcanza los papeles impresos y también yo soy responsable de esta situación.
4	Por la necesidad de contar con el dinero, dejamos de leer todo el contenido, solo me interesa la tasa de interés y cuotas a pagar, además de ello, así lo leyera no podría cuestionarlos ya que presumo que son sus políticas del banco.
5	
6	Terminología que necesitaba complementarse.
7	El tiempo que el empleado de la entidad financiera otorga para leer el contrato es muy poco
8	Tiempo limitado en la atención.
9	Leí con detalle.
10	Ahora las redes sociales están al alcance de cada quien, es imprescindible siempre tener algún conocimiento. Aunque por el tiempo uno se confía, pero no te dan el tiempo para poder analizarlo con detenimiento.
11	Si lo leí, pero creo que la gran mayoría no lo sale por desconocimiento, porque consideran que la persona que ofrece el préstamo le ha brindado la información detallada cuando no es así.
12	Porque el contrato contiene abundantes cláusulas y tiene letras pequeñas.
13	Los consumidores por el tiempo y necesidad no leemos, y al estar pre redactados incrementan la dificultad para entenderlos, siendo complejas para los usuarios.
14	Por la emergencia de la salud de mis padres y la necesidad de obtener dinero para su curación.
15	Por las letras menudas y tienen como 3 o 4 o más hojas para leerlas.
16	Es por la premura de obtener el crédito.
17	El motivo por el que el cliente no puede leer el contenido y condiciones del contrato es porque al cliente no se le da el tiempo suficiente.
18	Por la necesidad y la premura del tiempo
19	Porque son muchas horas y el tiempo es corto.
20	Porque si voy a estar leyendo y discutiendo sobre las cláusulas del contrato tal vez no me van a dar el dinero. Por eso acepto y ya no leo.

Nota: Elaboración propia

La totalidad de los entrevistados señalan que el motivo por el que firmaron el contrato a pesar de no haberlo leído es la necesidad que tienen de contratar los servicios de la empresa.

A la quinta interrogante: ¿Está en convenio usted con que se realice este tipo de contratos de adhesión sin que usted pueda opinar sobre algunas de las condiciones (cláusulas) del contrato?

¿Por qué?

Tabla 29**Acuerdo en los contratos de adhesión**

N°	¿Está de acuerdo usted con que se realice este tipo de contratos de adhesión?	¿Por qué?
1	No	Deberían informarnos para tener conocimiento de las cláusulas
2	No	Porque muchas veces nos dan con altas tasas de interés tras interés que muchas veces se generan problemas con la entidad financiera
3	No	Si tuviera la oportunidad de cuestionar las cláusulas los haría en mi favor.
4	No	
5	No	Pero no se puede hacer nada por que un cliente se puede o no acoger a las condiciones ofertadas por la entidad financiera caso contrario, simplemente te dicen que busques el financiamiento en otra entidad.
6	No	Pues una fluidez facilitara su cumplimiento.
7	No	Por la rapidez del papeleo nos involucramos más con la entidad incierta debido a sus tasas altas de interés.
8	No	No estoy de acuerdo porque hay muchas cláusulas que van en contra y son abusivas y por necesidad uno tiene que aceptar.
9	No	Porque nosotros seremos los deudores y siempre sale ganando el banco, nunca llega a perder una entidad financiera.
10	No	Debe haber más apertura al cliente, debe ser el beneficio para ambas partes.
11	Si	Estoy de acuerdo con los contratos de adhesión, siempre que las cláusulas sean claras y favorables al prestatario.
12	No	Porque se limita la libertad contractual, ya que no se puede establecer las cláusulas del contrato en beneficio del usuario.
13	No	Porque se han convertido en herramientas de tráfico más importantes en la actualidad. Limitándonos a analizar sus posibles efectos pues no son acuerdos negociados y que suelen ser infestados de cláusulas injustas.
14	No	No estoy de acuerdo ya que no se puede opinar sobre las condiciones del contrato. Porque este contrato no acepta discusión ni regateo. La persona que solicita no participa en la redacción del contrato.
15	No	Las cláusulas deben de ser breves y precisas en 1 o 2 hoja. O que cada analista nos explique con paciencia y en un lenguaje que el pueblo pueda entender.
16	No	No estoy de acuerdo. Porque hay cláusulas que son perjudiciales al cliente. Especialmente cuando el usuario no cancela en su oportunidad su crédito y se dan los intereses y moras.
17	No	Porque la entidad financiera no da la oportunidad de poner mis condiciones

18	No	Porque ninguna financiera puede aceptar que el cliente pueda opinar sobre algunas cláusulas del contrato.
19	No	Porque siempre se debe tener conocimiento sobre las condiciones.
20	No	No estoy de acuerdo. Pero también no puedo exigir a la entidad bancaria esté a mi favor. Si voy a decir a mi favor no me van a dar el préstamo o bien van a cerrar el préstamo. Lamentablemente tengo que manifestar estar de acuerdo con las condiciones del banco.

Nota: Elaboración propia



Diecinueve de los entrevistados que representa el 95% manifestaron estar en desacuerdo con la existencia de este tipo de contratos ya que no les favorece. Solo el 5% señala estar de acuerdo.

5.4. Discusiones de resultados

El objetivo es la determinación de las causas de las limitaciones o vulneración de la libertad contractual en el contrato por adhesión celebrados por las entidades financieras de la ciudad del Cusco. En ese sentido y conforme se tiene del análisis de resultados en cuanto a la normatividad vigente en nuestro país, así como al análisis documental consistente en los contratos hipotecarios,

los contratos de tarjetas de crédito y en base al análisis de las entrevistas realizadas, se comprobó que las causas principales de la mencionada limitación y vulneración a la libertad contractual se debe a la flexibilidad que otorga la regulación normativa en nuestro país que favorece evidentemente a las empresas financieras y debido a ello a la falta de negociación con los consumidores. En atención a ello y en mérito a los objetivos secundarios que dan sustento a la afirmación antes esbozada en relación a señalar que la causa de vulneración y limitación de la libertad contractual se debe a la regulación normativa, a continuación, se realiza una descripción detallada:

1. Conforme se tiene del análisis de la normatividad vigente, el Código Civil faculta la existencia de contratos pre redactados elaborados por las entidades financieras, siendo que el usuario no se encuentra en postura de negociar su contenido. La legislación de conformidad a las necesidades de mercado y en mérito al requerimiento para celebrar contratos con un mismo contenido dirigido a un número indeterminado de personas regula de manera excepcional los contratos por adhesión. Sin embargo; en la práctica, se hace un uso abusivo de los mencionados contratos, ya que los bancos introducen dentro de sus condiciones, considerandos que le otorgan la adopción de medidas a ejercerlas con autonomía propia y sin la necesidad del acuerdo previo del cliente.

Por otro lado, se tiene que los derechos de los consumidores que deberían estar protegidos por los órganos reguladores como son la SBS e INDECOPI cuentan con autonomía en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de su regulación en muchos de los casos no es fiscalizada de manera eficiente, ejemplo de ello son las cláusulas vejatorias que exoneran y limitan responsabilidad a la entidad financiera respecto a un suceso, cláusulas que

otorgan la facultad al Banco de resolver el contrato, cláusulas que facultan al Banco a modificar las cláusulas del contrato.

Resultado que se corrobora con el trabajo desarrollado por Naranjo (2017) respecto del contrato por adhesión y las consecuencias legales en el Ecuador, quien con su conclusión establece que la regulación normativa al regular los contratos por adhesión facultan la redacción de contratos pre redactados por parte de los proveedores, estableciendo por tal motivo la necesidad de buscar protección normativa y de manera eficaz a los consumidores que suscriban contratos para la adquisición de bienes y servicios, de modo que aquellos contratos que contengan cláusulas generales de contratación y que éstas sean abusivas o perjudiciales, sean derogadas. A través de ello se lograría contar con un ordenamiento jurídico que proteja al consumidor y lo resguarde en sus derechos esenciales presentes en las contrataciones.

2. De las entrevistas realizadas a los usuarios que suscriben contratos de adhesión, se tiene que la adhesión en la solemnidad del contrato con la entidad financiera por parte de los usuarios en la ciudad del Cusco en el periodo 2021 se debe a la urgencia de satisfacer sus intereses.

Como se detalló en el análisis del contrato hipotecario y de tarjeta de crédito, al tratarse de documentos pre redactados por las entidades financieras de manera antelada sin que se le dé la opción al usuario de negociar las cláusulas contenidas en ella, existe un aprovechamiento por parte de la empresa de la situación que atraviesa el usuario ante una necesidad urgente de contraer sus servicios. La libertad de contratar del usuario, desde nuestro punto de vista se vulnera debido a que la parte no se encuentra en igualdad de condiciones para decidir si celebran o no el contrato. La parte más débil que es el

consumidor por la necesidad de adquirir los servicios o bienes de la entidad, decide celebrar el contrato y a consecuencia de ello está frente a la imposibilidad de negociar las cláusulas contenidas en el documento.

Resultado que concuerda con lo concluido en el trabajo desarrollado por Córdova (2012) quien establece que las relaciones jurídicas masivas crearon lo que se conoce como subordinación estructural, en la que se encuentran quienes necesitan adquirir bienes y servicios y de otra parte quienes las proveen; este impacto social en las relaciones de consumo, es potenciada por la prestación monopólica u oligopólica de los servicios, lo que impulsa al Estado a involucrarse en ellas y a asumir sus consecuencias como propias, partiendo de un Estado regulador.

3. Del análisis de resultados se pudo colegir que la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión genera la vulneración de la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco.

Al tratarse los contratos de adhesión de acuerdos que son redactados con anterioridad por las entidades financieras, quienes tienen el dominio de la información de todo el acuerdo, los consumidores están imposibilitados de celebrar acuerdos previos o negociaciones respecto de las condiciones del contrato. Por ende y siendo que los contratos típicos requieren para su perfeccionamiento las tratativas previas a la suscripción, su no existencia deviene en un acto que vulnera la libertad contractual del usuario.

Resultado que guarda relación con el trabajo desarrollado en Ecuador por Naranjo (2017) en su investigación sobre el contrato por adhesión y las consecuencias legales en la ciudadanía; al concluir que los contratos por adhesión, implican un resquebrajamiento de

la autonomía de la voluntad de la parte y la anulación de las etapas previas a las suscripciones de los contratos.

4. De conformidad a lo desarrollado en el rubro del análisis de resultados, los especialistas en la materia civil, consideran que la contratación masiva que suscriben entidades financieras vulnera el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco-2021.

Los contratos pre redactados son elaborados de esta forma debido a que está dirigido a un innumerable número de ciudadanos por la similitud en los servicios que brindan las entidades financieras. Situación que da lugar a la existencia de condiciones que son abusivas para el consumidor y se encuentran en la imposibilidad de poder negociarlos.

Resultados que se encuentran vinculados con el trabajo desarrollado por Romero (2020) sobre la vulneración del derecho a la libertad contractual: los contratos de adhesión en materia inmobiliaria, quien concluyo que se viene vulnerando el derecho a la libertad contractual en la suscripción el contrato de adhesión en materia inmobiliaria, en el sentido de que la parte adherente se encuentra limitada con respecto a la negociación del contenido de este, toda vez que no puede modificar lo preestablecido en el contrato.

CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que la limitación y/o vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión celebrados por las entidades financieras de la ciudad del Cusco, se debe a la regulación normativa que favorece a los intereses de las entidades financieras y a la falta de negociación o acuerdo con los usuarios. Afirmación que quedó corroborado con el análisis de la normativa del Código Civil que ratificó el favorecimiento a los intereses de las entidades financieras al colocar al usuario o cliente en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones pre establecidas y redactadas con anterioridad, no existiendo algún límite de manera expresa.

De la misma forma en opinión de los especialistas, la regulación normativa con los contratos por adhesión se faculta a las entidades financieras a redactar este tipo de cláusulas, siendo que las partes solo se encuentran en la posición de aceptar o rechazar los contratos más no de negociar las cláusulas.

Segundo: La regulación normativa de los contratos por adhesión faculta a las entidades financieras a redactar este tipo de cláusulas, generando que los usuarios solo se encuentren en la posición de aceptar o rechazar los contratos más no de negociar las cláusulas. Siendo ello así, se evidencia que en la regulación normativa en nuestro país existe una subordinación del consumidor en las relaciones contractuales por adhesión, desde el privilegio que otorga la norma a las empresas financieras a redactar los contratos con anterioridad, rompiendo el equilibrio de derechos y obligaciones de las partes del contrato.

Tercero: Se determinó que la adhesión en la celebración de los contratos con las entidades financieras por parte de los usuarios en la ciudad del Cusco en el periodo 2021 se debe a la urgencia de los usuarios de satisfacer sus intereses y urgencias económicas. Ello quedó corroborado con el análisis de resultados, es especial en el caso de las entrevistas practicadas a los usuarios, quienes manifiestan tal necesidad.

Cuarto: Se determinó que la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión, genera la vulneración de la libertad contractual de los usuarios; ello de conformidad con el análisis de resultados de los contratos, en razón a que estos, son redactados con anterioridad por las entidades financieras, quienes tienen el dominio de la información y los consumidores están imposibilitados de celebrar acuerdos previos o negociaciones respecto de las condiciones del contrato. Por ende y siendo que los contratos típicos requieren para su perfeccionamiento las tratativas previas a la suscripción, su no existencia deviene en un acto que vulnera la libertad contractual del usuario.

Quinto: Se determinó que los contratos de adhesión como un tipo de contratación masiva que se suscriben con las entidades financieras, vulneran el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la ciudad del Cusco-2021, ello de conformidad al análisis de resultados, tanto del análisis documental, como de las entrevistas efectuadas. Se tiene que los contratos pre redactados son elaborados de esta forma debido a que está dirigido a una innumerable cantidad de ciudadanos por la similitud en los servicios que brindan las entidades financieras. Situación que da lugar a la existencia de condiciones que son abusivas para el consumidor y se encuentran en la imposibilidad de poder negociarlos.

Sexto: Los contratos por adhesión en el derecho comparado se manifiestan de diferentes formas. En el modelo europeo se regulan los contratos de adhesión y la protección a los derechos

del consumidor está regulado en leyes especiales y se complementan con directrices genéricas. En el caso de España existe la protección al consumidor y tiene un rango constitucional. En el derecho alemán la protección al consumidor está incluidas en el universo general de las normas civiles. En el modelo latinoamericano, la mayoría de los países le otorga un reconocimiento constitucional a la defensa del consumidor, sólo Chile y Uruguay no lo hace. En Argentina se regula el examen de los contenidos del contrato por adhesión, vía judicial que otorga la facultad al juez de exponer las nulidades de la cláusula abusiva y vía administrativa, cuyo control recae en los órganos administrativos nacionales. En Venezuela se señala que los contratos de adhesión contienen cláusulas aprobada por la autoridad competente o establecida de manera unilateral por el proveedor de los bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar su contenido. Un aspecto relevante a considerar es que, una vez firmado el contrato, será decididamente imposibles modificar lo pactado de forma unilateral en las cuestiones relacionadas al precio, calidad y/o suministro de un bien o servicios. Siendo destacable también, lo relacionado a la retractación que posee el consumidor. Regula la posibilidad dentro del término de siete días de concertado el contrato, o recibido el producto, si existiera justa causa y no hubiere hecho uso del mismo, podrá retractarse de la concertación de la relación jurídica, debiendo devolver al usuario la totalidad de lo abonado, restando los gastos incurridos por el proveedor.

RECOMENDACIONES

1. Las entidades como el Banco Central de Reserva y a la Superintendencia de Banca y Seguros, sujetos a las normas que regulan los contratos en el Código Civil, se encuentran en la posibilidad de efectuar un rediseño de los contratos en masa o si fuera el caso la modificación de los pilares de los contratos tradicionales enfocándose de manera prioritaria en el ejercicio de la autonomía de voluntad de las partes.
2. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, debe enfatizar su función de ejecutar acciones con la finalidad de dar cumplimiento a la norma constitucional garantizando la protección a los consumidores de manera íntegra. Para ello debe realizar en la ciudad del Ciudad del Cusco campañas de difusión respecto de los derechos de los consumidores para prevenir su vulneración en los contratos por adhesión y de la misma forma puedan ejercer su derecho de reclamar ante el mismo proveedor (en el libro de reclamaciones) y si fuera el caso interponer los recursos y solicitudes pertinentes. Por ello existe la necesidad de que el consumidor ejerza el deber de información respecto a los contratos que firma, con las capacitaciones las cláusulas contenidas en los contratos podrán ser comprendidas de mejor forma.

Bibliografía

- Argentina.gob. (08 de noviembre de 2021). Obtenido de Argentina.gob: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/para-proteger-las-y-los-consumidores-se-resolvio-eliminar-clausulas-abusivas-en-la>
- Arias, P. (2019). Contratos celebrados por adhesión y cláusulas generales de Contratación. *Revista de Actualidad jurídica*, 9-14.
- Avendaño, J. (2013). *Diccionario Civil*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Beltran, J. (2003). *Codigo Civil comentado*. Lima: Gaceta juridica.
- Bullard, A. (15 de Setiembre de 2021). *Themis*. Obtenido de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ContratacionEnMasaContratacion-5110026%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ContratacionEnMasaContratacion-5110026%20(4).pdf)
- Cárdenas, C. (2016). Las cláusulas generales de contratación y control de las cláusulas abusivas. *Revista Ius ET Veritas*, 19-36.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cervera, A. (1 de octubre de 2021). *Asuntos legales*. Obtenido de <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/proteccion-al-consumidor-una-tarea-pendiente-3240622>
- Coca, S. (23 de Setiembre de 2020). ¿Qué es un contrato por adhesión? Lima, Perú.
- Congreso de Italia. (6 de setiembre de 2005). Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://wipolex.wipo.int/es/text/229795>
- Congreso de la República. (29 de julio de 1984). Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://datos.redomic.com/Archivos/Legislacion/L2.pdf>

Congreso de la República. (24 de julio de 1984). Código Civil Peruano. Recuperado el 25 de mayo de 2022

Congreso de la República. (4 de mayo de 2004). Recuperado el 2 de mayo de 2022, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/\\$FILE/Ley_de_Proteccional_Consumidor_y_al_Usuario.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/$FILE/Ley_de_Proteccional_Consumidor_y_al_Usuario.pdf)

Congreso Nacional. (11 de setiembre de 1990). *Código de Defensa y Protección del Consumidor*. Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Brasil-Codigo-de-Defensa-y-Proteccion-del-Consumidor.pdf>

Cordova, Y. (2012). Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De Barrón, I. (03 de mayo de 2021). Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-05-04/castigo-a-la-banca-por-eternizar-las-clausulas-suelo.html>

De La Puente, M. (1991). *El contrato en General*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

De la Puente, M. (1993). La libertad de Contratar. *Revista Themis de Derecho*, 7-14.

Diario Correo. (17 de marzo de 2021). *Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/entidades-financieras-sumaron-49341-quejas-durante-pandemia-advierte-indecopi-nndc-noticia/>

Diez Picazo, L. (1995). ¿Una nueva doctrina general del contrato? *Revista jurídica del Instituto Peruano de Estudios Forenses*, 40-46.

- Echevarri, V. (17 de junio de 2010). *Del contrato de libre discusion al conrato de adhesión*.
Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302010000100007
- Figueredo, E. (2013). *La protección legal al consumidor; el contrato de adhesión, la libertad económica y los derechos humanos en el estado social de derecho y de justicia*. Carabobo: Universidad de Carabobo. Recuperado el 1 de mayo de 2022, de <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/anuc/n36/art08.pdf>
- Galicia, G. (2018). Algunas consideraciones sobre los elementos esenciales del contrato. *Revista de Derecho*, 142-175.
- Galván, W. (2014). Los contratos por adheson y su vulneracion a la libertad contractual por empresas de servicios de telefonía en la Ciudad de Huaraz. Huaráz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Gavilan, R. (2018). El contrato por adhesión y el elemento de la inmutabilidad en el Código Civil. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gómez, K. (7 de agosto de 2021). *El Economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/politica/Contratos-leoninos-que-son-y-como-detectarlos-20210807-0002.html>
- Gongóra, D. (1 de enero de 2014). La oferta y la aceptación como procedimiento de formación del contrato en el C.C. Derecho y Cambio Social.
- Hernandez, R. y. (2010). *Metodología de la invetsigación*. Mexico: Mac Graw.
- Holems, O. (1987). The parth of the law. *Harvard Law Review*, 457-458.

- Humani, A. (13 de mayo de 2021). *Enfoque de Derecho*. Recuperado el 24 de mayo de 2022, de <https://www.enfoquederecho.com/2021/05/13/la-etapa-pre-contractual-y-la-ulterior-responsabilidad/>
- INDECOPI. (19 de Agosto de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/4193-instituto-nacional-de-defensa-de-la-competencia-y-de-la-proteccion-de-la-propiedad-intelectual-que-hacemos>
- Lugo, K. (2021). Las resoluciones emitidas por INDECOPI y el análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Miranda Canales, M. (1995). *Derecho de los Contratos*. Lima: Editorial Ediciones Jurídicas.
- Morales, M. (2017). Recuperado el 2 de mayo de 2022, de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-80722017000100281&script=sci_arttext
- Moya, F. (2009). *Lecciones de Derecho Civil II: Obligaciones y contratos*. Valencia: Universitat Jaume.
- Naranjo, C. (2017). Los contratos por adhesión y sus implicancias legales en la sociedad Ecuariana en el primer semestre del año 2016. Quito, Ecuador: Universidad del Ecuador.
- Ortiz, C. (2013). La lesión enorme: Libertad de contratación. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Pieaget, J. (2015). Análisis funcional de los elementos esenciales de los contratos. *Revista*, 485-543. Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/7/analisis-funcional-de-los-elementos-esenciales-de-los-contratos.pdf>
- Posada, C. (2015). Las clausulas abusivas en los contraatos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista Externado*, 141-182. Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/4328/5081>

- Rodriguez, S. (2015). Contratos por Adhesión de las empresas de telefonía y su influencia en la satisfacción colectiva en los usuarios de la Provincia de Coronel Portillo. Huanuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Romero, K. (2020). La vulneración del derecho a la libertad contractual: los contratos de adhesión en materia inmobiliaria. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Romero, L. (1999). *Derecho de contratos en el Código Civil Peruano*. Lima: Fecat.
- Roppo, V. (2009). *El Contrato*. Lima: Gaceta Jurídica.
- RPP Noticias. (26 de Diciembre de 2019). *RPP Noticias*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/las-entidades-financieras-con-mas-quejas-en-lo-que-va-del-ano-segun-el-indecopi-noticia-1236447>
- Rubio, M. (1999). *Estudios de la constitución Política del Perú de 1993*. Lima: Fondo Editoria de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- s/a. (2009). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>
- s/a. (17 de marzo de 2021). *INDECOPI*. Obtenido de INDECOPI: https://indecopi.gob.pe/web/guest/notas-de-prensa/-/asset_publisher/A97k3Jah06e9/content/centro-especial-de-monitoreo-del-indecopi-cemi-registro-mas-de-49-mil-reportes-ciudadanos-en-el-sector-financiero-durante-la-pandemia?inheritRedirect=false&redirect=h
- Saavedra, R. (2013). Una visión comparada de la definición del contrato. *Revista IUS ET VERITAS*, 186-203.

Sánchez, J. (22 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Santillán, D. (31 de Enero de 2018). *La libertad Contractual com Libertad economica en el marco aplicativo peruano*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/libertad-contractual-libertad-economica-marco-aplicativo-peruano/#:~:text=El%20contenido%20de%20la%20libertad,norma%20legal%20de%20car%C3%A1cter%20imperativo>.

Santos, J. (2018). *Derecho de las obligaciones*. Madrid: Helmut.

SBS. (13 de Setiembre de 2021). *SBS*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/quienessomos>

Secretaria General. (24 de diciembre de 1992). Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Mexico-Ley-Federal-de-Protecci%C3%B3n-del-Consumidor.pdf>

Sessarego, F. (2000). El supuesto de la autonomia de la voluntad. *Revista de Actualidad Jridica*, 16.

Soto, C. (2003). Las cláusulas Generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos. *Revista v nivertisas*.

Soto, C. (2005). *Transformación del Derecho de Contratos*. Lima: Griley.

Soto, C. (2008). La libertad de contratatación. *Revista de Econocmia y Derecho*, 103-145.

Torres Vásquez, A. (2012). *Teoría General del Contrato*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.

Torres, A. (2012). *Teoría general del contrato*. Lima: Instituto Pacifico.

Tribunal Constitucional. (20 de marzo de 2012). Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/02175-2011-AA.html>

- Ulmer, P. (2020). *Diez años de la Ley Alemana de Condiciones Generales de los Contratos: retrospectiva y perspectivas*. Alemania: Universidad de Heidelberg.
- Valdés, M. (2017). *Formación, perfeccionamiento y eficacia del contrato*. México: Universidad Veracruzana. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de <https://www.uv.mx/bvirtual/files/2017/09/Formacion-perfeccionamiento-y-eficacia.pdf>
- Vega, Y. (2001). *Contratos de Consumo. Consideraciones Preliminares sistematicas a favor de su construcción Dogmatica*. Lima: Grijley.
- Villalobos, V. (28 de Abril de 2020). *Legis*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/estado-intervenir-relaciones-contractuales-particulares/>
- Zabalo, E. (2009). *Revista Española de Derecho Internacional*, 109-133. Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://www.jstor.org/stable/44297301>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia sobre la limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco- 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿A qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2021?</p>	<p>OG: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2021.</p>	<p>HG: La limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco, se debe a la regulación normativa que favorece a los intereses de las entidades financieras, a la falta de negociación o acuerdo con los usuarios y a falta de control de los Órganos Contralores del Estado.</p>	<p>v1: Vulneración de la Libertad Contractual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libertad de contratar - Libertad contractual <p>v2: Contrato por adhesión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulación normativa - Cláusulas rígidas. 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo- correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Mixto</p> <p>Técnicas</p> <p>Análisis documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Ficha de observación</p>
<p>PE1: ¿A qué se debe la adhesión por parte de los usuarios a la celebración de los contratos con las entidades financieras por parte de los usuarios en la</p>	<p>OE1: Describir a qué se debe la adhesión por parte de los usuarios a la celebración de los contratos con las entidades financieras s en</p>	<p>HE1: La adhesión en la celebración de los contratos con las entidades financieras por parte de los usuarios en la Ciudad del Cusco en el periodo 2021 se debe</p>		

Ciudad del Cusco en el periodo 2021?	la Ciudad del Cusco en el periodo 2021.	a la urgencia de satisfacer sus intereses.		
PE2: ¿Se vulnera la libertad contractual ante la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión en la Ciudad del Cusco en el periodo 2021?	OE2: Determinar si se vulnera la libertad contractual ante la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión en la Ciudad del Cusco en el periodo 2021.	HE2: La falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión genera la vulneración de la libertad contractual de los usuarios.		
PE3: ¿Se vulnera la libertad contractual ante la falta de acuerdos previos o tratativas entre usuarios y la entidad financiera en un contrato de adhesión en la Ciudad del Cusco en el periodo 2021?	OE3: Determinar si la contratación masiva, como los contratos por adhesión que suscriben las entidades financieras vulneran el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la Ciudad del Cusco-2021.	HE3: La contratación masiva que suscriben entidades financieras vulneran el derecho a la libertad contractual de los usuarios en la Ciudad del Cusco-2021.		

2. Documentos relativos a las recomendaciones

Formato de Contrato Básico

CONTRATO DE CRÉDITOS PERSONAL

El presente Contrato de préstamo (en adelante, el Contrato) contiene los términos y condiciones que regulan el otorgamiento de créditos personales (en adelante, el Crédito) por parte de EL BANCO y está conformado por:

(i) el presente documento; (ii) la Hoja Resumen; (iii) Solicitud del crédito; (iv) cronograma y (v) Pagaré u otro tipo de garantía.

La manifestación de voluntad y/o de aceptación de: (i) las condiciones detalladas en el presente documento; (ii) posible ofrecimiento de productos y/o servicios financieros; y (iii) funcionalidades digitales accesorias al crédito, puede ser realizada por el Cliente a través de la firma manuscrita y/o electrónica, así como aquella brindada por medios electrónicos y/o virtuales como por ejemplo: ingreso de claves o contraseñas, clic o cliquear en dispositivos, aceptación por voz, datos biométricos (huella dactilar, identificación facial, etc.), códigos, autogeneración de códigos, entre otros.

En caso el Cliente solicite revisar de manera directa los documentos contractuales en la página Web del Banco, autoriza a que éste ponga a disposición del Cliente dichos documentos, para ello, el Banco deberá tener constancia de la aceptación por escrito de lo indicado por el Cliente. Caso contrario, el Banco le enviará dichos documentos al día siguiente hábil del Contrato. El Contrato deberá ser interpretado conforme a la legislación peruana aplicable y vigente a la fecha de su suscripción (en adelante, la Ley Aplicable).

Declaración Jurada: La Solicitud deberá contener datos del Cliente, los cuales tendrán carácter de Declaración Jurada. El Cliente se obliga a comunicar en forma inmediata el Banco cualquier cambio en los datos consignados en dicha Solicitud y asumirá. Asimismo, el Cliente

declara conocer que forman parte del presente Contrato, la Solicitud, Hoja Resumen y cualquier modificación que pudiera surgir de los mismos, previamente informada, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, así como toda aquella que se realice producto de un cambio en la legislación aplicable y que le aplique de manera supletoria al presente Contrato. El Banco es el responsable de solicitar al cliente la información necesaria en relación a la dirección física y/o electrónica del cliente para efectos de su notificación.

Medios de Comunicación:

Las modificaciones que se introduzcan en el Contrato y/o Hoja Resumen- serán informadas al Cliente de forma física y/o electrónica a la última dirección que se tenga del cliente.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el Banco podrá utilizar medios indirectos con el fin de informar y/o brindar servicios de comunicación complementarios a sus Clientes, tales como: Publicaciones en las oficinas del Banco; (ii) páginas Web; (iii) cajeros automáticos; (iv) mensajes en redes sociales; y/o, (v) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección del Banco.

Consecuencias de incumplimiento: Si a la fecha de vencimiento establecida en el presente Contrato, el Cliente no realiza el pago de su cuota o lo realiza por un monto inferior, el capital impago generará los respectivos intereses compensatorios, moratorios o penalidad, comisiones, gastos, entre otros conceptos que se puedan detallar en la Hoja Resumen respectiva, según corresponda. En tal supuesto, el Banco producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá requerir al Cliente el pago de los conceptos que se detallan en la Hoja Resumen, incluso, si ello sucede con posterioridad a la liquidación del Crédito o terminación del Contrato.

Pagos Anticipados y Adelanto de Cuotas: El Cliente tiene derecho a efectuar la cancelación anticipada del crédito, con la consiguiente reducción de intereses al día de pago,

deduciéndose comisiones y gastos, comisiones, gastos o penalidades: Cuando se realicen pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, el Cliente tiene derecho a elegir por alguna de las siguientes modalidades:

Pago Anticipado: Monto destinado al capital del crédito, que reduce intereses, comisiones y gastos al día del pago. El Cliente podrá escoger entre: (i) reducción del monto de la cuota manteniendo el plazo pactado o (ii) reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo de crédito.

Adelanto de cuotas: Monto pagado que se aplica a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el período, sin la reducción de intereses, comisiones y gastos. Cuando el Cliente realice un pago menor o igual a dos cuotas (se incluye aquella exigible en el período) y el Cliente no haya manifestado su elección, se considerará como adelanto de cuotas el Banco procederá a aplicar el monto pagado en exceso de la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas, salvo que se solicite expresamente que aplique como pago anticipado.

Sin perjuicio de lo señalado, el Cliente podrá requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, la aplicación del mismo señalando si se hará como pago anticipado o como adelanto de cuotas, lo cual se verificará en el nuevo cronograma que emitirá el Banco, el mismo, que se encontrará a disposición del Cliente en los Canales de Atención, como son, Red de Tiendas, página web, banca

telefónica y otros que INTERBANK ponga a su disposición dentro del plazo establecido por el marco normativo.

Seguros, Fondos y Mecanismos de Protección: El Cliente tiene derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por el Banco o un seguro contratado directamente por el Cliente con una compañía de seguros.

Refinanciamiento: El presente Contrato es de aplicación en caso de que el Banco a solicitud del Cliente y previa evaluación de las políticas de riesgo y/o internas del banco, proceda a realizar el refinanciamiento del Crédito. El Cliente acepta y reconoce que su manifestación de voluntad sobre los documentos e instrumentos que forman parte del Contrato y los que sean necesarios para la formalidad del refinanciamiento, son de aplicación y por requerimiento del Banco. El Crédito que es refinanciado se sujetará a las nuevas condiciones y estipulaciones contempladas en el presente Contrato y a los documentos e instrumentos sobre los cuales el Cliente manifieste su voluntad respecto de su solicitud de refinanciamiento.

Resolución del Contrato por el Cliente: El Cliente podrá poner término a este Contrato cuando así lo decida, dando aviso al Banco, sin perjuicio de su obligación de pagar de manera inmediata el saldo deudor total del Crédito

Modificaciones Contractuales: El Banco no podrá modificar las condiciones contractuales de manera unilateral sin la previa aceptación del cliente. No existen causales que autoricen al Banco a modificar las cláusulas del contrato.

Cesión de Posición Contractual: EL Banco no podrá ceder sus derechos y/o su posición contractual en este Contrato a cualquier tercero, sin la conformidad del Cliente de acuerdo a lo regulado por el Código Civil.

Tributos: Todos los tributos presentes y futuros que graven el otorgamiento del Crédito, la expedición y uso de los mecanismos disponibles para disposición de efectivo, en caso corresponda, y pagos del mismo y, en general, todos los servicios del Banco al Cliente según el Contrato, serán de cargo de ambas y sus importes podrán ser financiados, a juicio del Banco.

Pagos en exceso: En el supuesto que el Banco haya realizado cobros en exceso mediando dolo o culpa, éstos le serán restituidos al Cliente. En estos casos, devengarán los

intereses compensatorios que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

Otorgamiento del Crédito: El Banco otorgará al Cliente, sujeto a la evaluación y calificación crediticia que realice de éste, el Crédito solicitado por el Cliente, por el importe y en la moneda determinados por las partes detalladas solo en la Hoja Resumen

Pago: El Cliente pagará el importe del Crédito otorgado, más los intereses, comisiones y gastos (en adelante, el Saldo Deudor), en la moneda, periodicidad, oportunidad de pago y plazo que se detallan en el Contrato y en la Hoja Resumen. El Banco podrá conceder al Cliente períodos de gracia para el pago del Crédito y/o diferir el pago de las cuotas próximas a vencer, en casos excepcionales, a solicitud del Cliente o cuando represente un beneficio para éste. Los intereses que se generen durante dichos períodos de gracia serán capitalizados.

El Cliente se encuentra facultado para cumplir con sus pagos programados a través de la Red de Agencias del Banco o de cualquier otro canal que el Banco ponga a su disposición, de lo contrario incurrirá en incumplimiento de conformidad con lo indicado en la Hoja resumen, sin necesidad de requerimiento o intimación por parte de INTERBANK.

Los pagos que realice el CLIENTE en virtud del Contrato se aplicarán en el orden siguiente: a) intereses compensatorios; b) interés moratorio o penalidad por incumplimiento, en caso corresponda; c) Gastos y comisiones; d) capital.

El importe adeudado por el Cliente como consecuencia del otorgamiento del Crédito devengará diariamente el interés compensatorio a la tasa efectiva detallada en la Hoja Resumen. Adicionalmente, en caso existan una o más cuotas del Saldo Deudor que se encuentren parcial o totalmente vencidas, el Banco podrá aplicar sobre el importe no cancelado oportunamente el interés moratorio o penalidad por incumplimiento fijado en la Hoja Resumen. El Cliente incurrirá en mora o incumplimiento en forma automática, sin necesidad de requerimiento del Banco

Pagaré o Emisión de la Letra de Cambio INTERBANK podrá aplicar cualquiera de los siguientes mecanismos para realizar el cobro de lo adeudado por el Cliente:

Pagaré: En caso el Banco lo requiera, el Cliente emitirá un pagaré el mismo que podrá ser desmaterializado ante una Institución de Compensación y Liquidación de Valores de conocimiento del cliente, entidad que podrá emitir una constancia de inscripción y titularidad que será completada de acuerdo a la Ley Aplicable y según los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato.

El Cliente podrá completar y firmar el Pagaré de manera virtual y/o física y, en consecuencia, el Banco podrá proceder a la ejecución de la Constancia de Inscripción y titularidad y/o el Pagaré, en cualquiera de los siguientes casos: (i) si el Cliente incumpliese con el pago debido y oportuno de las obligaciones contraídas con el Banco y representadas en el Pagaré, (ii) si se solicita la declaración de insolvencia del Cliente, éste es declarado insolvente o suspende sus pagos; (iii) si el Banco detectase falsedad en la información proporcionada por el Cliente y/o (iv) si el Cliente dejara de cumplir cualquiera de las obligaciones contraídas con INTERBANK.

Letra de Cambio: El Banco podrá girar una letra a la vista como uno de los mecanismos pactados si el Cliente, en cualquier momento, incumple sus obligaciones de pago adquiridas como consecuencia del presente Contrato o si, extinguido el Contrato por cualquier motivo, el Cliente no paga la deuda total dentro del plazo concedido, el Banco podrá girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del Cliente, con indicación de su origen, por el importe total adeudado.

Gestión de Cobranza: El Cliente declara haber prestado su consentimiento sobre la posible gestión de cobranza que deba ser realizada por INTERBANK o por terceros, en caso de incumplimiento del Cliente, lo que generará el interés moratorio o las penalidades pactadas, los que no se aplicarán de manera conjunta y que se encuentran detallados en la Hoja Resumen

que forma parte del presente Contrato. Asimismo, el Cliente, autoriza en forma expresa al Banco a realizar, de considerarlo necesario, las gestiones de cobranza tanto en sus domicilios como en sus centros de trabajo, sean éstas por vía telefónica o escrita de conformidad con la Ley Aplicable.

Nulidad: En caso que una o más de las cláusulas del presente Contrato fueren declaradas nulas o no válidas en virtud de la Ley Aplicable, entonces dicho efecto se restringirá únicamente a las referidas cláusulas siempre que sean separables, es decir que no afecten el sentido o naturaleza del Contrato, de modo que las demás estipulaciones resulten aplicables en toda la extensión que sea admisible.

Condiciones aplicables a los Créditos:

El Crédito se desembolsará una vez aprobado por el Banco, según lo indicado en la Solicitud, mediante:

(i) la entrega de Cheque de Gerencia girado a nombre del Cliente; (ii) mediante entrega del efectivo en ventanilla; (iii) abono en una cuenta del Banco que designe el Cliente, la misma que deberá estar a su nombre, o (iv) mediante el mecanismo que INTERBANK tenga establecido. Según el mecanismo de desembolso adoptado por el Cliente, la única constancia de entrega del importe del Crédito será: (i) la constancia de entrega del Cheque de Gerencia; (ii) el documento que se emita en el momento en que se disponga del efectivo; (iii) el documento que emita el Banco, en donde se registre el depósito.

Ciudad de ____, al __ de __ de 20_.

Firma del cliente

Documento de identidad

3. Flujograma de la labor de Fiscalización de INDECOPI

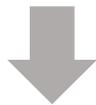


A través de la



GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN

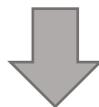
Brinda



CAPACITACIONES



USUARIOS



MEDIANTE LA INVITACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

Capacitaciones en temas relativos:



- Derechos del consumidor
- Libertad contractual
- Procesos de reclamación en vía administrativa.

4. Formatos de contratos por adhesión



Señor Notario:

Sírvase extender en su Registro de Escrituras Públicas, una en la que conste el CONTRATO DE CRÉDITO Y GARANTÍA HIPOTECARIA que celebran de una parte, SCOTIABANK PERU S.A.A., CON RUC No.20100043140, en adelante EL BANCO, cuyo domicilio y representantes figuran en el Anexo 1, que debidamente suscrito por las partes forma parte integrante de este contrato; y, de la otra parte, EL CLIENTE, cuyos datos se consignan en el Anexo 1 de este contrato, en los términos y condiciones siguientes:

OBJETO DEL CONTRATO

El Cliente ha solicitado previamente al Banco, un préstamo dinerario a través de la suscripción de la Solicitud de crédito y de la Hoja Resumen. El Banco ha evaluado dicha solicitud y acuerda en conceder al Cliente, el préstamo dinerario ("el Crédito") cuyo monto máximo, finalidad y demás condiciones se encuentran en el Anexo 2. La Solicitud de crédito y la Hoja Resumen forman parte del presente documento, los cuales el Cliente declara haber conocido y aceptado. Aquello señalado en este contrato por el Cliente, así como lo contenido en los Anexos tendrá carácter de declaración jurada en aplicación del Art. 179° de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante la Ley de Bancos).

I) DEL CREDITO

1. IMPORTE, MONEDA Y FINALIDAD DEL CRÉDITO. -

El importe y moneda del Crédito que el Banco concede al Cliente, así como las tasas de interés, penalidad por incumplimiento, comisiones y gastos aplicables al Crédito constan en el Anexo 2 de este contrato.

Por el presente instrumento, el Cliente instruye al Banco para que este realice el desembolso de acuerdo a lo señalado en el Anexo 2, con la finalidad de cancelar las obligaciones generadas en virtud del destino del Crédito.

El Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá suspender o cancelar los desembolsos si: i) el Cliente incumple con las condiciones establecidas en este Contrato; ii) el Banco toma conocimiento que el Cliente está siendo investigado por lavado de activos, actos de corrupción, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o si son vinculados con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o proceso judiciales relacionados con los hechos antes mencionados; iii) si el Cliente se encuentra en listas o registros de sanciones locales o internacionales (sanciones UIF, UN, OSFAC, OSFI, entre otras); o iv) si varían las condiciones crediticias bajo las cuales fue aprobado el Crédito; bastando para ello una comunicación escrita al Cliente. El ejercicio de esta facultad por parte del Banco no generará a favor del Cliente derecho de reclamar para sí el pago de suma alguna por ningún concepto ni la aplicación de penalidad en contra del Banco. Sin perjuicio de ello el CLIENTE podrá efectuar otros requerimientos o reclamos de acuerdo al numeral 18 del Contrato.

Cuando el Crédito se otorgue en una moneda distinta a la moneda del precio de la compraventa, el Banco procederá a convertir el importe del Crédito a la moneda pactada en el contrato de compraventa al tipo de cambio que el Banco tenga al día del desembolso a efectos de cancelar el precio. Si luego de realizado el pago de la compraventa, existe un saldo a favor del Cliente, éste y el Banco acuerdan en aplicar dicho saldo como un pago

anticipado parcial, conforme a lo indicado en el último párrafo del numeral 2. Por el contrario, de no ser suficiente la cantidad desembolsada para cancelar las obligaciones generadas en virtud del destino del Crédito, el Cliente asumirá directamente el pago de la diferencia.

2. PAGO DEL CREDITO Y PLAZO, PAGOS ANTICIPADOS Y ADELANTO DE CUOTAS. -

El Crédito se pagará en los plazos y montos establecidos en el Cronograma de Pagos definitivo ("el Cronograma"). A la firma de este contrato, el Cliente declara haber recibido un cronograma provisional, prestando para ello su total conformidad. Sin perjuicio de ello, el Banco se obliga a entregar el Cronograma definitivo, de acuerdo a la modalidad elegida por el Cliente, a la firma de la Escritura Pública que origine la presente minuta o en un plazo no mayor a 30 días desde la entrega del cronograma provisional, lo que suceda primero. El Cliente con su firma puesta en la Escritura Pública que origine el presente contrato, declara haber recibido a su total satisfacción el Cronograma definitivo.

El pago del principal, intereses, penalidades, gastos y otros conceptos del Crédito, se hará en la misma moneda del Crédito, mediante el pago de cuotas mensuales según el Cronograma. Si el pago es realizado en moneda distinta, el Banco realizará la conversión según su tipo de cambio vigente en la fecha de la operación.

A solicitud del Cliente, El Banco podrá: i) conceder periodos de gracia para el pago del Crédito; y/o ii) diferir el pago de cuotas próximas a vencer en supuestos excepcionales. Los intereses que se generen en dichos periodos serán capitalizables. El Cliente puede efectuar el pago parcial o total del Crédito sin cobro alguno. Los pagos mayores a la cuota exigible del periodo, pero menores al pago total de la obligación podrán calificarse como pagos anticipados o pagos adelantados. En caso de pagos anticipados (mayores a dos cuotas, incluida la exigible en el periodo) los intereses se reducirán proporcionalmente al día de pago y se reducirán las comisiones y los gastos que pudieran corresponder a la fecha de pago. El Cliente debe optar entre reducir el monto o número de las cuotas del Crédito y deberá dejar constancia de su elección en el formato que el Banco ponga a su disposición. Cuando el pago anticipado se efectúe a través de tercero, el Cliente deberá comunicar a través de instrucción efectuada por escrito su voluntad de reducir monto de cuota o reducir el plazo del Crédito de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. En caso que no se cuente con instrucción del Cliente y dentro de los 15 días calendario de realizado el pago, el Banco procederá a reducir el número de cuotas del crédito. En caso que el Cliente solicite el Cronograma modificado, el Banco deberá remitirlo en un plazo no mayor a 7 días calendario contados desde la solicitud. Asimismo, el Cliente puede efectuar adelanto de cuotas (menores o iguales al equivalente de dos cuotas, incluida la exigible en el periodo), el cual se aplicará a la cuota exigible completa y lo restante como pago a cuenta de la cuota próxima a vencer; sin que se produzca reducción de intereses, comisiones y gastos.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el Cliente podrá decidir aplicar su pago por encima de la cuota exigible en el periodo, ya sea como pago parcial anticipado o como adelanto de cuotas.

3. AUTORIZACIÓN AL DÉBITO Y DERECHO DE COMPENSACIÓN. -

Si el Crédito fuera aprobado en el marco de convenios de descuento por planilla o Prestabono, el Cliente desde ya y de manera irrevocable faculta al Banco a debitar, como medio de pago, sus obligaciones derivadas del Crédito contra los saldos de sus cuentas en las que les sean abonadas sus remuneraciones. El débito se realiza de acuerdo a los límites establecidos por la legislación vigente.

Adicionalmente, el Cliente de manera expresa autoriza al BANCO a amortizar y/o cancelar las cuotas del Crédito o cualquier otro concepto vencido aplicable a la fecha de pago, con cargo a cualquiera de los depósitos y/o cuentas que mantenga en el Banco, incluidas las cuentas en que perciba el pago de sus remuneraciones.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores y en uso de la facultad establecida en el numeral 11 del artículo 132 de la Ley de Bancos y sus modificaciones, el Cliente conoce y acepta que el Banco podrá en cualquier momento y sin previo aviso, aplicar el pago de lo adeudado por principal, interés compensatorio, penalidades, comisiones, gastos y tributos exigibles determinados previamente en la Hoja Resumen o posteriores modificaciones, sobre cualquier cuenta, fondo, bien o valor que el Banco tenga en su poder y que esté destinado a ser acreditado, entregado o abonado al Cliente (con exclusión de los activos legal o contractualmente declarados intangibles o excluidos de este derecho, en aplicación de este acuerdo expreso, bajo el marco del numeral 11 del artículo 132 ya señalado), así como realizar cuando sea necesario, la correspondiente operación de cambio de monedas al tipo de cambio vigente en el Banco a la fecha de la operación antes señalada. Una vez efectuada la compensación, el BANCO enviará una comunicación al Cliente indicando la ejecución.

4. INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y OTROS CARGOS QUE SE APLICAN AL PAGO DEL CRÉDITO. -

Las partes convienen en que la tasa efectiva anual de interés (TEA), la tasa de costo efectivo anual (TCEA) comisiones, penalidades y gastos aplicables al presente Crédito, han sido previa y efectivamente informados al Cliente y constan en el Anexo 2 y en la Hoja Resumen, que, firmadas por el Cliente en señal de aceptación, forman parte del presente contrato, y se devengarán a partir de la fecha de suscripción del presente contrato o del desembolso del crédito, según corresponda.

Si el Cliente no cumple con el pago oportuno y total de sus obligaciones en las fechas establecidas incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de intimación alguna.

Los importes adeudados por el Crédito que no sean cancelados por el Cliente en las oportunidades convenidas devengarán por todo el tiempo que demore su pago, además de los intereses compensatorios, una penalidad por incumplimiento de acuerdo a lo establecido en la Hoja Resumen.

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES Y DE CRONOGRAMA. -

El Cliente autoriza que las condiciones pactadas en el Contrato (distintas a las tasas de interés fija), las comisiones, penalidad por incumplimiento y/o gastos aplicables al Crédito detallados en la Hoja Resumen, podrán ser modificados unilateralmente (o incorporados) por el Banco de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, debiendo comunicar ello al Cliente con una anticipación de 45 días calendario, a través de los medios de comunicación que correspondan de acuerdo a lo señalado en el numeral 15 del Contrato. Si estas modificaciones tienen un impacto en el Cronograma, este se actualizará y el Banco lo remitirá al Cliente, reemplazando al anterior.

Las modificaciones antes señaladas podrán tener como causa – sin que se considere esta lista como limitativa – los siguientes eventos: i) hechos o normas que produzcan variaciones en las condiciones de mercado, de la política monetaria (incluido el encaje) o de la situación política o económica nacional o internacional; ii) crisis financiera; iii) cambios en sus estructuras de costos de los servicios vinculados al Crédito, sea por disposiciones legales, por decisiones comerciales del Banco o por encarecimiento de servicios prestados por terceros trasladados al Cliente, iv) condiciones o campañas promocionales; v) si por causa del Cliente no se constituye garantía requerida en un plazo de 60 días contados desde el desembolso del Crédito, vi) si el Cliente no destina el uso de los fondos de acuerdo a lo señalado en el Anexo 2, o vii) si se produce un hecho o circunstancia que cambie las condiciones de riesgo y crédito bajo las cuales fue aprobado el Crédito.

La comunicación previa no será exigible y el cambio se aplicará inmediatamente i) cuando el factor de la tasa variable dejará de existir y se tome otro factor como referencia; ii) cuando la modificación sea en beneficio del Cliente; iii) cuando se modifique las cuotas por contratación directa de seguros de acuerdo a lo previsto en el numeral 11; y iv) en aplicación de los supuestos detallados en el numeral 21.

El Cliente de no estar conforme con dicha modificación podrá dar por concluido el Contrato de pleno derecho debiendo para ello: i) manifestar su disconformidad por escrito, ii) resolver expresamente este contrato y iii) proceder con el pago de todo el saldo deudor u obligación pendiente, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente (cualquiera de los clientes en caso el Crédito sea otorgado de acuerdo al numeral 22). La continuidad de los servicios o la falta de pago del saldo deudor en los plazos estipulados se entenderá que el Cliente no hace uso de su derecho a resolver el contrato y en ese sentido, se empezarán a aplicar las condiciones modificadas desde el vencimiento del plazo del pre aviso. Siendo así, el silencio del Cliente constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el Banco. En caso de las modificaciones relacionadas a la incorporación de servicios que no están directamente relacionados a este Crédito, el Cliente tendrá la facultad de aceptarlo o no. La negativa del Cliente (o de cualquiera en caso se aplique el numeral 22) no implicará la resolución del Contrato.

6. INFORMACIÓN PERIODICA

Si el Cliente así lo solicita, el estado de situación del Crédito podrá ser puesto a su disposición sin costo por medios electrónicos (página web, correo electrónico indicado por el Cliente, entre otros). Por otro lado, el Cliente podrá solicitar al Banco el envío físico del estado de situación del Crédito a la dirección consignada por aquel, a través de los medios dispuestos por el Banco, debiendo asumir el costo que se señala en la Hoja Resumen.

II) DEL CONTRATO DE GARANTIA/S HIPOTECARIA/S:

7. DE LA CONSTITUCION DE LA HIPOTECA. -

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Crédito, (incluyendo capital, intereses, comisiones, penalidades, gastos y demás obligaciones directas o indirectas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1107° del Código Civil) el Cliente constituye, modifica, ratifica o amplía el monto de, una primera y preferencial hipoteca favor del Banco (en adelante la Hipoteca), sobre el/los inmueble/s de su propiedad (en adelante el Inmueble), de acuerdo a los términos señalados en el Contrato. Los detalles de la Hipoteca y el Inmueble se encuentran en el Anexo 3. La Hipoteca será liberada, sólo cuando el Crédito y toda otra deuda u obligación directa e indirecta de cargo del Cliente a favor del Banco, se encuentren totalmente canceladas. La presente

hipoteca garantizará además todas las obligaciones existentes o futuras de cargo del Cliente, ya sea que dichas obligaciones hayan sido asumidas expresamente (de manera individual o conjunta en caso que el Crédito sea otorgado a más de una persona), por el Cliente frente al Banco en forma previa a la suscripción del presente instrumento, que las mismas se asuman a través de los términos del presente contrato o que las referidas obligaciones sean asumidas en forma posterior a la suscripción de este documento; salvo que se señale algo distinto en el Anexo 3, caso en el que la Hipoteca solo garantizará la obligación generada de la ejecución del Contrato.

Se deja expresa constancia que, el monto de las obligaciones garantizadas por la Hipoteca que se constituye modifica, ratifica o amplía por el presente contrato, es de naturaleza determinable y que tales montos se determinarán conforme a la respectiva liquidación y/o estado de cuenta que efectúe el Banco ante una eventual ejecución de la Hipoteca, quedando así determinados en dicha oportunidad el monto final de las obligaciones garantizadas.

En caso que el Inmueble sea bien futuro de acuerdo a lo detallado en el Anexo 3, la Hipoteca que se encuentra sujeta a la condición que el Inmueble llegue a existir. Se entenderá que el Inmueble existe cuando se encuentre debidamente inscrito en los Registros Públicos correspondientes.

Una vez cancelada las obligaciones respaldadas por la presente Hipoteca, el Cliente solicitará al Banco emitir la minuta de levantamiento de la garantía sin condición y se encargará de cancelar los gastos notariales y registrales

que originen la formalización e inscripción en los Registros Públicos correspondientes del levantamiento de la mencionada garantía.

8. EXTENSIÓN DE LA HIPOTECA. -

En la Hipoteca que se constituye o amplía en virtud de este contrato, está comprendido cuanto de hecho o por derecho corresponda o pueda pertenecer al Inmueble hipotecado, sin reserva ni limitación alguna, incluyendo todo aquello que fuera edificado y que forme parte integrante del Inmueble a la fecha o con posterioridad al presente contrato, así como los frutos civiles que produzcan o puedan producirse, los que en caso de atraso, mora y/o juicio, serán directamente recaudados por el Banco. La Hipoteca también se extiende a las indemnizaciones debidas en caso de siniestro a que se refieren los artículos 173 y 174 de la Ley de Bancos, sin perjuicio de los seguros que puedan haberse constituido expresamente en favor del Banco; así como las indemnizaciones que correspondan.

El Cliente se obliga a conservar en buen estado el Inmueble y a no efectuar modificaciones que perjudiquen el mismo, dando aviso por escrito al Banco de los deterioros que sufra y de cualquier hecho que perturbe su dominio o posesión.

9. INSCRIPCIÓN DE LA HIPOTECA. -

Cuando el Banco lo requiera, el Cliente se obliga a suscribir la Escritura Pública que la presente minuta origine; suscribir los documentos públicos o privados, declaraciones, modificaciones; hacer entrega de documentos al Banco; subsanar las observaciones registrales; cancelar los gastos notariales y registrales y llevar a cabo cualquier otro acto necesario para lograr la inscripción de la Hipoteca en el Registro Público respectivo. En caso contrario, el Banco quedará facultado para resolver este contrato de acuerdo al mecanismo planteado en el numeral décimo tercero. El Cliente (cualquiera de ellos en caso sea aplicable el numeral 22) deberá lograr la colaboración del Vendedor en los aspectos antes mencionados.

10. VALORIZACION E INSPECCIÓN DEL INMUEBLE. -

Se fija como valor del Inmueble en la suma indicada en el Anexo 3. En caso de Crédito "Autoconstrucción" o Inmuebles calificados como bien futuro, la valorización detallada en el Anexo 3 se ajustará una vez concluida la edificación del Inmueble en base a las posteriores valorizaciones realizadas por el perito tasador designado por el Banco. Las dos terceras partes de la valorización servirán como base para los efectos de la ejecución judicial de la Hipoteca. En el caso de emitirse el Título de Crédito Negociable – TCHN, la base para su venta extrajudicial será de 75% del valor antes señalado.

El Banco, podrá disponer que se efectúen tasaciones periódicas del Inmueble durante la vigencia de este contrato y/o cualquiera obligación y/o instrumento de crédito garantizado(s) por esta hipoteca. El costo de esas tasaciones será asumido por el Cliente. Asimismo, el Cliente deberá facilitar el acceso de los tasadores designados por el Banco al Inmueble. El Cliente acepta por anticipado que, bajo las normas indicadas en este contrato, el Banco queda autorizado a inspeccionar el Inmueble, así como a acceder a la información que le permita realizar las labores de seguimiento, evaluación y auditoría, en la ocasión, forma y lugar que lo considere conveniente, directamente o a través de terceros debidamente autorizados por el Banco, previa coordinación con el Cliente si fuera necesario el ingreso al Inmueble. El Cliente se obliga a proporcionar toda la información que el Banco le solicite con el mismo fin.

III) DISPOSICIONES GENERALES:

11. SEGUROS. -

El Cliente deberá contratar y mantener los seguros de desgravamen y del bien por todo el plazo del Crédito y mientras mantenga obligaciones de pago con el Banco (derivadas de la ejecución del Contrato). Los seguros que a continuación se señalan tendrán como beneficiario exclusivo al Banco:

a) Seguro de desgravamen. - este seguro otorga cobertura contra los riesgos de fallecimiento, así como invalidez total y permanente por enfermedad o accidente. El seguro de desgravamen debe ser otorgado por la compañía de seguros a satisfacción del Banco y su cobertura debe ser por un monto no menor al saldo pendiente de pago. El Cliente deberá endosar y entregar la póliza del seguro al BANCO. Si el Crédito ha sido otorgado a más de una persona (los Clientes), cada uno de ellos debe contar con un seguro de desgravamen. En caso ocurra alguno de los siniestros mencionados al Cliente o las personas aseguradas, el Banco cobrará directamente la indemnización para aplicarla, hasta donde alcance, al pago del Crédito.

b) Seguro del bien. - este seguro protege el Inmueble contra todo riesgo. Este seguro debe ser otorgado por una compañía de seguros a satisfacción del Banco y su cobertura debe ser por un monto no menor al saldo pendiente de pago del Crédito y de todas las demás obligaciones garantizadas por la Hipoteca. El Cliente deberá endosar y

entregar la póliza del seguro al Banco cuando efectúe la contratación directa. El Banco también podrá gestionar ante el bróker y/o compañía de seguros, la entrega de los respectivos endosos y renovaciones. Sin perjuicio de ello el Banco no estará obligado a realizar dicha gestión, siendo esto responsabilidad del Cliente. En caso se produzca alguno de los eventos cubiertos por el seguro, la indemnización será aplicada, hasta donde alcance, al pago del Crédito.

En caso el Inmueble sea bien futuro, la obligación del pago de la prima de este seguro comenzará una vez concluida la edificación del Inmueble, lo cual se presume que se

efectiviza a la fecha de entrega del referido bien, de acuerdo al contrato de compraventa entre el Cliente y el Vendedor cuya referencia se encuentra en el Anexo 3. El Cliente otorga su autorización para efectuar el cobro de la prima del seguro en caso lo haya contratado a través del Banco. El Cliente conoce que es su responsabilidad informar al Banco sobre los cambios en la fecha de entrega del Inmueble para que no se cobre la prima del seguro del bien, debiendo presentar las minutas, cláusulas adicionales, actas de entrega relacionadas a su contrato de compraventa con el constructor.

El Cliente puede contratar los seguros de desgravamen y del bien a través del Banco (cuyas características se encuentran descritas en la Hoja Resumen y en la página web del Banco) siendo este responsable de efectuar la contratación o renovación por instrucciones del Cliente; o directamente con la compañía de seguros de su elección. En este último caso el Cliente tomará en cuenta lo siguiente:

- i) Los seguros cumplirán con las condiciones exigidas por el Banco, las cuales se encuentran también en la página web;
- ii) Los seguros deben estar vigentes durante todo el plazo del Crédito; para lo cual el Cliente debe renovar el seguro las veces que sea necesario. Una vez renovada la póliza deberá entregarlas al Banco junto con los sustentos de pago dentro de siete días posteriores al vencimiento de la póliza anterior;
- iii) Comunicar al Banco tan pronto tenga conocimiento que los seguros han sido variados, modificados o suprimidos. Si la compañía de seguros exige nuevos requerimientos, el Cliente deberá cumplirlos; caso contrario será de su exclusiva responsabilidad no contar con los seguros;
- iv) Pagar la comisión por estudio de póliza endosada cuyo costo se señala en la Hoja Resumen.

En caso que el Cliente no contrate los seguros conforme al párrafo anterior, el Banco estará facultado para hacerlo por cuenta y cargo del Cliente, sin necesidad de comunicación previa en cuyo caso las primas serán adicionadas a las cuotas por vencer del Crédito. Como consecuencia de ello se modificará el Cronograma cuya copia le será entregada al Cliente a su expresa solicitud. En estos casos la falta de contratación o renovación de las pólizas de los seguros por parte del Banco (ante la falta de contratación directa o no renovación de las pólizas por parte del Cliente) no le generan responsabilidad ni consecuencia (infraseguro o sobreseguro), ya que esta obligación le corresponde únicamente al Cliente. El Cliente ha suscrito una declaración jurada de salud, cuya información es verdadera, completa y exacta. Si la declaración señalada tuviese vicios o inexactitudes imputables al Cliente, se perderá el derecho a la indemnización derivada del seguro y los herederos tendrán que asumir esta deuda con el Banco.

12. DECLARACIONES DEL CLIENTE. -

EL CLIENTE declara al momento de la firma:

- a) Que, en caso de ser casado y estar bajo el régimen patrimonial de sociedad de gananciales, el Crédito será necesariamente utilizado en beneficio de la sociedad conyugal.
- b) Que el Crédito será destinado a la finalidad que se establece en el Anexo 2 y que el Inmueble será destinado a vivienda.
- c) Que el Inmueble es o será de su propiedad (según corresponda) y que sobre él no pesa ni pesará carga, gravamen, embargo, responsabilidad o medida judicial o extrajudicial alguna que restrinja su derecho de disposición o de afectarlo en garantía.
- d) Que el Banco, de forma directa o por medio de terceros autorizados, efectuarán las labores necesarias para la cobranza de las cuotas del Crédito y otros conceptos derivados del presente instrumento.
- e) Que reconoce que el Banco no es responsable por la idoneidad, calidad, plazo de

entrega ni titulación del Inmueble; por lo que el Cliente declara conocer que cualquier queja o reclamo referente al Inmueble será efectuado por él mismo directa y exclusivamente al Vendedor, al haberlo elegido libremente.

- f) Que conoce que los seguros regulados en el numeral 11 son distintos de la Hipoteca, por lo que se rigen por sus propias condiciones contenidas en las pólizas de seguros (contrato de seguro). El Cliente reconoce que es su responsabilidad mantener contratados y vigentes los Seguros, cuando los haya contratado de manera directa.
- g) Que no está siendo investigado por lavado de activos, actos de corrupción, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes; que no está vinculado con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o proceso judiciales relacionados con los hechos antes mencionados; y que no se encuentra en listas o registros de sanciones locales o internacionales (sanciones UIF, UN, OSFAC, OSFI, entre otras).
- h) En el caso de créditos bajo la modalidad Autoconstrucción o Remodelación EL CLIENTE declara:
 - i) Que ejecutará la edificación utilizando los materiales idóneos, según corresponda a la edificación, respetando las normas y reglas de construcción y zonificación vigentes, culminando el mismo dentro de los plazos indicados por EL CLIENTE a EL BANCO, así como de la inscripción de la declaratoria de fábrica en los registros públicos en los que se encuentra ubicada la edificación, dentro de un plazo de 1 año contado desde el primer desembolso.
 - j) Que cumplirá con todas las pautas, medidas y normas de seguridad que regulan la actividad de la construcción, tanto en lo que respecta a las habilitaciones urbanas y edificaciones, como la seguridad en la construcción, sujetándose a los señalado en el Reglamento Nacional de Edificaciones y los prescrito por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, las municipalidades distritales y provinciales competentes, así como por lo determinado por determinado por los Colegios de Ingenieros y Arquitectos, CAPECO, Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI y las entidades relacionas a la actividad de la construcción en el Perú

13. EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO. -

Sin perjuicio de los eventos de incumplimiento señalados en los numerales anteriores, el Banco podrá dar por vencidos todos los plazos otorgados al Cliente o resolver el presente contrato y, en ambos casos exigir el pago inmediato del saldo del Crédito, así como los intereses, comisiones, penalidades, gastos y otros cargos, e iniciar las acciones judiciales para la ejecución de la Hipoteca, de verificarse alguno de los siguientes supuestos:

- a) Si el Cliente incumpliera cualquier obligación (dineraria o no dineraria) del Contrato o si dejara de cumplir cualquier obligación frente al Banco en virtud de otro contrato.
- b) Si el Cliente diera al Crédito o al Inmueble un uso distinto al que señala en el Anexo 2 del presente contrato.
- c) Si el Inmueble se deprecia o deteriora a punto tal que su valor resultase inferior al saldo del Crédito pendiente de pago, según valuación del perito tasador que el Banco designe.
- d) Si el Cliente fuera demandado respecto a la propiedad del Inmueble, o si el Inmueble fuese embargado o se haya ordenado su remate en cualquier proceso judicial, concursal u arbitral.
- e) Si el Cliente y/o Vendedor no cumplieran con efectuar lo detallado en el numeral 9 del contrato, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que se le solicita cualquiera de las acciones detalladas numeral señalado.

- f) Si transcurridos sesenta (60) días de celebrado este contrato, la Hipoteca no se hubiera inscrito en el Registro de la Propiedad Inmueble, por causa imputable al Cliente.
- g) Si el Cliente no otorgara nuevo "Poder Especial" a favor de EL BANCO en aquellos casos en que se hubiera acordado otorgarlo.
- h) Si el Cliente no cumple con facilitar el acceso a las inspecciones del Inmueble, por parte del Banco o a quién éste designe.
- i) Si el Cliente no cumple con informar la posesión o propiedad del Inmueble a favor de un tercero sin contar con la autorización previa y por escrito del Banco.
- j) Si el Cliente efectuara modificaciones o demoliciones, o realiza ampliaciones, edificaciones y/o construcciones sin contar con la autorización previa y por escrito del Banco.
- k) Si a la fecha de celebración del Contrato, resultara que las personas aseguradas padecían de enfermedad diagnosticada o de su conocimiento, preexistente o -en su caso- si la declaración de salud formulada para el seguro no fuese cierta o exacta y ello conlleve a que se haga imposible o pueda dejarse sin efecto, el seguro de desgravamen contratado con la compañía de seguros.
- l) Si el Cliente opta por tomar directamente el seguro del bien y el Inmueble no es debidamente asegurado o no se endosa la póliza a favor del Banco o por cualquier circunstancia se pierde o no se cuenta con la cobertura de una compañía de seguros de primer nivel.
- m) Si las declaraciones señaladas en el numeral 12 y otras que pudieran estar en el Contrato se tornan falsas o inexactas durante la vigencia del Crédito; o si el Cliente no hubiese puesto en conocimiento de Banco antes de la celebración del Contrato todo acto que afecte el Inmueble.
- n) Si el Banco considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con el Cliente a) por conducta intolerable del mismo frente al personal del Banco y/u otros clientes, en las oficinas del Banco o a través de otros canales disponibles; o b) si el Banco, su casa matriz o sus afiliadas se vieran expuestos a contingencias regulatorias, contractuales o de cualquier tipo frente a autoridades locales o foráneas de mantener relación con el Cliente (p.e. si el Cliente se encontrase en listas de sanciones locales o internacionales en UIF, UN, OSFAC, OSFI, entre otros).
- o) Si el Cliente es declarado insolvente o en quiebra, o se encuentra incurso en algún procedimiento concursal (cualquiera de ellos de ser aplicable el numeral 22).

En los casos de Traslado Hipotecario además será causal de resolución:

- p) Si transcurridos veinte (20) días hábiles desde efectuado el desembolso del Crédito, el Cliente no haya entregado al Banco la minuta de levantamiento de hipoteca no condicionada del gravamen descrito en Anexo 3.
- q) Si el Crédito es otorgado para financiar bienes futuros (en planos o en construcción que no se encuentren independizados) y hubiesen transcurrido dieciocho (18) meses contados desde la fecha de desembolso y no se ha concluido con las obras o se ha incumplido con la entrega del Inmueble debidamente independizado con declaratoria de fábrica incluyendo las características pactadas en el contrato de compra venta, a efectos que se constituya la Hipoteca. En este caso el Banco podrá decidir no dar por vencidos los plazos y mantener vigente el Crédito bajo nuevas condiciones que serán debidamente comunicadas de acuerdo a lo previsto en el numeral 5. En este caso el Cliente perderá en forma automática aquellos beneficios, premios o bonos que el Banco o cualquier tercero le hayan otorgado, sin que resulte necesario que el Banco se lo comunique, quedando el Cliente obligado al pago de la totalidad del Crédito.

En los casos de Crédito "Autoconstrucción" o Remodelación además serán causales de resolución las siguientes:

- r) Si no se concluyera la edificación y/o remodelación y la respectiva inscripción de la fábrica en los Registros Públicos pertinentes dentro del plazo de un año de realizado el primer desembolso, salvo que el Banco autorice una prórroga.
- s) Si el valor del avance de la obra no cumpliera con los parámetros urbanísticos y edificatorios de la zona aprobados por la municipalidad correspondiente.
- t) Si los materiales utilizados no cumplieran con los estándares de calidad debidos a criterio del Banco.

En cualquiera de los casos arriba enumerados, el Banco podrá -a su elección- proceder a: i) cerrar la cuenta corriente en la que se hubiese registrado el saldo deudor del Crédito y emitir la letra de cambio a que se refiere el Art. 228° de la Ley de Bancos, o ii) completar el pagaré incompleto suscrito por el Cliente por el importe que resulte de la liquidación que el Banco practique (lo cual incluirá intereses, comisiones, penalidades y gastos que se hubiesen devengado), a fin de iniciar las acciones pertinentes (en caso se haya incorporado la cláusula adicional de pagaré incompleto en el contrato). En cualquiera de los dos casos, no se producirá novación ni se liberarán o extinguirá la Hipoteca que se otorgue o se amplíe en respaldo del Crédito.

La resolución de pleno derecho operara desde la fecha que señale, mediante aviso previo y por escrito al Cliente.

14. MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN PREVIO AVISO. -

El Banco podrá modificar el Contrato, por aspectos diferentes a tasas de interés, comisiones y gastos, e incluso resolverlo, sin previo aviso como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS tales como: i) las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento del Cliente (por asumir préstamos, fianzas, etc., bajo cualquier acuerdo con personas naturales o jurídicas que conlleven a sobreendeudarse); ii) si el Banco detectase que el Cliente viene realizando operaciones inusuales, irregulares y/o sospechosas o que puedan causar perjuicios al BANCO o a sus clientes siempre que el Cliente no haya acreditado el origen legal de sus fondos u operaciones en el plazo establecido; iii) si el Banco tomara conocimiento que el Cliente es investigado o se presume vinculado (directamente o por su vínculo por terceros) a actividades de lavado de activos, delitos precedentes y financiamiento del terrorismo; o iv) si producto de la evaluación, existen indicios que el Cliente haya presentado información y/o documentación falsa, incompleta, inexacta o inconsistente con la información declarada o proporcionada anteriormente. En estos supuestos la comunicación de la medida será posterior dentro de un plazo no mayor a los 7 días calendario de producido el cambio y/o resolución del contrato, a través de los medios de comunicación que correspondan de acuerdo a lo señalado en el numeral siguiente. Estos supuestos se aplican a cualquiera de los clientes si fuese aplicable el numeral 22.

15. MEDIOS DE INFORMACIÓN. -

Son medios directos para comunicar los cambios detallados en el numeral 5 los siguientes medios físicos o electrónicos los cuales solo se mencionan a manera de ejemplo: i) el estado de situación del Crédito; ii) comunicaciones a la dirección de envío de correspondencia, correo electrónico y/o domicilio del Cliente; iii) llamadas telefónicas (teléfono fijo, celular, etc.); iv) notas de cargo o abono entregadas o enviadas por el Banco; v) vouchers de operaciones, enviados o entregados al CLIENTE; vi) mensajes texto (sms), vii) red de mensajería instantánea, virtual u aplicación software (apps descargadas en celulares, tablets computadoras o dispositivos

similares).

Son medio indirectos: i) publicaciones en las oficinas del Banco; ii) mensajes en cajeros automáticos; iii) mensajes en redes sociales y/o iv) mensajes a través de medios de comunicación social, avisos en cualquier diario, periódico, revista de circulación nacional, a elección del Banco. Estos medios se podrán usar de forma complementaria a los medios directos o para comunicar modificaciones que de acuerdo a la legislación vigente no requieran el uso de medios señalados en el párrafo precedente.

16. DOMICILIO. -

Para efectos de este contrato, el Cliente señala como su domicilio el indicado en el Anexo 1 del presente instrumento, donde se dirigirán todas las comunicaciones y/o notificaciones judiciales y extrajudiciales. Cualquier variación de domicilio, para su validez, deberá ser comunicada por escrito al Banco, surtiendo efecto a partir de los 30 días siguientes a su entrega al Banco, requisito sin el cual las comunicaciones serán válidas y surtirán todos los efectos legales cuando hayan sido notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

17. CESIÓN. -

EL BANCO queda autorizado por EL CLIENTE a ceder los créditos y demás derechos provenientes de este contrato o su posición contractual en el mismo, total o parcialmente, para lo cual EL CLIENTE presta desde ya su conformidad por adelantado. La comunicación de la cesión se efectuará mediante un documento de fecha cierta.

Si EL BANCO decidiese ceder los derechos que se derivan del presente contrato incluidas las garantías, la comunicación fehaciente de esta cesión podrá ser realizada indistintamente por EL BANCO o por el cesionario en cualquier momento, incluso en el momento mismo en que el cesionario exija al CLIENTE el pago de las cuotas que conforman el crédito.

18. RECLAMOS, LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE. -

En caso de disconformidad con los servicios financieros proporcionados por el BANCO, EL CLIENTE podrá presentar su reclamo a través banca telefónica, oficinas y cualquier otro canal que EL BANCO implemente e informe al CLIENTE. La respuesta del BANCO no limita el derecho del CLIENTE a recurrir, en caso lo considere pertinente, a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

El presente contrato y sus Anexos se rigen por los términos y condiciones en ellos establecidos, los dispositivos legales mencionados en el mismo, el Código Civil, la Ley 26702 y sus modificatorias, y demás normas legales que resulten aplicables.

Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de la ciudad en la que se celebra el Contrato, sin perjuicio de lo cual el BANCO podrá recurrir a la del domicilio del CLIENTE o la de lugar de ubicación de los bienes de su propiedad según lo estime conveniente para el cobro de sus acreencias.

19. GASTOS. -

Todos los gastos que se devenguen a partir del presente contrato sean con el Banco o con terceros, incluidos los gastos notariales y registrales (de ser el caso) a la fecha en que corresponde inscribir la constitución, modificación o cancelación de la Hipoteca, serán de cuenta única y exclusivamente del Cliente. Este se obliga a pagar directamente los costos notariales y registrales a la Notaría correspondiente. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la presente estipulación, el Banco está autorizado para sobregirar, de ser necesario, las cuentas del CLIENTE, en caso que este último no cumpla en forma oportuna con el pago de los conceptos antes indicados. Los gastos notariales incluyen un Testimonio, para el Banco, y una Copia Simple de la Escritura Pública, para el Cliente.

20. TITULO DE CREDITO HIPOTECARIO NEGOCIABLE-TCHN. -

El Cliente autoriza en forma expresa e irrevocable al Banco para que en mérito al presente documento y sobre la base de la Hipoteca, emita un Título de Crédito Hipotecario Negociable (en adelante TCHN), antes o después de la inscripción de la Hipoteca, a la orden del Banco o de la persona que éste designe; en cuyo caso la Hipoteca tendrá carácter de exclusiva, conforme a ley. La presente autorización se otorga de conformidad con la Ley de Títulos Valores No.27287, sus modificatorias y el Reglamento del Título de Crédito Hipotecario Negociable Resolución SBS N° 685-2007, o norma que la sustituya. Asimismo, en caso de emitirse el TCHN incompleto, el Cliente autoriza al Banco a completarlo, con la información y condiciones referidas en el presente contrato para la integración del pagaré (de haberse incorporado la cláusula adicional de pagaré incompleto).

21. CONDICIONES PROMOCIONALES. -

A) Si el Cliente ha solicitado un crédito bajo la modalidad de Prestabono, Descuento por Planilla o cualquiera de sus variantes, el pago del crédito se realizará a través de cargos contractuales sobre las remuneraciones que percibe en virtud de una relación laboral y que se encuentren depositadas en el Banco o en otras instituciones. La aprobación de un crédito bajo la referida modalidad otorga al

Cliente una tasa de interés compensatoria promocional que se encuentra detallada en la Hoja Resumen y/o en el Anexo 2. Tanto el Cliente como el Banco, según corresponda la modalidad, conocen y aceptan que: i) en caso el Cliente reciba el préstamo y no cumpla con instruir a su empleador el pago de su remuneración a través de una cuenta de haberes en el Banco dentro de los 90 días siguientes al desembolso; ii) en caso el Cliente efectúe el traslado de su remuneración depositada en cuentas del Banco hacia otra institución, iii) si se da por terminada la relación laboral del Cliente por cualquier causa; y/o iv) el Cliente revocase su autorización para los cargos; ya no será aplicable la condición promocional relacionada a la tasa de interés compensatoria, procediendo el Banco a aplicar la tasa de interés compensatoria convencional que figura también en la Hoja Resumen, desde que toma conocimiento de alguno de los hechos antes señalados.

B) Si el Cliente ha solicitado el Crédito y de acuerdo a lo detallado en el Anexo 3, el Inmueble mantiene un gravamen previo que genere que la Hipoteca a favor del Banco pueda estar en segundo rango, el Banco brinda la facilidad al Cliente de otorgar el Crédito al Cliente a la tasa promocional que figura en el Anexo 2, siempre que el Cliente, dentro de los veinte días hábiles contados desde el desembolso, entregue al Banco la minuta de levantamiento de hipoteca sin condición del gravamen descrito en el Anexo 3. Si el Cliente no cumple con esta condición, el Banco incrementará la tasa promocional en un 1%.

Ocurrido cualquiera de los supuestos mencionados anteriormente, el Banco entregará posteriormente al Cliente, dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días calendario un nuevo Cronograma en la modalidad escogida por él y registrada en el Banco. En caso de no haber escogido algún medio, el Cliente autoriza al Banco a entregar el cronograma nuevo a través de medios electrónicos (correos electrónicos y otras modalidades directas) o a la dirección que el Cliente haya consignado en su Solicitud.

22. DEUDORES SOLIDARIOS. -

Si el Crédito ha sido otorgado a más de una persona, se entenderá que a todas ellas se les denominará como el Cliente a lo largo del Contrato y todos ellos asumen el pago del mismo en forma solidaria. En ese sentido, cada uno de ellos está obligado, personalmente, a pagar la totalidad del Crédito y a cumplir las demás obligaciones que se establecen en este Contrato. En caso de incumplimiento del pago, el Banco podrá cobrar la totalidad de la

deuda a cualquiera de los Clientes, incluyendo los intereses, penalidad, comisiones y gastos, así como cualquier otra suma que se haya pactado.

La solidaridad del pago se mantendrá vigente aun cuando el Crédito se prorrogue y/o renueve y/o re programe y/o se produzca la novación del Crédito a solicitud del Cliente y solo terminará cuando éste se haya cancelado totalmente, a satisfacción del Banco.

Las cláusulas que constan en el presente documento han sido aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs mediante Resolución SBS N° 609-2019 emitida el 14 de febrero de 2019.



Contrato de Tarjetas de Crédito (*)SBS N°

El CLIENTE, cuyos datos y dirección se señalan en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, conviene en abrir una Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria (la “Cuenta Tarjeta”), declarando conocer y aceptar las características y operatividad del Sistema de Tarjeta de Crédito que tiene establecido el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (el “BANCO”), cuyas generales de ley aparecen pre-impresas en la solicitud antes indicada, conforme a la Hoja Resumen informativa (la “Hoja Resumen”) que el BANCO le ha entregado, los derechos y obligaciones que le corresponden como Titular y Usuario de la(s) tarjeta(s) de crédito personal(es) e intransferible(s) que el BANCO le haya expedido (la(s) “Tarjeta(s)”) según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (“SBS”) sobre Tarjetas de Crédito, y las cláusulas siguientes:

PRIMERA: DE LA CUENTA TARJETA Y DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

Por la Cuenta Tarjeta el BANCO concederá al CLIENTE, previa evaluación y aprobación crediticia de éste, una línea de crédito revolvente (la “Línea de Crédito”) por la suma inicial que se señala en la Hoja Resumen. En dicha Cuenta Tarjeta se debitarán los importes de los consumos y operaciones realizados con la(s) Tarjeta(s), ya sea en el mismo BANCO, otros bancos, establecimientos afiliados o medios diversos como banca por Internet, banca telefónica o tecnologías similares que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE, observando los procedimientos operativos correspondientes. Además, en la Cuenta Tarjeta se cargarán los intereses, penalidades, comisiones y gastos a cargo del CLIENTE frente al BANCO. La Cuenta Tarjeta se rige, además, por las disposiciones del contrato de Cuenta Corriente del BANCO, el cual se encuentra a disposición del CLIENTE en las Oficinas del BANCO y en su página web (www.viabcp.com), así como por las normas legales aplicables, las cuales el CLIENTE declara conocer.

El CLIENTE podrá realizar los consumos y operaciones admitidas para ser realizadas con Tarjetas de Crédito, incluidas las disposiciones de efectivo que se sujetarán a la Línea de Crédito, salvo que se haya pactado límites individuales para cada una de las Tarjeta(s) o

usuarios designados por el CLIENTE o que el BANCO, excepcionalmente y de acuerdo con lo señalado en la cláusula segunda de este contrato, hubiera aceptado consumos por encima de la Línea de Crédito.

El CLIENTE declara conocer que en cualquier momento durante la vigencia de este contrato podrá solicitar al BANCO, en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito, lo que será atendido por el BANCO a los 2 días hábiles siguientes de la fecha de presentación de la solicitud. El CLIENTE será responsable por las disposiciones de efectivo que realice con la Tarjeta o con las tarjetas adicionales dentro del plazo señalado anteriormente.

El CLIENTE asume plena responsabilidad por los consumos y cargos correspondientes al uso de su Tarjeta y de las tarjetas adicionales y de los usuarios designados por él, obligándose a pagar tales consumos y cargos conforme a lo señalado en el Estado de Cuenta.

El CLIENTE autoriza al BANCO a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, a fin de regularizar transacciones que

hubiesen haber sido procesadas con error. El cargo y/o extorno serán informados al CLIENTE en su siguiente Estado de Cuenta.

SEGUNDA: EXCESOS DE UTILIZACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO Y RESPONSABILIDAD POR OPERACIONES NO RECONOCIDAS

El CLIENTE es responsable por el uso de la Tarjeta y de las tarjetas adicionales. El BANCO está facultado a cobrar toda suma cargada a la Cuenta Tarjeta, incluso en montos que excedan la Línea de Crédito otorgada o que correspondan a operaciones realizadas antes del aviso que dé el CLIENTE sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen.

El control del uso de la Tarjeta y de las tarjetas adicionales corresponde y es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, pudiendo el BANCO disponer el bloqueo de las mismas cuando se supere el monto máximo de la Línea de Crédito asignada y no decida incrementarla, aceptar su uso excepcional o suspender su utilización conforme a este contrato.

El BANCO podrá autorizar excepcionalmente al CLIENTE el uso de un monto en exceso de la Línea de Crédito. Dicho monto deberá ser fijado

por el BANCO en función de, entre otros criterios, la capacidad de pago, el perfil de montos de consumo del CLIENTE y la clase de Tarjeta de la que éste sea titular. Una vez fijado el porcentaje máximo de exceso autorizado, las operaciones que realice el CLIENTE con la Tarjeta y que se encuentren dentro de ese límite quedarán automáticamente autorizadas por el BANCO.

El CLIENTE no será responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas con su Tarjeta o con las tarjetas adicionales en los casos que se señalan a continuación, salvo que el BANCO demuestre su responsabilidad:

2.1 Cuando las operaciones hayan sido realizadas luego del aviso quedé el CLIENTE sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen;

2.2 Si el BANCO no hubiese puesto a disposición del CLIENTE un sistema de atención que permita a los usuarios comunicar el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de su Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o de la información que ellas contienen, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan;

2.3 Cuando la Tarjeta o las tarjetas adicionales hayan sido objeto de clonación;

2.4 Si el canal o sistema puesto por el BANCO a disposición del CLIENTE para realizar la operación hubiese presentado defectos de funcionamiento;

2.5 Si el cajero automático puesto por el BANCO a disposición del CLIENTE para realizar la operación, o el ambiente en que dicho cajero automático opere, hubiese sido manipulado;

2.6 Si se hubiese producido la suplantación del CLIENTE o de los usuarios de las tarjetas adicionales en las oficinas del BANCO;

2.7 Si se tratase de operaciones de micropago pactadas con el CLIENTE; o

2.8 Si las operaciones hubiesen sido realizadas luego de la cancelación de la Tarjeta o de las tarjetas adicionales, o cuando éstas hayan expirado.

De no estar conforme con los fundamentos del BANCO para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas con su Tarjeta o con las tarjetas adicionales, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

TERCERA: DE LA(S) TARJETA(S)

Toda Tarjeta tiene carácter personal e intransferible, debiendo el CLIENTE identificarse ante el establecimiento afiliado que lo exija. La Tarjeta puede ser usada en los

establecimientos afiliados al

Sistema de Tarjetas al que corresponde ésta (VISA, AMERICAN EXPRESS, entre otras), en el país y/o en el exterior, según corresponda, así como en las Oficinas del BANCO, cajeros automáticos propios o afiliados, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, inclusive Internet, usando, en el caso, procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o electrónicas, o formularios impresos o por medios electrónico.

Los medios de sustitución de firma servirán como medio de identificación, con prescindencia y en sustitución de la presentación de sus documentos oficiales de identidad y con igual validez que la firma gráfica o manuscrita, conforme a los artículos 141 y 141-A del Código Civil. El CLIENTE asume la obligación de mantener, con el debido cuidado, la Tarjeta, y en total reserva y en secreto su firma electrónica, con facultad de modificar dicha firma directamente y sin intervención del BANCO en las oportunidades y las veces que considere conveniente, debiendo hacerlo cada vez que se presuma que haya trascendido a terceros. La(s) Tarjeta(s) que expida el BANCO serán de alguna clase establecida (Clásica, Oro, Marca Privada, Nacional, Internacional, etc.), y corresponde al BANCO decidir su clase, vigencia y oportunidad de emisión, así como su sustitución por otra clase o marca. La sustitución por otra marca será comunicada al CLIENTE a través de los medios directos de comunicación al que se refiere la cláusula novena del contrato y con por lo menos 45 días calendario de anticipación.

El BANCO podrá establecer límites para las operaciones que se realizan con la Tarjeta, los que podrán diferenciarse según los distintos canales de atención. El CLIENTE deberá consultar tales límites en www.viabcp.com u Oficinas del BANCO.

CUARTA: SERVICIOS ASOCIADOS A LAS TARJETAS

El BANCO dará al CLIENTE la posibilidad de hacer uso de uno o más de los siguientes servicios:

1. Disposición de efectivo, en cuyo caso el CLIENTE deberá indicar al BANCO -para cada operación- si la disposición de efectivo deberá ser cargada en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable. En caso de efectuar la disposición de efectivo a través de un canal distinto a la banca por Internet o al Agente BCP, para que la misma sea cargada en cuotas, el CLIENTE deberá indicarlo así, vía Banca por Teléfono, antes de la fecha de facturación correspondiente a dicha disposición de efectivo. El silencio del CLIENTE, será interpretado como indicación de que la disposición de efectivo deberá ser

cargada de manera revolvente.

2. Operaciones de compra, consumos o pagos por Internet, a través de una página web distinta a la del BANCO.

3. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la(s) Tarjeta(s).

Los servicios aludidos en los numerales 1 y 2 anteriores, se activarán automáticamente en la fecha de celebración de este contrato, mientras que el servicio a que se refiere el numeral 3 será activado por el BANCO en la fecha en la que el CLIENTE lo solicite expresamente vía Banca por Teléfono. En todos los casos, el CLIENTE podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios a través de la red de Oficinas del BANCO, vía banca por Internet o Banca por Teléfono.

QUINTA: PLAZO Y CAUSALES DE ANULACIÓN DE LA(S) TARJETA(S)

La(s) Tarjeta(s) se expedirá(n) por el plazo que se indique en el correspondiente plástico en la oportunidad de su emisión o renovación. Sin perjuicio de ello, el CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento al BANCO la anulación de la Tarjeta, previo pago del saldo deudor de la Cuenta Tarjeta.

SEXTA: VIGENCIA Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La vigencia de este contrato es indefinida. Sin perjuicio de ello, el BANCO puede darlo por resuelto en cualquier momento por (i) decisión de negocios¹ o (ii) pérdida de confianza² mediante aviso escrito cursado al CLIENTE por lo menos con 15 días hábiles de anticipación, entendiéndose terminado este contrato - de pleno derecho- desde entonces.

El CLIENTE podrá también resolver este contrato en cualquier momento, a su sola decisión, con aviso escrito al BANCO y previo pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente frente respecto de este contrato. El CLIENTE puede solicitar la resolución de este contrato, en cualquier Oficina del BANCO o en cualquier otro medio que el BANCO ponga a su disposición. El procedimiento y canales de atención para la cancelación de Tarjeta de Crédito se encuentran difundidos en la Página Web del BANCO (www.viabcp.com).

La resolución unilateral del contrato constituirá el ejercicio de un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente y que deberá sujetarse a los términos y condiciones señalados en esta cláusula.

Asimismo, en aplicación de lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, el BANCO podrá resolver este contrato, disponiendo el

pago inmediato del importe que arroje la liquidación practicada por el BANCO, cuando se dé cualquiera de las situaciones establecidas a continuación, en cuyo caso la resolución del contrato se producirá de pleno derecho en la fecha en que el BANCO comunique al CLIENTE su decisión de valerse de esta cláusula resolutoria: (i) cierre previsto por la legislación aplicable, (ii) cuando, sin autorización del BANCO, la Cuenta Tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas, (iii) cuando se realicen operaciones que puedan perjudicar al BANCO, al CLIENTE o a otros clientes del BANCO, (iv) cuando la Cuenta Tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por el CLIENTE o por un representante autorizado del CLIENTE, (v) cuando la Cuenta Tarjeta se encuentre inmovilizada sin saldo a favor del CLIENTE por un periodo mayor a seis meses o cuando la Línea de Crédito se encuentre inmovilizada sin uso por un periodo mayor a seis meses, (vi) cuando el CLIENTE ingrese, voluntariamente o no, a un procedimiento de disolución, liquidación o concurso de acreedores, (vii) cuando el CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones de pago para con el BANCO, o (viii) cuando el BANCO decida dar por resuelta su relación contractual con el titular de la marca de la Tarjeta.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en los supuestos allí indicados y en la medida en que la legislación lo permita, el BANCO podrá optar por bloquear temporalmente la(s) Tarjeta(s), sin necesidad de aviso previo, hasta que el CLIENTE regularice la situación que originó el bloqueo y, en caso ello no ocurra, podrá proceder a la resolución del Contrato.

En todo caso de terminación de este contrato, el BANCO conciliará las cuentas y pagos que pudiera haber de cargo del CLIENTE y que por alguna circunstancia no hubieren sido aún contabilizadas. Solamente después de conciliadas dichas cuentas se tendrá por terminado el contrato, sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s).

No obstante, si con posterioridad a la resolución del contrato y consiguiente cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran consumos o cargos por cualquier causa, efectuados antes de la resolución y cierre de la Cuenta Tarjeta pero reportados tardíamente al BANCO por los respectivos establecimientos, la responsabilidad del CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la subsistencia de cuentas a nombre del CLIENTE

en el BANCO, pudiendo éste optar por abrir una cuenta corriente especial a nombre del CLIENTE, o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, conforme al artículo 132.7 de la Ley N° 26702. Todo ello, sin perjuicio del

derecho que le asiste al CLIENTE de formular las observaciones y/o reclamar sobre la procedencia de dichos cargos adicionales,

tanto ante el BANCO como ante las entidades administrativas o

judiciales correspondientes.

SÉPTIMA: CIERRE DE LA CUENTA TARJETA

Si el CLIENTE no cumpliera con hacer los pagos en la forma establecida y según el estado de cuenta, el BANCO podrá bloquear o cancelar la Tarjeta y/o disponer el cierre de la Cuenta Tarjeta, debiendo el CLIENTE devolver la(s) Tarjeta(s) de Crédito emitida(s) y cancelar el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. En caso de que el BANCO requiera al CLIENTE el pago de la deuda total de la Cuenta Tarjeta y ésta no sea cancelada dentro del plazo de 15 días hábiles de requerido, el BANCO -conforme al artículo 228 de la Ley 26702- procederá a girar una letra de cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del CLIENTE, con indicación de su origen, por el monto adeudado según la Cuenta Tarjeta, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la acción ejecutiva, que incluirá el cobro de los intereses compensatorios y moratorios a las tasas

OCTAVA: COBRO DE DERECHOS, INTERESES Y COMISIONES

Por la afiliación, utilización y mantenimiento en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar las comisiones y gastos que se señalan en la Hoja Resumen informativa, la cual se encuentra adjunta a este contrato. En caso el pago fuese realizado después de la fecha límite o por un importe menor al monto mínimo indicado en el Estado de Cuenta, El CLIENTE se compromete a pagar la Penalidad por Pago Atrasado indicada en la Hoja Resumen. Adicionalmente, en caso de retraso en sus pagos, el CLIENTE será reportado por el BANCO a las centrales de riesgo según lo establecido en la regulación vigente³.

EL BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE en todas sus oficinas, canales de atención al cliente y su página web www.viabcp.com, la versión vigente de este

contrato, las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios y las tarifas vigentes aplicables a ellos. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO le serán oponibles una vez que le hayan sido notificados en cualquiera de las formas que señala la ley, salvo lo previsto en el tercer párrafo de la cláusula novena, dándose preferencia a mensajes a través de los Estados de Cuenta.

EL BANCO se encuentra autorizado a cargar en la Cuenta Tarjeta las comisiones, gastos, intereses compensatorios e intereses moratorios (o penalidad en casos de mora, en la que se le tendrá automáticamente incurrido al CLIENTE sin necesidad de requerimiento o formalidad previa alguna) a las tasas efectivas anuales que correspondan y que se señalan en la Hoja Resumen y con los periodos de capitalización mensual que tenga establecido el BANCO.

Los intereses serán calculados sobre el saldo deudor que registre la Cuenta Tarjeta. En caso de que existan distintas deudas en diferentes modalidades, los intereses se calcularán sobre el saldo deudor que registre cada uno de estos tipos de deuda.

El CLIENTE autoriza que las condiciones pactadas, las comisiones, gastos, primas de seguro y demás conceptos, podrán ser modificados por el BANCO, de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente. Dichas modificaciones serán comunicadas a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Novena siguiente.

En ningún caso de terminación anticipada del contrato habrá lugar a devolución de las comisiones y gastos ya cargados o cobrados si el servicio ya ha sido prestado por el BANCO.

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE declara haber sido informado por el BANCO mediante la Hoja Resumen informativa, sobre los intereses, cargos y comisiones, así como sobre la frecuencia de los cobros que anteceden y que serán de su cuenta. Los cargos por dichos conceptos le serán informados preferentemente a través de su Estado de Cuenta mensual en forma previa a las fechas de pago, o a través de los mecanismos señalados en la Cláusula Novena siguiente.

NOVENA: MODIFICACIONES DEL CONTRATO Y NUEVOS SERVICIOS

El CLIENTE autoriza que las condiciones pactadas en este contrato, las comisiones, gastos y penalidades indicados en la Hoja Resumen informativa, podrán ser modificados unilateralmente por el BANCO, de acuerdo con lo

dispuesto por el Reglamento de Transparencia, debiendo comunicar ello al CLIENTE con una anticipación de 45 días calendario, o cualquier otro plazo que las disposiciones legales establezcan.

Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere el párrafo anterior podrán ser efectuadas por el BANCO – a su solo criterio- como consecuencia de

- (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional;

- (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las Políticas de Gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos y servicios bancarios; (v) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por el BANCO; (vi) inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; (vii) campañas promocionales; (viii) evaluación crediticia del CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; (ix) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por el BANCO; (x) crisis financiera; o (xi) hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor.

De no estar conforme con tales modificaciones, el CLIENTE podrá resolver este contrato, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente este contrato, y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación que mantuviera pendiente frente al BANCO, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados a la Tarjeta y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución de este contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el BANCO. Asimismo, la continuación en el uso de la Tarjeta por parte del CLIENTE, aún cuando haya manifestado su disconformidad, significará su total aceptación de las modificaciones informadas por el BANCO.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que la modificación se refiera a la ampliación de la Línea de Crédito, para que ésta se haga efectiva el CLIENTE, deberá dar su consentimiento expreso al BANCO, de no hacerlo, la ampliación no surtirá efecto alguno para el CLIENTE.

El BANCO pondrá a disposición del CLIENTE la versión vigente de este contrato y las tarifas aplicables en todas sus oficinas, canales de atención al cliente y su página web (www.viabcp.com), por lo que el CLIENTE debe consultar, antes y cada vez que solicite un servicio, el costo del mismo. La realización de transacciones o servicios solicitados por el CLIENTE, presumirán que se ha informado a su satisfacción sobre su costo. El CLIENTE reconoce que los cambios que se introduzcan a este contrato por el BANCO, le serán oponibles una vez que le hayan sido comunicados de conformidad con lo señalado en este contrato.

Para comunicar las modificaciones referidas (i) a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que generen mayores costos al CLIENTE; (ii) a la resolución del contrato por razón distinta al incumplimiento; (iii) a la limitación o exoneración de responsabilidad del BANCO; y/o (iv) a la incorporación de servicios que no se

encuentren directamente relacionados con la Tarjeta, el BANCO usará medios de comunicación directa, tales como (a) mensajes en los estados de cuenta; (b) comunicaciones al domicilio del CLIENTE; (c) correos electrónicos; (d) llamadas telefónicas; o (e) mensajes de texto (SMS)⁴

Para comunicar modificaciones distintas a las señaladas en el párrafo anterior, campañas comerciales y cualquier otra información relacionada con las operaciones que el CLIENTE tenga con el BANCO, así como modificaciones que sean beneficiosas para el CLIENTE, el BANCO podrá utilizar medios de comunicación tales como avisos en (i) cualquiera de sus oficinas, (ii) su página web, (iii) mensajes a través de Banca por Internet, (iv) notas de cargo, de abono o vouchers de operaciones, en tanto el CLIENTE realice operaciones y el BANCO le envíe o entregue dichas comunicaciones; (v) sus cajeros automáticos, (vi) las redes sociales, o (vii) cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional.

En caso de existir diferencia en la información de las operaciones del CLIENTE, prevalecerá aquella que se encuentre registrada en el BANCO. De no estar conforme, el CLIENTE tiene a salvo su derecho de acudir a las instancias administrativas o judiciales para ejercer su derecho al reclamo.

DÉCIMA: MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN AVISO PREVIO

El BANCO podrá elegir modificar el contrato celebrado con el CLIENTE en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlo, sin el aviso previo a que se refiere la Cláusula Novena anterior, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; por consideraciones del perfil del CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; si el BANCO advirtiese indicios del uso de la Cuenta Tarjeta en la realización de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; si a criterio del BANCO existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos depositados en la Cuenta Tarjeta; si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo; o por falta de transparencia del CLIENTE.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considerará que hay falta de transparencia del CLIENTE cuando, en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por éste antes de la contratación o durante la relación contractual con el BANCO, existan indicios de que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el CLIENTE al BANCO y ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal del BANCO.

Si el BANCO decidiese resolver el contrato suscrito con el CLIENTE o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en esta cláusula, remitirá una comunicación al CLIENTE, dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación o resolución, en la que señalará que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en aquellos casos en los que ésta se produzca como consecuencia de la detección de indicios de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia a que se refiere el segundo párrafo de esta cláusula.

UNDÉCIMA: MODALIDADES DE PAGO, ORDEN DE IMPUTACIÓN DE PAGO, PAGO EN EXCESO, REFINANCIACIÓN O REESTRUCTURACIÓN Y DÉBITO AUTOMÁTICO

El CLIENTE deberá realizar los pagos de su Cuenta Tarjeta en efectivo en las Oficinas del BANCO, mediante cargo en cuenta, o a través de otros medios o canales de atención que el BANCO ponga a su disposición, tales como cajeros automáticos, banca por Internet u otros que el BANCO establezca, lo que le será informado oportunamente a través de su estado de cuenta.

Ambas partes pactan que el CLIENTE deberá pagar en el plazo y los montos señalados en el Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito que el BANCO emite al final de cada periodo de facturación, sin que ello implique la pérdida del derecho que tiene el Cliente para realizar pagos sin restricción de monto y en cualquier oportunidad que considere pertinente.

El pago realizado por el CLIENTE se aplicará en primer lugar a cubrir el pago mínimo. En caso el CLIENTE realice un pago por montos inferiores al pago mínimo, aplicará respecto del capital primero a la deuda en cuotas, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponda una tasa de interés mayor hasta llegar a las que tengan una tasa de interés menor.

El CLIENTE tiene derecho a realizar pagos por encima del pago mínimo, por lo que el orden de imputación de pagos será:

1. En primer lugar, a la deuda revolvente existente al momento del pago, empezando por aquellas obligaciones con tasa de interés más alta.

2. Si se cubrió totalmente la deuda revolvente y aún queda saldo disponible se aplicará según lo siguiente:

2.1 Si el saldo es mayor a dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la obligación con tasa de interés mayor, este se aplica al capital como un pago anticipado, reduciendo el número de cuotas y el plazo del crédito.

En caso existan dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés se prioriza la obligación más antigua.

2.2 Si el saldo es menor o equivalente de dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas que tiene la tasa de interés mayor, este se aplica a la deuda revolvente que se contraiga, a los intereses de dicha deuda y a otros cargos generados. Sin embargo, en caso que (i) no exista deuda revolvente o (ii) el saldo exceda dicha deuda, este se aplicará a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por las obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor.

El orden de imputación de pagos antes establecido no será aplicable cuando: (a) exista efectiva negociación; o (b) el CLIENTE, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso el BANCO mantiene una constancia de

dicha decisión.

El BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a esta autorización, aplicándose su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta que, a la fecha de vencimiento establecida en el respectivo Estado de Cuenta, el CLIENTE no hubiese cumplido con pagar.

Si producto de dolo o culpa del BANCO, debidamente acreditados, se induce a error al CLIENTE y como consecuencia de ello este realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia a que se refiere la Hoja Resumen o, en su defecto, el interés legal.

En caso el BANCO y el CLIENTE llegasen a un acuerdo para la refinanciación o reestructuración de este último, la clasificación como deudor ante la SBS del CLIENTE se mantendrá igual a la que tenía al momento del acuerdo, salvo que esté clasificado como "Normal", caso en que será reclasificado como "Con Problemas Potenciales".

El BANCO brinda al CLIENTE la alternativa de afiliación al

sistema de débito automático en la misma moneda u otra distinta para el pago de su Cuenta Tarjeta, asumiendo el CLIENTE los riesgos por las diferencias de cambio al momento de tramitar el cargo/abono. El CLIENTE debe verificar estas operaciones e informar al BANCO de inmediato en caso de que no se practicasen en la oportunidad que corresponda o se realizasen de manera errada, para que este –una vez demostrada la procedencia del reclamo– proceda a regularizar los saldos de la Cuenta Tarjeta. El CLIENTE no será responsable cuando, por causa no imputable a él, el débito automático no pueda realizarse en la fecha pactada. Para afiliarse a este sistema el CLIENTE podrá acercarse a cualquier Oficina del BANCO y llenar el respectivo formulario de autorización de cargo en cuenta u optar por la afiliación vía la página web del BANCO (www.viabcp.com). La autorización de débito automático puede dejarse sin efecto, en cualquier Oficina del BANCO, mediante la firma de un nuevo formulario de autorización de cargo en cuenta o a través de la página web antes mencionada.

DUODÉCIMA: ESTADOS DE CUENTA

El CLIENTE podrá informarse del monto asignado como Línea de Crédito, el saldo disponible y el monto de la próxima cuota a pagar, u otra información que estime relevante, a través de los diferentes medios que el BANCO pone a su disposición, como consultas en ventanilla, Banca por Teléfono, vouchers de pago, Internet, cajeros automáticos, módulos de saldos, etc., y en las condiciones que el BANCO determine.

La liquidación mensual de la Cuenta Tarjeta, detallando los cargos efectuados, constará en el Estado de Cuenta que el BANCO emitirá al final de cada periodo a nombre del CLIENTE y enviará al domicilio de éste o, si así hubiera sido pactado entre las partes, sin costo a la dirección de correo electrónico que el CLIENTE haya señalado.

Si el CLIENTE no recibiera el Estado de Cuenta por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de pago establecida, deberá solicitarlo por escrito, o a través de los canales que el BANCO haya habilitado para tal fin, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción. La no recepción del Estado de Cuenta por el CLIENTE no lo exime de sus obligaciones de pago, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar en Banca por Teléfono, la página web del BANCO (www.viabcp.com), Oficinas del BANCO y otros canales que el BANCO ponga a su disposición.

Si el CLIENTE decidiera formular observaciones al Estado de Cuenta, podrá hacerlo directamente a través de la Banca por Teléfono (3119898), de la página web (www.viabcp.com), de los asesores de ventas y servicios o funcionarios de negocios del BANCO o de cualquier otro medio que el BANCO pudiera haber puesto a su disposición. La respuesta del BANCO no limita el derecho del CLIENTE a recurrir, en caso lo considere pertinente, a las instancias administrativas o judiciales correspondientes.

En caso de que el CLIENTE no adeude suma alguna al momento del cierre del periodo de facturación, no se le remitirá Estados de Cuenta.

El BANCO podrá usar otros medios adicionales al Estado de Cuenta para entregar información al CLIENTE, tales como comunicaciones a su domicilio y/o a su correo electrónico, avisos en vouchers, comunicaciones o publicaciones en las Oficinas del BANCO, publicaciones, mensajes en la página web del BANCO (www.viabcp.com) o a través de los demás medios que el BANCO ponga a disposición del CLIENTE.

DECIMOTERCERA: PÉRDIDA, EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE TARJETAS

El CLIENTE o los usuarios de tarjetas adicionales que él designe deben comunicar de inmediato al BANCO, utilizando los medios que el BANCO haya dispuesto para este efecto (por ejemplo, Banca por Teléfono), la pérdida, extravío o sustracción de la(s) Tarjeta(s), oportunidad en que se generará un Código de Bloqueo que será proporcionado al CLIENTE como constancia del registro del día y hora de su comunicación. Copia de dicha constancia deberá ser enviada por el BANCO al CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del CLIENTE. A petición del BANCO, la comunicación del CLIENTE deberá ser confirmada por escrito. La consecuencia de la falta de observancia de esta obligación, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas en forma irregular o fraudulenta incluso superando la Línea de Crédito autorizada con anterioridad a la hora del aviso que dé al BANCO para bloquear la tarjeta, siempre y cuando el BANCO demuestre que tales operaciones fueron autenticadas y registradas por el BANCO y no se trate de alguno de los supuestos previstos en el artículo 23º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

DECIMOCUARTA: RELACIONES CON LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

El BANCO no tendrá responsabilidad si algún establecimiento afiliado o sistema de atención con la Tarjeta rehusara aceptarla o cobrará comisiones por sus consumos con ella. Tampoco será responsable por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios adquiridos con ellas ni del uso indebido que hagan de ellas, debiendo, el CLIENTE entenderse directamente con los establecimientos afiliados al Administrador del Sistema de la Tarjeta que utiliza. El CLIENTE reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la Tarjeta es del establecimiento afiliado y no del BANCO.

DECIMOQUINTA: SEGUROS

Mientras se encuentre pendiente de pago, cualquier obligación derivada de este contrato y del uso de la(s) Tarjeta(s), el CLIENTE se obliga a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen, el mismo que podrá ser el seguro de desgravamen ofrecido por el BANCO u otro que el CLIENTE contrate

con terceros, siempre y cuando cumpla –a satisfacción del BANCO– con las condiciones previamente informadas por éste a través de su página web (www.viabcp.com).

En caso de fallecimiento del CLIENTE y/o de las personas aseguradas, el BANCO cobrará directamente la indemnización que deba pagar la aseguradora para aplicarlo hasta donde alcance a la amortización y/o cancelación de lo adeudado por el CLIENTE. El monto de la prima consta en la Hoja Resumen.

Si el CLIENTE acreditase ante el BANCO haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por éste, y por plazo igual o mayor, el CLIENTE no estará obligado a tomar el seguro ofrecido por el BANCO, pero deberá suscribir un endoso de cesión de derechos indemnizatorios a favor del BANCO respecto del seguro que haya contratado por su cuenta, de

conformidad con las condiciones que el BANCO establezca, comprometiéndose al pago puntual de las primas que genera esta póliza. En este caso, será de aplicación la comisión por evaluación de póliza de seguro endosada, indicada en la Hoja Resumen. Si el CLIENTE no cumpliera con renovar, mantener vigente el seguro a que se refiere este párrafo, y endosados los derechos indemnizatorios del mismo a favor del BANCO, este último queda autorizado a contratar por cuenta del CLIENTE el seguro de desgravamen y proceder de acuerdo al párrafo segundo de esta cláusula.

Sin perjuicio de la obligación que asume el CLIENTE, ante su incumplimiento, el BANCO podrá contratar, renovar y/o mantener vigente la póliza de seguro de desgravamen antes señalada, para cuyos efectos el BANCO queda autorizado expresamente por el CLIENTE a cargar de inmediato en cualquiera de las cuentas que este último mantenga vigente en el BANCO el monto correspondiente a los pagos realizados por dicho concepto, siempre que en la referida cuenta existan fondos suficientes para ello. En el supuesto de incumplimiento del CLIENTE a que se refiere este párrafo, la falta de contratación o renovación de la póliza por parte del BANCO no genera para éste responsabilidad alguna, aun cuando el BANCO haya renovado previamente la póliza.

Si el CLIENTE optase por contratar el seguro ofrecido por el BANCO, las condiciones del

seguro, cuyo único beneficiario será el BANCO, con el detalle de las coberturas y causales de exclusión constan en el Certificado de Seguro de Desgravamen que el CLIENTE declara conocer y aceptar y cuya copia recibe a la firma de este contrato.

En tal sentido, el CLIENTE declara que conoce y acepta que el seguro solamente cubre el capital, intereses, comisiones, gastos si fuere el caso, adeudados por el CLIENTE al día de su fallecimiento o de configuración de su invalidez, siendo de cargo de sus herederos los intereses, comisiones, capital y gastos que se originen a partir de ese momento y hasta el día de pago de la deuda, conforme a los términos de este contrato, con el límite de la masa hereditaria.

Si el seguro contratado por el BANCO fuera modificado o suprimido, el BANCO lo informará al CLIENTE a través de los medios de comunicación directos establecidos en el séptimo párrafo de la cláusula novena de este contrato para que tome la debida nota de ello y de sus consecuencias. Si las variaciones consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos por el CLIENTE, nuevos riesgos excluidos u otros aspectos similares, el CLIENTE se obliga a satisfacerlos, en cuyo defecto quedará desprotegido del seguro. Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, el BANCO podrá contratar pólizas de seguro o constituir fondos de contingencia o protección que permitan cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes de la comunicación del titular o usuario sobre el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta y que, en aplicación de lo señalado en el cuarto párrafo de la cláusula segunda de este contrato, sean de responsabilidad del CLIENTE. En el caso de constituirse fondos de contingencia, los aportes que realice el CLIENTE constituirán costos del Servicio de Tarjeta y no coberturas de riesgos o responsabilidades del CLIENTE, todo lo cual será debidamente informado al CLIENTE. Toda suma mayor o no cubierta por el seguro o fondo de contingencia será de cargo del CLIENTE.

DECIMOSEXTA: RECLAMOS, LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA

En caso de disconformidad con el servicio brindado por el BANCO, el CLIENTE podrá presentar su reclamo en Banca por Teléfono, Oficinas del BANCO y cualquier otro canal que este último implemente e informe al CLIENTE. La respuesta del BANCO no limita el derecho del CLIENTE a recurrir, en caso lo considere pertinente, a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales

correspondientes.

Este contrato se rige en forma complementaria por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el Reglamento de Cuentas Corrientes y la Ley No. 26702. Para el caso de cualquier discrepancia derivada de la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad donde se celebra este contrato, señalando como domicilio a los indicados en la solicitud que antecede y forma parte de este contrato, donde se harán llegar todas las citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

DECIMOSÉPTIMA: DECLARACIONES Y FIRMAS

El CLIENTE declara y reconoce que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos, y fidedignos. Por este acto, deja expresa constancia de que instruye y autoriza al BANCO a modificar y/o sustituir el último domicilio que éste tuviere registrado por el indicado en este documento, autorizando en consecuencia al BANCO para aplicar el nuevo domicilio a todos los demás productos o servicios que tiene o pueda tener en el BANCO.

Contrato de Préstamo Hipotecario (Compra de Deuda)

Señor Notario, sírvase extender en su registro de escritura públicas la presente minuta y sus anexos (Hoja Resumen, Anexos) (en adelante, Contrato) contienen los términos y condiciones que regulan el otorgamiento del Préstamo con Garantía Hipotecaria (en adelante, Préstamo Hipotecario) que **INTERBANK** y el cliente (en adelante, CLIENTE) se obligan a cumplir. Los datos de identificación del CLIENTE, documento(s) de identidad y domicilio; así como los de INTERBANK y sus representantes, constan del Anexo 1. El Contrato se rige y deberá ser interpretado conforme a la legislación peruana vigente a la fecha de su suscripción (en adelante, Ley Aplicable).

El Contrato se celebra y suscribe en los términos y condiciones contenidos en las cláusulas siguientes:

PRIMERA: OBJETO

- 1.1 Mediante el presente Contrato, INTERBANK otorgará al CLIENTE –previa evaluación y calificación crediticia– el Préstamo Hipotecario solicitado por éste, por el importe y en las condiciones detalladas en el Anexo 2 y la Hoja Resumen, con la finalidad exclusiva de que EL CLIENTE cancele el crédito hipotecario que mantiene en otra institución financiera, el cual fue otorgado para financiar la adquisición de el/los inmueble (s) que se describe/n en el Anexo 1 (en adelante, Inmueble); El importe del Préstamo Hipotecario consignado en el Anexo 2 y en la Hoja Resumen incluye los gastos de cargo del CLIENTE, como consecuencia del otorgamiento del Préstamo Hipotecario, cuyo financiamiento ha solicitado a INTERBANK. Sobre el Inmueble indicado, el CLIENTE otorga hipoteca a favor de INTERBANK en garantía del Préstamo Hipotecario y de las demás obligaciones, presentes o futuras, que EL CLIENTE mantenga con INTERBANK.
- 1.2 El CLIENTE declara que el Inmueble, se encuentra libre de toda carga, gravamen y, en general, de toda afectación que pudiese limitar o restringir de cualquier forma el derecho de propiedad que posee o poseerá sobre éste o los derechos que respecto de dicho bien poseerá INTERBANK en su calidad de acreedor hipotecario. En caso el Inmueble se encontrará sujeto a un gravamen a favor de cualquier tercero, el CLIENTE queda obligado frente a INTERBANK a cumplir con la obligación de hacer consistente en la entrega física de la correspondiente minuta de cancelación de crédito hipotecario y levantamiento de hipoteca, dentro de los plazos pactados en el acápite (g) del numeral 1.3 de esta cláusula.
- 1.3 Durante la vigencia del Contrato el CLIENTE se obliga frente a INTERBANK a:
 - (a) Proporcionar toda la información que INTERBANK le solicite con relación al Préstamo Hipotecario; así como a permitir a INTERBANK examinar el Inmueble.
 - (b) Prestar toda la colaboración necesaria para hacer efectiva la inscripción de la Hipoteca en primer rango en el Registro de Predios de la Oficina Registral competente; así como para la emisión del Título de Crédito Hipotecario Negociable (en adelante, TCHN). A tal efecto, el CLIENTE queda obligado a otorgar toda la documentación que resulte necesaria para constituir y perfeccionar la Hipoteca en primer rango y la emisión del TCHN, así como aquella que requiera INTERBANK a fin de obtener la inscripción de la Hipoteca en primer rango en el Registro de Predios de la Oficina Registral competente y la emisión del TCHN.

- (c) Abstenerse de gravar, afectar, transferir o, en general, de celebrar actos de disposición sobretodo o parte del Inmueble, en caso dicho acto implique un menoscabo para la garantía que seconstituye o un perjuicio directo o indirecto para INTERBANK. En tal caso, INTERBANK tendrá derecho a recibir el precio por la venta del Inmueble, el cual será aplicado a la amortización del Préstamo Hipotecario hasta donde dicho precio alcance. El CLIENTE se obliga a dar aviso previo a INTERBANK en caso celebre cualquiera de los actos de disposición indicados en este párrafo.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo precedente, el CLIENTE se obliga a incluir en todo contrato o convenio por el cual grave, afecte, transfiera o, en general, disponga del Inmueble o en virtud del cual prometa realizar cualquiera de los actos antes referidos en favor de un tercero distinto de INTERBANK, una cláusula en virtud de la cual dicho tercero declare conocer el contenido del Contrato, y reconozca todos y cada uno de los derechos que de éste emanan en favor de INTERBANK.

- (d) Mantener la posesión del Inmueble dándole uso de casa habitación, salvo que cuente con el consentimiento previo y por escrito de INTERBANK.
- (e) Conservar en buen estado el Inmueble y notificar a INTERBANK sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiera deteriorar o, en general, afectar negativamente al Inmueble o los derechos de INTERBANK con relación a éste, dentro de los tres (3) días hábiles de producido tal hecho o circunstancia.
- (f) Cancelar los gastos notariales y registrales que se requieran para lograr la inscripción de la hipoteca en primer rango, incluyendo los gastos notariales y registrales de la correspondiente escritura pública del levantamiento de la hipoteca de la otra entidad financiera. EL CLIENTE deberá cancelar de manera previa estos gastos o proporcionar los importes de dinero suficientes en el momento en que INTERBANK se lo requiera, debiendo cumplir con cancelar estos gastos dentro de 15 días calendarios siguientes de haber recibido la comunicación y/o requerimiento.
- (g) Entregar a INTERBANK la correspondiente minuta de cancelación y levantamiento de hipoteca inscrita a favor del Banco _____, sobre el Inmueble de propiedad de EL CLIENTE ubicado en _____, registrado en el asiento _____ de la partida N° _____ del Registro _____ de la _____, en un plazo máximo de 60 días calendario, contados desde la fecha de desembolso del Préstamo Hipotecario. El incumplimiento de la obligación de hacer de cargo del CLIENTE, originará la aplicación de las condiciones de un crédito de consumo de acuerdo al tarifario vigente a la fecha del incumplimiento.

SEGUNDA: DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE declara expresamente que (i) INTERBANK ha cumplido con proporcionarle, previamente a la suscripción del Contrato, toda la información necesaria sobre las características, términos y condiciones del Préstamo Hipotecario, la misma que le ha permitido tomar una decisión adecuadamente informada respecto del Préstamo Hipotecario, (ii) la información proporcionada por el CLIENTE en la solicitud de Préstamo hipotecario (en adelante, Solicitud) y en el Contrato es veraz en su totalidad, obligándose a mantenerla actualizada, (iii) ha recibido de INTERBANK la Hoja Resumen, (iv) conoce y ha prestado su consentimiento sobre las comisiones, gastos

y penalidades aplicables al Préstamo Hipotecario que se detallan en la HojaResumen y en el presente contrato, en caso se produzca cualquier incumplimiento en el pago del Préstamo

Hipotecario, (v) autoriza en forma expresa a INTERBANK a realizar, de considerarlo éste necesario, la gestión de cobranza en su domicilio y/o en su centro de trabajo, sea ésta por vía telefónica o escrita de conformidad con la Ley Aplicable; vi) autorizan en forma expresa a INTERBANK para que éste, una vez

realizado el desembolso del Préstamo Hipotecario, remita de manera física o electrónica la Hoja Resumen, según lo indique el CLIENTE; vii) que se obliga a suscribir dentro de un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de la firma del presente Contrato, la escritura pública que se origine de la formalización del mismo, así como cualquier otro documento, minutas o escrituras públicas que sean necesarios para lograr la inscripción de la Hipoteca en primer rango en el Registro de Predios. De lo contrario, INTERBANK quedará facultado para –de conformidad con lo previsto en el artículo 1430 del Código Civil- resolver el Contrato, siendo para ello suficiente que informe al CLIENTE, mediante carta notarial dirigida al domicilio del mismo señalado en el Anexo 1, de su decisión de valerse de esta cláusula resolutoria

TERCERA: DESEMBOLSO DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

INTERBANK realizará el desembolso del Préstamo Hipotecario de acuerdo con lo señalado en el Anexo 1, cumplidas a satisfacción de INTERBANK las Condiciones Precedentes establecidas en el Anexo 2. INTERBANK se reserva el derecho de suspender el desembolso del Préstamo Hipotecario si, por algún motivo, variaran de modo adverso las condiciones del mercado financiero y/o las condiciones políticas, económicas y/o legales locales y/o la situación financiera del CLIENTE y/o en general las circunstancias bajo las cuales fue aprobado el Préstamo Hipotecario, bastando para formalizar dicha suspensión una comunicación escrita remitida al CLIENTE. El ejercicio de este derecho por parte de INTERBANK no generará a favor del CLIENTE derecho de reclamar para sí el pago de suma alguna por ningún concepto ni la aplicación de penalidad en contra de INTERBANK.

A petición del CLIENTE, INTERBANK desembolsará el Préstamo mediante cheque de gerencia no negociable conforme al artículo 5 de la Ley N.º 28194 (Ley para la lucha contra la evasión y para la formalización de la economía), emitido a la orden de la persona indicada en el Anexo I, cuya copia usted señor Notario se servirá insertar en la escritura pública que se origine de la formalización de este Contrato.

El mencionado cheque podrá ser emitido en otra moneda, si INTERBANK acepta la solicitud que formule el CLIENTE, aplicándose en tal caso el tipo de cambio venta o compra, según corresponda, que INTERBANK tenga establecido en la oportunidad de dicha conversión.

CUARTA: PAGO DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

- 4.1 El Préstamo Hipotecario deberá ser pagado por el CLIENTE a INTERBANK en la misma moneda en la que le fue otorgado y que consta del Anexo 2, mediante cuotas periódicas en el plazo estipulado en el referido Anexo 2. La oportunidad de pago e importe de las cuotas periódicas se establecen en el Anexo 2 del presente Contrato y en el cronograma de pagos de la Hoja Resumen (en adelante, Cronograma de Pagos).
- 4.2 Las cuotas del Préstamo Hipotecario indicadas en el Anexo 2 y en el Cronograma de Pagos, incluyen, además del importe correspondiente a la amortización del capital e intereses, las primas correspondientes al pago de los seguros de desgravamen y sobre el Inmueble, así como el importe de las comisiones, gastos, tributos y demás tarifas pactadas entre el CLIENTE e INTERBANK.
- 4.3 INTERBANK podrá conceder al CLIENTE períodos de gracia, quedando expresamente convenido que los intereses generados durante dicho período podrán ser capitalizados por INTERBANK. El período de gracia se consigna en el Anexo 2.
- 4.4 INTERBANK acepta el pago anticipado sin pago de penalidad alguna.
- 4.5 Cuando se realicen pagos por encima de la cuota exigible en el período, el CLIENTE tiene derecho a elegir por alguna de las siguientes modalidades:
- ✓ Pago anticipado: Monto destinado al pago del capital del crédito, reduciendo intereses, comisiones y gastos al día del pago. Podrá escoger entre: (i) reducción del monto de la cuota manteniendo el plazo original del crédito o (ii) reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo de crédito. En caso no se cuente con dicha elección, INTERBANK reducirá el número de cuotas y dentro de los 15 días de realizados el pago, INTERBANK procederá a la reducción del número de cuotas.
 - ✓ En cualquiera de los casos y a solicitud del CLIENTE, INTERBANK entregará el cronograma de pagos modificado dentro de los 7 días calendarios posteriores a la solicitud.
 - ✓ Adelanto de cuotas: Monto destinado al pago de las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el período, sin la reducción de intereses, comisiones y gastos.
 - ✓ Cuando se realice un pago menor o igual a dos cuotas (se incluye aquella exigible en el período) y el CLIENTE no haya manifestado su elección, se considerará como adelanto de cuotas, salvo que se solicite expresamente que aplique como pago anticipado.

QUINTA: COMPENSACIÓN

- 5.1 En caso de incumplimiento y mientras existan obligaciones (vencidas y exigibles) pendientes del CLIENTE derivadas del Contrato, INTERBANK queda autorizado a retener o aplicar a la amortización y cancelación de lo adeudado toda suma o valor que por cualquier razón tenga en su poder y esté destinada para el CLIENTE.
- 5.2 Los valores que no puedan ser redimidos por INTERBANK serán vendidos por éste directamente, sin más formalidad que la presente autorización, sin base y al mejor postor, recurriendo de ser necesario a cualquier intermediario de valores autorizado; libre de responsabilidad por su cotización, precio y/o tipo de cambio, siendo suficiente que en forma previa INTERBANK comunique de tal decisión al CLIENTE, mediante los mecanismos de comunicación directos establecidos en el numeral 6.4 de la cláusula sexta.
- 5.3 En caso el Préstamo Hipotecario haya sido otorgado en moneda distinta a la existente en las cuentas o depósitos del CLIENTE, los cambios se harán al tipo de cambio venta o, en su caso, compra vigente en INTERBANK y que éste determine, sin responsabilidad.

SEXTA: TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, PENALIDADES, GASTOS, PRIMAS DE SEGUROS

- 6.1 El importe de las obligaciones adeudadas por el CLIENTE en virtud al Préstamo Hipotecario, devengará diariamente el interés compensatorio a la tasa efectiva anual que, de conformidad con la Ley Aplicable INTERBANK libremente fije, la misma que se encuentra detallada en el Anexo 2 y la Hoja Resumen.
- 6.2 En caso el CLIENTE no pagara en la fecha convenida una (1) o más cuotas del Préstamo Hipotecario, INTERBANK podrá aplicar a los importes no cancelados oportunamente, adicionalmente al interés compensatorio, el interés moratorio y/o penalidad correspondiente a la tasa efectiva anual que, de conformidad con la Ley Aplicable INTERBANK libremente fije, la misma que se encuentra detallada en la Hoja Resumen;
- 6.3 Las comisiones, gastos, primas de seguro, tributos entre otra información relevante al momento desuscribir el presente contrato pactadas entre el CLIENTE e INTERBANK se encuentran señaladas en la Hoja Resumen.
- 6.4 INTERBANK pondrá a disposición del CLIENTE toda la información referente al Contrato que sea beneficiosa, productos y campañas promocionales a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) cartillas informativas, (ii) atención personal al CLIENTE en las oficinas de INTERBANK, (iii) avisos en la página web de INTERBANK (www.interbank.com.pe), (iv) anuncios públicos en las oficinas de INTERBANK, (v) comunicaciones directas, tales como comunicaciones al Domicilio de Correspondencia señalado en el Contrato, correo electrónico y/o domicilio del Cliente, comunicaciones telefónicas al cliente entre otras que INTERBANK determine y que permitan la certeza de la recepción de la comunicación por parte del Cliente; y a su discreción, (vi) a través de la utilización de medios masivos de comunicación.
- 6.5 INTERBANK pondrá a disposición del CLIENTE toda la información referente a sus servicios, tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otro concepto aplicable al presente Contrato a través de cualquiera de los siguientes medios de comunicación directos: tales como comunicaciones al Domicilio de Correspondencia señalado en el Contrato¹, correo electrónico y/o domicilio del Cliente, comunicación telefónicas al Cliente entre otras que INTERBANK ponga a disposición del CLIENTE determine y que permitan la certeza de la recepción de la comunicación por parte del Cliente.

SÉPTIMA: MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

- 7.1 INTERBANK podrá modificar las “tasas de interés” y/o “penalidad” siempre y cuando exista efectiva negociación con el CLIENTE. Los aspectos referidos a la moneda del financiamiento, las comisiones y gastos cuando, a criterio de INTERBANK (i) ocurra un incremento (a) en el costo total efectivo de las operaciones activas en la moneda del financiamiento, o (b) para la obtención de préstamos por parte de las entidades del sistema financiero nacional o extranjero; (ii) se modifique el régimen tributario, legal y político vigente de forma tal que ello genere un efecto adverso o costo adicional a INTERBANK con relación a las operaciones de préstamo hipotecario que éste efectúa; (iii) el cambio de las políticas corporativas, crediticias y de riesgo determinadas por INTERBANK para el otorgamiento de préstamos hipotecarios; (iv) por modificaciones en la legislación vigente; (v) por variación en la calidad crediticia del CLIENTE; (vi) funcionamiento o tendencia del mercado; (vii) la competencia; y/o (viii) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por INTERBANK. Las modificaciones que resulten favorables al Cliente serán informadas posteriormente a través de los medios no directos.
- 7.2 Las modificaciones –que incluyen también el establecimiento de nuevas comisiones y/o gastos o la supresión o eliminación de las existentes- serán informadas al Cliente en la oportunidad y por los medios que determina la ley aplicable, (i) comunicaciones al Domicilio de Correspondencia² señalado en el Contrato, correo electrónico y/o domicilio del Cliente.

En caso de incrementos en las tasas de interés o si la modificación es con relación a las comisiones, penalidades y gastos, representando un incremento respecto de lo pactado, INTERBANK comunicará al CLIENTE la modificación con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario. Las modificaciones al Contrato distintas a tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos serán informadas al CLIENTE en forma previa a su aplicación con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario. En cualquier caso, la comunicación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia.

- 7.3 En caso corresponda, conforme a la Ley Aplicable, INTERBANK remitirá las modificaciones al Cronograma de Pagos al domicilio del CLIENTE, con la anticipación prevista en la Ley Aplicable, incluyendo el costo efectivo anual que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia, que se identificará como “Costo Efectivo Anual Remanente”.
- 7.4 De no estar conforme con tales modificaciones, el CLIENTE podrá resolver el Contrato, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad por escrito, (ii) resolver expresamente el Contrato, y (iii) proceder al pago de todo saldo deudor u obligación derivado del Crédito Hipotecario que mantuviera pendiente frente a INTERBANK, para lo cual contará con el plazo indicado en la legislación vigente, de conformidad con lo establecido en numeral 7.2 de la presente cláusula. Si las modificaciones estuvieren asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al Préstamo y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, la negativa del CLIENTE no implicará una resolución del Contrato. El silencio del CLIENTE constituye aceptación expresa de las modificaciones informadas por el INTERBANK.
- 7.5 El CLIENTE podrá solicitar a INTERBANK el cambio de la moneda del financiamiento. Para dicho efecto, el CLIENTE deberá cursar una comunicación escrita a INTERBANK solicitando el cambio de moneda. INTERBANK procesará la solicitud del CLIENTE, previa verificación de que éste (i) se encuentre al día en las obligaciones que en virtud al Contrato mantiene frente a INTERBANK; y, (ii) haya pagado la comisión por cambio de moneda establecida en la Hoja Resumen.
- 7.6 En caso INTERBANK, de acuerdo con la solicitud del CLIENTE o dentro de la facultad de INTERBANK establecida en el numeral 7.1 de la cláusula séptima del Contrato, variase la moneda del financiamiento, informará al CLIENTE de dicha variación, mediante la remisión –al domicilio del CLIENTE detallado en el Anexo 1- del nuevo Cronograma de Pagos.
- 7.7 La variación de la moneda del financiamiento será efectiva (i) en caso haya sido solicitada por el CLIENTE con una anticipación de quince (15) días a su próxima fecha de pago, a partir de la siguiente fecha de pago; caso contrario, la variación será efectiva a partir de la subsiguiente fecha de pago; y,
- (ii) en caso INTERBANK optase por modificar la moneda del financiamiento de acuerdo a lo establecido en el numeral 7.1 de la cláusula séptima del Contrato, en la fecha que INTERBANK indique al CLIENTE dentro de los plazos previstos en las Leyes Aplicables.
- 7.8 El cambio de moneda del financiamiento procederá de Soles a dólares de los Estados Unidos de América o viceversa.

OCTAVA: MORA AUTOMÁTICA

En caso el CLIENTE no cumpla con pagar sus cuotas periódicas en las fechas previstas en el Cronograma de Pagos, el CLIENTE incurrirá en mora automática, de conformidad con lo previsto por el inciso 1 del artículo 1333 del Código Civil, sin necesidad de requerimiento o intimación alguna por parte de INTERBANK y, por tanto, las sumas no pagadas devengarán además de los intereses compensatorios, intereses moratorios. La terminación o preclusión de los plazos del Préstamo Hipotecario y/o resolución del Contrato por causa de la mora incurrida, será comunicada al CLIENTE por escrito.

NOVENA: HIPOTECA

- 9.1 A fin de garantizar el cumplimiento en el pago de todas las obligaciones que deriven del Contrato y/o del Crédito Hipotecario, su capital, intereses, comisiones, gastos tributos, penalidades, costas y costos procesales, incluidos los gastos de cualquier proceso judicial o extrajudicial a que hubiere lugar para el cobro de la deuda del **CLIENTE**, así como sus posibles renovaciones y/o prórrogas, incluyendo, de ser el caso, la novación de las mismas, sin reserva ni limitación alguna y por el tiempo en que éstas subsistan (en adelante, Obligaciones Garantizadas), el **CLIENTE** constituye a favor de **INTERBANK** primera y preferente garantía hipotecaria sobre el Inmueble, por el plazo indefinido y en tanto subsistan obligaciones del **CLIENTE** frente a **INTERBANK** derivadas de este Contrato (en adelante **Hipoteca**), hasta por la suma indicada en el Anexo 1 (en adelante, Monto del Gravamen).
- 9.2 El **CLIENTE** declara y acepta expresamente que la **Hipoteca** se extiende a todo lo que de hecho o por derecho corresponda o pueda pertenecer al Inmueble y comprende todas las construcciones o edificaciones que pudieran existir sobre el mismo, o bienes que pudieran en el futuro edificarse sobre el Inmueble; y en su caso el suelo, subsuelo y sobresuelo, comprendiendo además sus partes integrantes, accesorios, instalaciones y en general, todo cuanto de hecho y por derecho le corresponda, sin reserva ni limitación alguna y en la más amplia extensión a que se refiere el artículo 1101 del Código Civil. Quedan asimismo afectadas en favor de **INTERBANK** las mejoras que pudieran introducirse en el Inmueble y los frutos y rentas que éstos produzcan, los mismos que en caso de incumplimiento de las obligaciones del **CLIENTE** podrán ser recaudados directamente por **INTERBANK**, para aplicarlos al pago de lo que se le adeudase.

DÉCIMA: VALORIZACIÓN

- 10.1 Para el caso de ejecución judicial del Préstamo Hipotecario y posterior remate del Inmueble, el Inmueble se valoriza en la suma que se indica en el Anexo 1 (en adelante, Valor de Tasación), correspondiendo dicho valor, al Valor de Realización de la valuación efectuada por perito tasador inscrito en el Registro de Peritos Valuadores (REPEV) de la SBS que designe INTERBANK.
- 10.2 En caso el Préstamo Hipotecario hubiese sido concedido para construcción, ampliación y/o remodelación, el CLIENTE se obliga frente a INTERBANK a:
- (a) Realizar una segunda tasación del Inmueble, la misma que será realizada por los peritos tasadores que designe INTERBANK, en un plazo máximo de seis (6) meses de realizado el desembolso del Préstamo Hipotecario. Dicha tasación tendrá el propósito de actualizar la valorización del Inmueble, con las modificaciones introducidas en él. Serán de cargo del CLIENTE el costo de dicha gestión, asumiendo la obligación de facilitar el libre acceso al Inmueble de los tasadores que designe INTERBANK.
 - (b) En caso que de la tasación resultara que el CLIENTE no ha cumplido con efectuar la construcción, ampliación y/o remodelación en el Inmueble con el producto del importe del Préstamo Hipotecario y/o no le haya dado el uso de casa habitación al Inmueble, el crédito será reclasificado de acuerdo a los términos estipulados en la cláusula primera del presente contrato.
- 10.3 En caso (i) INTERBANK tenga indicios razonables para suponer que el Inmueble se ha depreciado o deteriorado a un punto tal que se encuentre en peligro la recuperación del Préstamo Hipotecario; o, (ii) se hubiese devaluado la moneda en la cual se ha otorgado el Préstamo Hipotecario de tal manera que el Valor de Tasación no represente el valor del Inmueble; o, (iii) cuando así lo determine INTERBANK de acuerdo a sus políticas corporativas o de riesgos, las partes acuerdan que el Valor de Tasación podrá ser actualizado mediante una (1) o más tasaciones posteriores efectuadas por perito tasador inscrito en el REPEV de la SBS, cuyo costo será asumido íntegramente por el

CLIENTE. El CLIENTE asume la obligación de facilitar el libre acceso al Inmueble al tasador que designe INTERBANK.

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A

El presente documento contiene los términos y condiciones que rigen al Contrato de Tarjetas de Crédito (Contrato) entre el Cliente y el Banco Internacional del Perú S.A.A. (Interbank) cuyos datos de identificación se pueden registrar de forma electrónica y/o virtual o física en la solicitud de afiliación de productos (Solicitud). Asimismo, la firma del Cliente puede ser manuscrita, virtual, digital y/o electrónica; como aquella brindada por algún medio virtual y/o electrónico, por ejemplo: datos biométricos (huella dactilar, identificación facial, grabación de voz, etc.), ingreso de claves o contraseñas, códigos, clics, entre otros.

1. Declaración Jurada. - La Solicitud deberá contener los datos del Cliente, los cuales tendrán carácter de Declaración Jurada. El Cliente se obliga a comunicar en forma inmediata a Interbank cualquier cambio en los datos consignados en dicha Solicitud y asumirá las posibles consecuencias de su falta de actualización. Sin perjuicio de ello, Interbank podrá emplear cualquiera de los demás medios previstos en la Ley, así como aquellos que hubieran sido brindados por el Cliente con el fin de comunicarse con él. Asimismo, el Cliente declara conocer que forman parte del presente Contrato, la Solicitud, Hoja Resumen y cualquier modificación que pudiera surgir de los mismos.

2. Cuenta Tarjeta y Línea de Crédito.- Previa evaluación y aprobación crediticia del Cliente, Interbank definirá la clase de Tarjeta, la vigencia y las demás características de la misma, para lo cual abrirá, a nombre del Cliente, una cuenta corriente especial (Cuenta Tarjeta) representada en una Tarjeta de Crédito (Tarjeta) personal e intransferible, en la que le concederá una línea de crédito revolvente (Línea de Crédito) por el importe que aprobará Interbank y que informará al Cliente al momento de notificarle la aceptación de su Solicitud. Por el presente Contrato, el Cliente acepta que Interbank podrá modificar el importe de la Línea de Crédito, el cual podrá ser reducido en cualquier momento, según la capacidad de pago del Cliente, la calidad crediticia del Cliente y/o el riesgo de sobreendeudamiento, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28. En caso el Cliente quiera solicitar un incremento de Línea de Crédito, podrá comunicarse con Interbank para manifestar de forma expresa dicho requerimiento. Asimismo, Interbank podrá ofrecer dicho incremento de su línea de crédito, quedando su efectividad sujeta al consentimiento expreso del Cliente, a través de los medios directos establecidos en el numeral 28, es decir, mediante mensajes de texto SMS, correo electrónico, banca por Internet o por cualquier otro medio tecnológico u combinación de dichos medios que Interbank ponga a su disposición para obtener

dicho consentimiento. En cualquier caso, se deberá informar al Cliente la fecha a partir de la cual se hará efectivo el aumento de la Línea de Crédito. El Cliente puede rechazar, de manera expresa, el servicio de disposición de dinero en efectivo, en Agencias (Tiendas) Interbank o vía Banca Telefónica. Dicha solicitud será atendida por Interbank dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes a su recepción. Asimismo, el Cliente declara conocer que en cualquier momento durante la vigencia de este contrato podrá solicitar a Interbank, en forma expresa, hacer o no hacer uso de la disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito conforme a lo indicado en el presente numeral.

3. Hoja Resumen y Contratación. - La Hoja Resumen señala información detallada sobre el importe mínimo de Línea de Crédito y condiciones de la misma, beneficios, comisiones, gastos, tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento, facturación, pagos, seguros, orden de imputación de pagos,

tributos, tasa de interés, pagos anticipados, pagos en exceso, entre otra información relevante para el Cliente al momento de suscribir el presente documento y adquirir una Tarjeta. El Cliente puede realizar la contratación de manera presencial o por otro de los canales que Interbank ponga a su disposición (no presencial). En tal sentido, el Cliente podrá requerir la Solicitud, el Contrato y la Hoja Resumen de manera personal en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional o encontrarla en la página web de Interbank. De realizarse la contratación de forma no presencial (mediante un soporte digital y/o electrónico), dentro de los quince (15) días posteriores, el Cliente recibirá la documentación contractual correspondiente. El Cliente e Interbank deben acordar si la entrega de esta documentación se realizará en su domicilio o por algún medio electrónico u otro afín que acuerden las partes. Con la suscripción y/o aceptación de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen, el Cliente reconoce: (i) haber recibido la Hoja Resumen y Contrato, (ii) haber despejado las dudas y haber sido asesorado sobre cualquier aspecto de la adquisición de su Cuenta Tarjeta y Tarjeta, (iii) su obligación de mantener actualizado e informar todos los datos consignados en la Solicitud, y (iv) que la suscripción de la Solicitud, Contrato y Hoja Resumen representa la aceptación de todas las condiciones, obligaciones, responsabilidades y beneficios contenidos en dichos documentos.

4. Tratamiento de Datos personales.- Se informa que los datos personales proporcionados a INTERBANK quedan incorporados al banco de datos de clientes de INTERBANK y que INTERBANK utilizará dicha información para efectos de la gestión

de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales, cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencia, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros. INTERBANK protege estos bancos de datos y sus tratamientos con todas las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar su seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

5. Activación y Uso de la Tarjeta. - La Cuenta Tarjeta se activará automáticamente dentro de las 48 horas desde que el Cliente la recibe o de manera previa –antes de dicho plazo- mediante solicitud del cliente a través de los canales que Interbank ponga a su disposición señalados en www.interbank.pe. El Cliente se obliga a cambiar la clave secreta inmediatamente recibido el “kit de bienvenida” con la Tarjeta (según cargo de recepción de la misma), a través de los mecanismos que proporcione Interbank. La clave proporcionada con el “kit de bienvenida” solo permite acceder a cambiar la clave por otra que el Cliente determine. El uso de la Tarjeta es personal e intransferible, con chip, magnetizada y numerada, por lo que el Cliente asume plena responsabilidad por: (i) el mal uso de cualquiera de los componentes que la conforman (información gráfica o magnética de la tarjeta) incluida la numeración en los casos en que éste resulte responsable; (ii) pérdida o sustracción de la Tarjeta, y/o clave secreta; (iii) por olvido de la Tarjeta en un cajero automático; (iv) falta de suscripción de la tarjeta en el espacio correspondiente ubicado en el reverso; (v) por el uso fraudulento que pudiese darse a la Tarjeta de conformidad con la normativa aplicable; y, (vi) por las Transacciones que realice a través de la Banca por Internet por actos no imputables a Interbank. El Cliente no será responsable en los supuestos señalados en el artículo 23° del Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito (Reglamento de Tarjeta).

6. Extravío, Robo, Sustracción de la Tarjeta y/o Información de la Tarjeta y/o Claves.- El Cliente o los usuarios de tarjetas adicionales deben comunicar de inmediato a Interbank la pérdida o robo de la Tarjeta, o en caso un tercero haya tomado conocimiento, de manera indebida, de la información de la Tarjeta. En tal supuesto, Interbank proporcionará un código de bloqueo y registrará la hora y fecha del aviso utilizando los medios que Interbank haya dispuesto para este efecto los mismos que estarán consignados en www.interbank.pe. Recibida la comunicación, Interbank procederá a la emisión de una nueva Tarjeta conforme a sus procedimientos y enviará una copia del registro de la comunicación de

bloqueo señalada en el presente numeral. Con esta nueva Tarjeta, el Cliente podrá seguir utilizando la Línea de Crédito bajo las condiciones de este mismo Contrato. Sin perjuicio de ello, el Cliente no es responsable por el uso irregular/fraudulento de la Tarjeta con posterioridad a la comunicación a Interbank para su bloqueo en línea con lo dispuesto en la normatividad aplicable. Las transacciones irregulares/fraudulentas previas a tal comunicación son responsabilidad del Cliente, siempre y cuando sea por causas no imputables a Interbank. Sin perjuicio de lo anterior, en caso Interbank advierta que la Tarjeta viene siendo utilizada para efectuar Transacciones presuntamente irregulares, podrá bloquear temporalmente la Tarjeta a fin de contactar al Cliente. Interbank podrá bloquear definitivamente la Tarjeta y emitir una nueva, en caso Interbank no logre ubicar al Cliente y el riesgo de fraude lo amerite. La Tarjeta se entregará en la dirección que para ese efecto haya declarado el Cliente; sin embargo, en caso el Cliente se encuentre fuera del país y quiera que sea entregada a un tercero, deberá indicar los nombres y apellidos completos de la persona que podrá actuar como apoderado, de conformidad con los lineamientos señalados en el numeral 36.

7. Transacciones.- Mediante la Tarjeta y con cargo a la Línea de Crédito, el Cliente podrá realizar las siguientes transacciones (Transacciones): (i) adquirir bienes o servicios y/o realizar el pago de obligaciones (deudas) en establecimientos (tiendas, restaurantes, entidades públicas, etc.) que acepten la Tarjeta (Establecimientos Afiliados); (ii) realizar operaciones en las ventanillas de Interbank, cajeros automáticos, propios o afiliados, Banca por Internet, Banca Telefónica, terminales de venta o redes electrónicas autorizadas, así como hacer uso de los servicios asociados previamente solicitados, según lo establecido en el numeral 38 del presente Contrato o cualquier otro medio que Interbank ponga a disposición del Cliente; (iii) disponer de dinero en efectivo hasta por el importe que apruebe Interbank, de ser el caso ; y, (iv) hacer uso de los demás servicios que Interbank ponga a disposición del Cliente. Para realizar las Transacciones, el Cliente deberá (i) firmar órdenes de pago o autorizaciones de cargo, o (ii) deberá utilizar claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la Tarjeta o medios de autorización que establezca Interbank o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la Marca a la que corresponde la Tarjeta, así como los mecanismos de identificación que determine Interbank. En atención a ello, si como consecuencia de la inobservancia a los deberes de custodia y buen recaudo de la tarjeta, clave y/o cualquier otro medio de identificación, el Cliente sufre pérdidas en la realización de operaciones, el Interbank no asumirá

responsabilidad. Interbank no será responsable por la falta de funcionamiento de los cajeros automáticos u otros canales que Interbank califique como caso fortuito o de fuerza mayor (desastre natural, un acto de terrorismo, una declaración de guerra, etc.).

El Cliente que realice Transacciones con el objeto de adquirir bienes o servicios asume las posibles deficiencias o falta de calidad de éstos. En relación al uso de la Tarjeta, Interbank no estará obligado a: (i) evaluar la calidad y/o condiciones del bien o servicio adquirido, (ii) elegir al vendedor o proveedor del producto o servicio, y (iii) responsabilizarse por los incumplimientos que el vendedor o proveedor tenga con el Cliente.

8. Establecimiento Afiliados. - Interbank no se hará responsable por el uso indebido de la Tarjeta o de la información gráfica o magnética contenida en ella por parte de los establecimientos afiliados. Tampoco asumirá responsabilidad: (i) cuando por causas no imputables a Interbank, los Establecimientos Afiliados rehúsen aceptar la Tarjeta o cobren comisiones por su uso; (ii) por la calidad, condiciones, cantidad y otras características de los bienes y servicios que se adquieran en dichos establecimientos con la Tarjeta; (iii) por incumplimientos que pueda tener el vendedor o proveedor con el Cliente; y (iv) por la elección del vendedor o proveedor escogido por el Cliente. Para cualquiera de los supuestos enunciados en el párrafo precedente, de ser el caso, el Cliente tendrá que presentar sus reclamos ante el vendedor o proveedor; por lo tanto, los posibles problemas que puedan presentarse respecto del bien o servicio adquirido y/o realizado con el vendedor o proveedor no cambian ni están sujetos a una condición suspensiva de las obligaciones de pago que asume el Cliente con Interbank por el uso de la Tarjeta. El Cliente reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la tarjeta es del establecimiento afiliado y no de Interbank.

9. Realización de Transacciones y Moneda. - La Tarjeta puede ser usada en los Establecimientos Afiliados ubicados en el país o en el extranjero. Sin embargo, por razones de seguridad, Interbank se reserva el derecho de poder restringir el uso de la Tarjeta en determinados países o lugares. Las Transacciones que realice serán registradas en una Cuenta Tarjeta abierta a su nombre que se encontrará asociada a la Tarjeta, en dicha cuenta se registrará el importe correspondiente a las Transacciones. El importe de las transacciones se cargará a dicha cuenta, en moneda nacional y/o en dólares de los Estados Unidos de América, según la moneda de la Cuenta Tarjeta y/o lo que se indique en la Hoja Resumen, aplicándose, de ser el caso, el tipo de cambio vigente para la Tarjeta a la fecha de proceso y/o cargo. Para

conocer el tipo de cambio aplicable a dichas transacciones el Cliente deberá usar los siguientes canales: Banca Telefónica o Red de Tiendas. Para el caso de tarjeta bimoneda, la moneda principal será Soles; sin embargo, se podrá realizar consumos en dólares de los Estados Unidos de América. En tal sentido, si tuviera un saldo excedente en Soles, Interbank podrá, pero no estará obligado a, realizar el abono de dicho excedente para pagar su deuda en dólares de los Estados Unidos de América que mantenga en su Cuenta Tarjeta. El Cliente deberá avisar a Interbank en caso decida usar su Tarjeta en el extranjero a través de Banca Telefónica o Red de Tiendas, pues de no hacerlo, podrá verse perjudicado por bloqueos de su Cuenta Tarjeta, así como por las consecuencias, responsabilidades y obligaciones indicadas en el numeral precedente.

10. Tarjetas Adicionales. - El Cliente podrá solicitar a Interbank que emita tarjetas adicionales con cargo a la línea de crédito de su Tarjeta, a nombre de terceros (usuarios), a fin que éstos puedan realizar Transacciones con cargo a la Línea de Crédito a través de Banca Telefónica, Red de Tiendas y/o cualquier otro medio que Interbank ponga a su disposición. Las Transacciones con las Tarjetas Adicionales podrán ser realizadas por los usuarios inclusive a través de canales electrónicos con la Tarjeta de Crédito y clave secreta de estos últimos. Interbank puede rechazar la solicitud de Tarjetas Adicionales si considera que no se cumplen las condiciones crediticias. Todas las Transacciones que se realicen con dichas tarjetas serán responsabilidad del Cliente (persona que solicita las Tarjetas Adicionales) y los consumos por los productos y/o servicios serán cargados a la Cuenta Tarjeta del Cliente que solicita dichas Tarjetas Adicionales para terceros, quien acepta como propias dichas Transacciones y se obliga a su pago. El (los) usuario (s) de Tarjetas Adicionales tendrá (n) las mismas obligaciones y responsabilidad de uso del Cliente que las solicita.

11. Excesos en la Línea de Crédito. - Interbank podrá autorizar un exceso de la Línea de Crédito otorgada, la misma que deberá ser pagada oportunamente por el Cliente. El manejo y uso de la Tarjeta para el exceso de línea corresponde y es de exclusiva responsabilidad del Cliente. Interbank evaluará, entre otros criterios, la capacidad de pago del Cliente, así como el perfil de montos de consumo de éste.

12. Medios de Pago de Tarjeta. - El Cliente deberá realizar sus pagos en cualquier oficina de Interbank, a través de los canales electrónicos establecidos por Interbank para tal efecto o a través de cualquier otro mecanismo señalado por éste. El Cliente debe pagar a Interbank las transacciones sobre la base de los conceptos que se indican en la Hoja Resumen. En caso

las transacciones sean realizadas en monedas distintas a la moneda nacional, el Cliente deberá realizar el pago en la moneda que corresponda.

13. Estado de Cuenta: Interbank remitirá, mensualmente, un Estado de Cuenta (Estado de Cuenta) con el detalle, por cada período de facturación, de las operaciones realizadas en dicho periodo, el monto de las mismas, los pagos efectuados el saldo de deuda, el importe a pagar y las opciones de pago, la fecha de vencimiento y la demás información según el Reglamento de Tarjeta. El estado de cuenta se enviará de manera impresa al domicilio que el Cliente haya consignado para tal efecto, en cuyo caso deberá observar la comisión establecida en la hoja resumen de la Tarjeta o de forma electrónica a la dirección de correo electrónico que el Cliente señaló en la Solicitud, o de ser el caso, a través de otro medio electrónico seguro que Interbank ponga a su disposición u otros canales seguros que se encuentren habilitados para el Cliente, dependiendo de lo solicitado por éste. En caso el Cliente opte por recibir su estado de cuenta de forma electrónica, dicha recepción no tendrá costo. En virtud de lo anterior, el Cliente deberá manifestar de manera expresa, en la Solicitud, la(s) forma(s) en la cual(es) desea recibir su Estado de Cuenta. La no recepción del Estado de Cuenta por el Cliente no lo exime de sus obligaciones de pago, pues en tales supuestos será su responsabilidad informarse sobre el importe que le corresponde pagar directamente en las oficinas de Interbank, en la página web o cajeros automáticos del banco y en los demás canales que éste último ponga a disposición de sus Clientes para tal propósito. Si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del Estado de Cuenta, el Cliente no lo observa, se considerará que el Cliente lo acepta y reconoce como conforme los datos detallados en dicho documento; sin perjuicio del derecho del cliente de efectuar denuncias o reclamos ante las autoridades administrativas o judiciales competentes. Interbank podrá no remitir estados de cuenta en caso la Cuenta Tarjeta no tenga saldo deudor.

Si el Cliente no realiza Transacciones en un período de un mes y no tiene deudas pendientes, Interbank queda autorizado a no enviarle el Estado de Cuenta. El Cliente es responsable de mantener actualizada la dirección -física y/o electrónica- a la cual indicó que desea recibir su estado de cuenta. Si la dirección proporcionada por el cliente para el envío de su estado de cuenta no se encuentra apta y/o ésta hace que sea imposible la remisión o envío de su estado de cuenta, el Cliente autoriza a Interbank a enviarle su estado de cuenta a cualquier otra dirección proporcionada por el Cliente a Interbank, sea esta física o electrónica. Dependiendo del caso, Interbank podrá cargarle los costos -en los que incurra- al Cliente, por el envío

físico de su estado de cuenta. En tal supuesto, si producto de las gestiones realizadas por Interbank para el envío de su estado de cuenta, el Cliente quisiera modificar la dirección a la cual se le está remitiendo, tendrá habilitado los canales que Interbank pone a su disposición para tal fin.

14. Consecuencias de incumplimiento. - Si a la fecha de vencimiento establecida en el Estado de Cuenta, el Cliente no realiza el pago o lo realiza por un monto inferior a la alternativa de pago mínimo indicado en el Estado de Cuenta, el saldo impago generará automáticamente los respectivos intereses compensatorios, penalidades y/o cualquier otro concepto que se detalle en la Hoja Resumen, sin necesidad de aviso alguno, conforme lo pactado con el Cliente. De conformidad con lo establecido en el numeral 11 del artículo 132° de la Ley N.º 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Interbank podrá cobrar (compensar) en forma parcial o total el monto adeudado (obligaciones vencidas y exigibles) por Cliente, quedando autorizado a debitar de cualquier cuenta de este último o a liquidar cualquier bien que se encuentre en custodia de Interbank. Con la finalidad de cancelar la deuda en la moneda en que ha sido contraída, Interbank podrá proceder a la conversión de moneda de acuerdo al tipo de cambio vigente para Interbank a la fecha en que se realice la operación. Asimismo, Interbank podrá tomar las siguientes acciones: 1. Terminar de manera anticipada el Contrato, en cuyo caso, la consecuencia inmediata será que el Cliente se encuentre obligado a pagar el total de la deuda que tenga con Interbank. 2. Bloquear temporal o definitivamente la cuenta tarjeta. 3. Disminuir la línea de crédito. 4. Reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o abrir una cuenta corriente (sin chequera) a nombre del Cliente bajo los términos y condiciones generales que para la apertura de dicha clase de cuentas tenga aprobados en esa ocasión Interbank, cargando en esa cuenta los saldos deudores o requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad con la ley aplicable. 5. Emitir una letra de cambio a la vista de conformidad con el numeral 26. En cualquiera de los casos antes señalados, Interbank comunicará en un plazo posterior no mayor a 15 días la aplicación del supuesto correspondiente mediante los mecanismos de comunicación directos establecidos en el numeral 28. El Cliente autoriza a Interbank a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, con la única finalidad desregularizar Transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error, los mismos que serán informados de conformidad con los mecanismos de información directos en el numeral 28.

15. Pago, Imputación de los Pagos y Pagos Anticipados.-

15.1 El Cliente debe pagar a Interbank lo siguiente: (i) el monto total de las Operaciones de cada período; (ii) el monto mínimo que señale Interbank; (iii) el Revolvente (“Capital Crédito Normal” (que integra la opción de “Pago Mínimo” figura en el Estado de Cuenta, en función al Plazo de Financiamiento indicado en la Hoja Resumen); (iv) cuotas fijas previamente acordadas (v); las comisiones, los gastos y los demás conceptos descritos en la Hoja Resumen, así como los seguros, de haber sido contratados a través de Interbank; o, (vi) mediante otra forma de pago que admita Interbank y haya sido aceptada por el Cliente. 15.2 Para la imputación de pagos, Interbank atribuirá los pagos a la deuda de manera decreciente, aplicándose la imputación en el siguiente orden: (i) Deuda Vencida (ii) comisiones, gastos y penalidades, (iii) intereses del periodo y (iv) capital (empezando por aquellos con tasa de intereses más alta hasta la más baja (se incluyen dentro las tasas promocionales), incluye el sobregiro). 15.3 El Cliente tiene derecho a efectuar pagos por encima del pago mínimo del periodo. Dicho exceso se aplica de la siguiente manera: (i) En primer lugar, a la deuda revolvente existente al momento de realizar el pago. En este caso, la aplicación se realiza empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor. (ii) Si se cubrió totalmente la deuda indicada en el inciso (i) precedente, y aún queda un saldo por aplicar, se debe considerar lo siguiente: a) Si el saldo es mayor a dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto como un pago anticipado, procediendo a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. En caso existan dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés, se prioriza el pago de la más antigua, de lo contrario, se empieza por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

b) Si el saldo es menor o igual al equivalente de dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto a la deuda revolvente que se contraiga u obtenga al momento de realizar el pago, a los intereses de dicha deuda y a otros cargos generados (comisiones o gastos), de ser el caso. De no existir deuda revolvente, o en caso que el saldo exceda la deuda revolvente a la fecha de corte, este se aplica a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor. 15.4 El orden de imputación de pagos establecido en el

numeral precedente no resulta aplicable cuando: (i) Existe efectiva negociación; es decir, cuando se haya informado al titular sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada y la cláusula que la contenga no constituya una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; y se permita evidenciar que el cliente ha influido en el contenido de la cláusula; o,

(ii) El cliente, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso la empresa debe mantener constancia de dicha decisión; o, como pago anticipado, para lo cual resulta aplicable lo indicado en el literal a. del inciso (ii) de la presente cláusula. El Cliente tiene derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo. 15.4.1 Pago Anticipado Total: Monto destinado al capital del crédito, que reduce intereses, comisiones y gastos al día del pago. 15.4.2 Pago Anticipado Parcial: Monto destinado a pagar por encima del pago mínimo, para lo cual, se debe tener en consideración lo siguiente: a) Los pagos anticipados parciales en obligaciones de tarjetas de crédito se realizan considerando la regla de orden de imputación de pagos a que se refiere el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. b) Los pagos anticipados parciales deben aplicarse considerando una reducción de los intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, en caso correspondan. c) Los pagos anticipados parciales que cubran cuotas futuras, deben aplicarse a la reducción del número de cuotas, con excepción de los casos en los que el Cliente señala expresamente que debe procederse a la reducción del monto de las cuotas al momento de efectuar el pago. El Cliente podrá verificar la actualización de su cronograma de pagos en su estado de cuenta.

16. Sustitución de la Tarjeta. - En cualquier momento, si Interbank lo decide, se podrá reemplazar la Tarjeta por otra de cualquiera de los tipos y/o marcas con las que opera Interbank, sin perjuicio de la facultad del Cliente para dar por terminado de forma anticipada el Contrato, conforme a lo previsto en el numeral 23. Interbank entregará la nueva Tarjeta y procederá a anular la antigua, la misma que el Cliente deberá devolver previamente. En caso la devolución física de la Tarjeta no sea posible, el Cliente será responsable de su destrucción. La nueva Tarjeta continuará rigiéndose por los términos del presente documento y los cargos y débitos continuarán efectuándose en la misma Cuenta Tarjeta o en otra nueva Cuenta Tarjeta que podrá abrir Interbank a nombre del Cliente.

17. Seguro de Desgravamen. - 17.1 Durante la vigencia del Contrato, el Cliente se obliga a contratar y mantener vigente un seguro de desgravamen que Interbank ponga a su disposición, siendo beneficiario

de la póliza exclusivamente Interbank, quien, en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente del Cliente, cobrará directamente la indemnización que deba pagar la Compañía de Seguros para aplicarlo hasta donde alcance la amortización y/o cancelación de lo adeudado. Sin perjuicio de la obligación que asume el Cliente, Interbank podrá: 1) mantener vigente la póliza de seguro de desgravamen antes señalada ante el incumplimiento del Cliente (falta de renovación, incumplimiento de pago, etc.), y, en tal caso, éste deberá reembolsar a Interbank de inmediato los pagos realizados; o 2), en caso el Cliente financie el seguro con Interbank, el Cliente autoriza a Interbank, con su firma en el Contrato, a incluir el costo total de la póliza tomada dentro del rubro consumos que se encuentran detallados en la Cuenta Tarjeta. El Cliente declara conocer que la responsabilidad de contratación o renovación de la póliza de seguro le corresponde únicamente a él, por lo que a falta de contratación o renovación de la póliza de seguro, no genera responsabilidad a Interbank, al ser un seguro contratado directa y voluntariamente por el propio Cliente. En caso Interbank sea el contratante, se hará responsable de la renovación de la póliza.

La empresa de seguros con la que el cliente haya contratado, sea o no a través de Interbank deberá informarle de cualquier cambio, variación, modificación o supresión de las condiciones de su seguro contratado, Interbank no está obligado a, realizar notificaciones de tales cambios y/o supresiones y de todas sus implicancias y consecuencias; siempre que Interbank no sea el contratante. Además, si las variaciones consistieran en nuevos requerimientos a ser cumplidos o presentados por el Cliente, o nuevos riesgos excluidos u otros, el Cliente se obliga a satisfacerlos y/o a cumplirlos, bajo su exclusiva decisión y responsabilidad de quedar desprotegido del seguro correspondiente. 17.2. En caso el Cliente acredite haber contratado o contrate por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro de desgravamen ofrecido a través Interbank y por plazos iguales o mayores, el Cliente podrá ofrecer su seguro para el saldo deudor de la línea de crédito y/o financiamientos adicionales otorgados en sustitución del seguro ofrecido por Interbank, para lo cual Interbank deberá brindar su aceptación y conformidad. En este caso, el Cliente deberá endosar la(s) póliza(s) a favor de Interbank a más tardar al día hábil siguiente a la entrada en vigencia del Contrato. En el endoso deberá constar la declaración de la Compañía de Seguros en el sentido que Interbank es el único beneficiario de la indemnización hasta por el saldo deudor de la línea de crédito y/o financiamientos adicionales. Sin perjuicio de la obligación que asume el Cliente, Interbank podrá, pero no estará obligado a, mantener vigente –pagar, renovar, entre otros- dicha

póliza de seguro, toda vez que es el beneficiario. Para tales efectos, el Cliente se obliga a instruir a sus familiares a fin que comuniquen oportunamente a Interbank y/o a la Compañía de Seguros correspondiente, de ser el caso, del fallecimiento o invalidez total y permanente del Cliente, obligándose a presentar la documentación solicitada por la Compañía de Seguros correspondiente para la aplicación del Seguro de Desgravamen. Las condiciones de la póliza de desgravamen cuyo único beneficiario será Interbank -por el saldo deudor-, con el detalle de los beneficios y exclusiones, constan en la póliza que el Cliente declara conocer y aceptar.

18. Financiamientos Adicionales. - Interbank podrá conceder al Cliente otros financiamientos en la Cuenta Tarjeta, mediante una o más líneas de crédito adicionales o paralelas. La finalidad de tales financiamientos, forma de pago a Interbank, intereses, comisiones y gastos se detallarán en la respectiva solicitud, tarifario y/u hoja informativa de estos productos, a los cuales les resultarán aplicables supletoriamente los términos de este Contrato, incluyendo la Hoja Resumen. Asimismo, Interbank pone a disposición del Cliente información relevante respecto a dichos financiamientos en www.interbank.pe o mediante los mecanismos de comunicación establecidos en el numeral 28.

19. Programas de Recompensa. - Los Programas de Recompensa son beneficios o condiciones promocionales que Interbank podrá incorporar a las Tarjetas. El Cliente acepta la afiliación e inclusión al o a los programas de recompensa que Interbank determine, bajo las condiciones y excepciones que regirán para los mismos de acuerdo al tipo de Tarjeta. Los Reglamentos de dichos programas, sus modificaciones, plazos de vigencia y demás características se pondrán a disposición del Cliente a través del presente contrato y/o dependiendo del tipo de Tarjeta de Crédito solicitada según la Hoja Resumen, El Cliente acepta la afiliación e inclusión al o a los Programas de recompensa, los mismos que son gratuitos y se rigen de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos respectivos comunicados al Cliente a través de los canales que Interbank pone a su disposición. Asimismo, los Reglamentos de dichos programas, sus modificaciones, plazos de vigencia y demás características se pondrán a disposición del Cliente en las oficinas de Interbank o en www.interbank.pe o mediante los mecanismos de comunicación establecidos en el numeral 28. Los posibles beneficios otorgados por la Marca a la que corresponde cada Tarjeta no forman parte de los Programas de Recompensa de Interbank y pueden ser suprimidos y/o modificados sin previo aviso.

20. Información. - Interbank podrá entregar

información del Contrato y su ejecución a la (SBS) y a las centrales de riesgo. Interbank podrá obtener información sobre el patrimonio personal del Cliente y su comportamiento crediticio en general, previa información al Cliente conforme a la ley aplicable, a través de los medios establecidos en el numeral 28 de este Contrato. El Cliente se obliga a entregar a Interbank toda la información comercial y económico-financiera que este pudiera requerirle a efectos de la celebración de este contrato y la permanente evaluación crediticia del Cliente conforme a las normas legales vigentes; así como cualquier otra información o documentación adicional que -a su solo criterio- Interbank estime necesaria y pudiera requerirle para efectuar una evaluación objetiva del Cliente. El Cliente se obliga a informar a Interbank sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiera dar origen a un deterioro sustancial en sus ingresos, utilidades, capacidad de pago y/o situación financiera. Es obligación del Cliente mantener permanentemente actualizada la información antes requerida. El Cliente deberá informar a Interbank sobre cualquier hecho o circunstancia que implique cambios relevantes en dicha información, en especial en lo referido a su composición accionaria, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario de ocurrido el respectivo cambio. El incumplimiento por parte del Cliente con las obligaciones establecidas en esta cláusula será causal de resolución de este contrato.

21. Garantías. - Interbank podrá requerir al Cliente, en cualquier momento, el otorgamiento de garantías reales o personales o la contratación de seguros, a satisfacción de Interbank, para respaldar el pago de las obligaciones de la Cuenta Tarjeta. La falta de constitución de dichas garantías y/o seguros dentro del plazo de quince (15) días calendario de requeridos se considerará causal de resolución automática del Contrato, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28.

22. Aceleración de plazos y resolución del Contrato por Interbank. -22.1. Interbank podrá dar por vencidos todos los plazos y/o terminar de manera anticipada el Contrato desde la fecha que señale, sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos: a) Si el Cliente: (i) no paga en la forma, plazo u oportunidad convenidas el importe que figura en el Estado de Cuenta; (ii) no cumple cualquier otra obligación frente a Interbank como deudor directo o fiador o aval; (iii) cuando, a criterio de Interbank, el Cliente no satisfaga los requerimientos de información efectuados por Interbank, como parte de sus políticas y acciones vinculadas al conocimiento del Cliente y/o a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, los casos en los que dicha información no

es entregada dentro de los plazos fijados por Interbank y/o es entregada de manera incompleta y/o habiendo sido entregada oportunamente, a criterio de Interbank, no justifica las operaciones del Cliente; (iv) no recoge y/o acepta su Tarjeta (plástico) por un periodo de tres (3) meses de suscrita la Solicitud; b) cuando se cierre al Cliente una cuenta corriente por girar contra ella cheques sin provisión de fondos, en Interbank o cualquier empresa del Sistema Financiero y/o si como resultado de ello el Cliente figura en la relación de Tarjetas de Crédito anuladas difundida por la SBS; c) si se solicita la declaración del inicio de concurso del Cliente o se presentase cualquier otra situación mediante la cual se suspenden sus pagos; d) si Interbank comprueba que cualquier información, documentación o dato proporcionado por el Cliente para sustentar la Línea de Crédito o la(s) Tarjeta(s) o cualquier otro crédito que haya solicitado ante Interbank fueran falsas, o, tratándose de documentos, éstos hubieran sido adulterados o alterados, e) Si cualquier obligación crediticia del Cliente para con Interbank u otra empresa del Sistema Financiero es clasificada en la categoría de Dudosa o Pérdida o si la situación crediticia del cliente, bajo las políticas internas del banco, es considerada inconsistente y/o deficiente; f) si mantener abierta la Cuenta Tarjeta implica el incumplimiento de las políticas corporativas de Interbank y/o contractual o de alguna disposición legal, en especial aquellas referidas a políticas crediticias o de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; g) si la SBS suspende la autorización a Interbank para operar con Tarjetas de Crédito; h) no registra movimientos por un periodo de seis (6) meses desde su última transacción en su cuenta tarjeta y no cuenta con saldo pendiente de pago o saldo favor del Cliente; i) por cese o fallecimiento del Cliente; j) si el Cliente no cuenta con un seguro de desgravamen vigente en los términos previstos en el presente documento; k) si el Cliente incumple cualquiera de las obligaciones que asumen en el presente contrato y/o atenta contra las políticas internas que tiene el banco en cada uno de sus canales; l) si Interbank considera que no resulta conveniente mantener relaciones comerciales con el Cliente por tener una conducta intolerable, agresiva u ofensiva por parte del Cliente con el personal de Interbank y/u otros Clientes de Interbank, realizada en las oficinas de Interbank o a través de los canales que Interbank ponga a su disposición; m) si la marca compartida de la tarjeta, distinta a Interbank, deja de operar y/o termina su relación comercial con Interbank; n) cuando en aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS sobre la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, Interbank identifique que el nivel de endeudamiento del Cliente o su comportamiento de pago en el sistema

financiero puedan generar un potencial deterioro de su calidad crediticia; y o) que la cuenta tarjeta no esté siendo utilizada por el Cliente y/o se realicen operaciones que pueden perjudicar a Interbank o a otros Clientes. 22.2. Interbank podrá optar por bloquear temporalmente la Cuenta Tarjeta, sin necesidad de aviso previo, hasta que el Cliente regularice la situación que originó el bloqueo y, en caso ello no ocurra, podrá proceder a la Terminación anticipada del Contrato. En los supuestos antes indicados, Interbank comunicará su decisión de terminar el Contrato a través de los mecanismos de información directos establecidos en el numeral 28. Tan pronto Interbank le notifique al Cliente su decisión, el Contrato terminará. En este caso, el Cliente deberá pagar de manera inmediata la totalidad de la deuda de la Cuenta Tarjeta (incluye Tarjeta del titular y de las Tarjetas Adicionales), de acuerdo con la liquidación que Interbank efectúe. Interbank procederá a la anulación de la Tarjeta y de las Tarjetas Adicionales, así como a la cancelación de la Línea de Crédito.

23. Terminación anticipada del Contrato.- Este Contrato tiene un plazo indefinido, sin embargo, Interbank podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada mediante aviso cursado al Cliente con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles a la fecha de resolución efectiva, conforme a las causales de resolución establecidas en el presente contrato. Igual derecho le asiste al Cliente de dar por terminado el contrato cuando así lo decida, dando aviso por escrito a Interbank, sin perjuicio de su obligación de pagar previamente el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta que liquide Interbank y devolver a éste todas las Tarjetas en la misma fecha de resolución del Contrato.

Interbank podrá mantener abierta la Cuenta Tarjeta hasta la cancelación de dicho saldo deudor en cualquier supuesto que no se encuentre regulado en el numeral anterior.

24. Consecuencias de la extinción. - En cualquier caso, de extinción del Contrato, el Cliente deberá devolver a Interbank inmediatamente las Tarjetas emitidas y cancelar dentro del plazo que le otorgue Interbank, el saldo deudor total de la Cuenta Tarjeta. Si el Cliente no devuelve las Tarjetas asumirá todas las responsabilidades por el uso irregular de las mismas. Asimismo, en caso de terminación del Contrato, el Cliente asumirá la obligación de notificar sobre tal hecho a los establecimientos afiliados a los que hubiere solicitado su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en su Cuenta Tarjeta.

25. Sanciones. - En los casos previstos en la sección 22.1 b), el Cliente no podrá solicitar una nueva tarjeta

de crédito en cualquier empresa del sistema financiero durante un (1) año. El impedimento durará tres (3) años en caso de una primera reincidencia y será permanente si el Cliente reincide por segunda vez. Asimismo, Interbank anulará las Tarjetas de los Usuarios con alguna cuenta corriente cerrada por girar contra ella cheques sin fondos en cualquier empresa del Sistema Financiero.

26. Emisión de la Letra de Cambio. - Si el Cliente, en cualquier momento, incumple sus obligaciones de pago adquiridas como consecuencia del presente Contrato o si, extinguido el Contrato por cualquier motivo, el Cliente no paga la deuda total dentro del plazo concedido, Interbank podrá girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo del Cliente, con indicación de su origen, por el importe total adeudado. La Letra de Cambio se girará luego de transcurridos quince (15) días hábiles de la recepción por el Cliente de la respectiva notificación de pago, sin que hubiera observaciones. La notificación de pago será emitida al Domicilio del Cliente. Esta Letra de Cambio no requerirá la aceptación del Cliente y, de ser protestada por falta de pago, dará lugar a la respectiva acción ejecutiva, conforme a ley. En la emisión o transferencia de la Letra de Cambio, Interbank podrá sustituir la firma autógrafa de sus representantes por su firma impresa, digitalizada o por cualquier otro medio de seguridad gráfico, mecánico o electrónico.

27. Modificaciones al Contrato.- Interbank se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones contractuales, incluyendo la tasa de interés, la moneda del financiamiento, las comisiones, gastos y penalidades cuando, a criterio de Interbank, se presente alguno de los siguientes supuestos: (i) varíe la situación crediticia del Cliente que a criterio e Interbank implique un cambio en las condiciones indicadas en la Hoja Resumen, (ii) obtenga préstamos de entidades del sistema financiero nacional o extranjero, ocasionando un deterioro en su capacidad de pago, (iii) modifique el régimen tributario, legal y político vigente de forma tal que ello genere un efecto adverso o costo adicional a Interbank en relación con las operaciones comerciales, (iv) modificaciones en la legislación vigente que cambien las condiciones actuales del mercado financiero, del mercado de capitales, política monetaria y/o del país y que por ello se cambien las condiciones económicas, financieras, bancarias de manera interna y/o externa; (v) variación en la calidad crediticia del Cliente; (vi) funcionamiento o tendencia del mercado; (vii) encarecimiento de los servicios prestados por terceros, cuyos costos son trasladados al Cliente, o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por Interbank; (viii) se produce un hecho ajeno a Interbank o se emite una disposición legal que afecte

los costos, las condiciones o las características de la Tarjeta y/o Línea de Crédito y/o (ix) Se produce un hecho o circunstancia que cambia las condiciones de riesgo o de crédito bajo las cuales fue aprobada la Tarjeta y/o Línea de Crédito Interbank puede modificar penalidades y otras condiciones contractuales distintas a las tasas de interés, comisiones y/o gastos en cualquier caso, así como incorporar nuevas comisiones, penalidades y/o gastos, cuando lo considere conveniente. En cualquiera de los supuestos enunciados en la presente cláusula, Interbank comunicará al Cliente las modificaciones con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas y/o a la fecha en la que regirán las nuevas condiciones del Contrato. En cualquier caso, la comunicación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. En caso el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones podrá optar por resolver el contrato dentro de dicho plazo, debiendo pagar la totalidad del saldo deudor. La negativa del Cliente a la incorporación de servicios no relacionados directamente al crédito, no implica la resolución del contrato. Las modificaciones que resulten favorables al Cliente serán informadas posteriormente a través de los medios no directos.

28. Mecanismos de Información.-Las modificaciones -indicadas en el contrato y/o Hoja Resumen- serán informadas al Cliente por los medios que Interbank pone a disposición del Cliente, en el siguiente orden: (i) el estado de cuenta; (ii) comunicaciones al domicilio señalado en la Solicitud, correo electrónico y/o domicilio del Cliente; (iii) llamadas telefónicas; (iv) notas de cargo - abono, en tanto Interbank le envíe o entregue esta comunicación; (v) vouchers de operaciones, en tanto se envíe o entregue esta comunicación al Cliente, se le comunique en forma clara la información que Interbank le quiere hacer llegar o los cambios en su(s) Contrato(s), se observen los derechos que el Cliente tiene y se respete el plazo de comunicación anticipada o, (vi) mensajes de texto (SMS)², (vii) red de mensajería virtual u aplicación de software que cumpla con dicho fin (aplicación (APP) descargada en teléfono inteligente (Smartphone) u otro dispositivo inteligente de similares características, computadora o Tablet u cualquier otra APP y/o tecnología similar a la APP)³. Asimismo, Interbank podrá modificar la clase, la vigencia y las demás características de la Tarjeta y Cuenta Tarjeta, comunicando al Cliente respecto de ello, a través de cualquiera de los mecanismos de información previstos en el párrafo precedente. 1. Los vouchers de operaciones solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos en la medida que cumplan con destacar aquellos conceptos que serán materia de cambio, precisando en qué

consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos; se entregarán con 45 días de anticipación a la entrada en vigencia de la modificación contractual; y sólo aplicará para aquellos pagos o depósitos realizados por los propios clientes. 2 los mensajes de texto o SMS solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que, de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al Cliente de resolver el contrato si las modificaciones le resulten perjudiciales. 3 la red de mensajería virtual u aplicación de software solo serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que, de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al Cliente de resolver el contrato si las modificaciones le resulten perjudiciales. El Cliente indicará la red de mensajería virtual u aplicación de software por la cual desea recibir la comunicación y/o Información –siempre que Interbank tenga habilitada dicha red- para tal efecto.

Sin perjuicio de los medios directos enunciados en el párrafo precedente, Interbank podrá utilizar medios indirectos con el fin de informar y/o brindar servicios de comunicación complementarios a sus Clientes, tales como: (i) publicaciones en las oficinas de Interbank; (ii) página Web de Interbank; (iii) mensajes a través de Banca por Internet; (iv) cajeros automáticos; (v) mensajes en redes sociales; y/o, (vi) avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, a elección de Interbank.

29. Otros Supuestos en los cuales se puede modificar o terminar de manera anticipada el Contrato. De acuerdo con el Código Civil, con la Ley No. 26702 y con las disposiciones emitidas por la SBS (Disposiciones Prudenciales), en caso el Cliente se encuentre sobreendeudado; o se presuma que está vinculado a actividades de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, o haya presentado a Interbank información y/o documentación falsa o inexacta, Interbank puede: 1. Reducir o suprimir su línea de Crédito y/o el porcentaje máximo de exceso de Línea de Crédito en cualquier momento si su comportamiento crediticio y/o el deterioro de su calidad crediticia y/o sus niveles elevados de endeudamiento en el sistema financiero (sobreendeudamiento) así lo ameritan sin necesidad de enviar aviso previo alguno, así como cuando en aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS sobre la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, Interbank identifique que el nivel de endeudamiento del Cliente o su comportamiento de pago en el sistema financiero puedan generar un potencial deterioro de su

calidad crediticia. 2. Modificar el Contrato en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones y/o gastos, sin necesidad de enviar aviso previo alguno cuando así lo requiera la legislación aplicable. 3. Terminar de manera anticipada (Resolución) el contrato. Interbank podrá resolver o modificar el Contrato como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por niveles de sobreendeudamiento o falta de información y/o documentación inexacta o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el Cliente que repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal de Interbank de conformidad con lo indicado en los párrafos precedentes. Para los supuestos enunciados en el párrafo precedente, Interbank comunicará su decisión dentro de los 7 días posteriores a la fecha en que hace efectiva la misma. Asimismo, en aplicación de las Disposiciones Prudenciales, Interbank puede decidir no contratar con el Cliente.

30. Cesión de Posición Contractual. - Interbank podrá ceder su posición contractual en este Contrato a cualquier tercero de conformidad con lo indicado en el Código Civil, prestando el Cliente, en este acto, su consentimiento anticipado a la referida cesión, lo cual será informado mediante los mecanismos previstos en el numeral 28.

31. Tributos. - Todos los tributos presentes y futuros que graven el otorgamiento de la Línea de Crédito, la expedición y uso de la Tarjeta, los consumos y pagos de la misma y, en general, todos los servicios de Interbank al Cliente según el Contrato, serán de cargo del Cliente y sus importes podrán ser financiados, a juicio de Interbank, en la Cuenta Tarjeta.

32. Sistema de Pagos Automáticos. - El Cliente podrá, solicitar su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en su Cuenta Tarjeta. El Cliente deberá considerar que, los pagos por cargos automáticos procederían únicamente si (i) la Cuenta Tarjeta cuenta con Línea de Crédito Disponible; y, (ii) que será el Cliente quién asumirá la responsabilidad de notificar al citado establecimiento sobre el nuevo código de la Tarjeta (cualquiera sea el motivo que haya originado el cambio de código) para los efectos del respectivo cargo; sin perjuicio de lo anterior, Interbank podrá, pero no estará obligado a, realizar dicha notificación en los casos en los que pueda identificar al correspondiente establecimiento. En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el Cliente asume la obligación de notificar tal circunstancia a los establecimientos afiliados a los que hubiere solicitado su inclusión dentro de un sistema de pagos mediante cargos automáticos en la Cuenta Tarjeta, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Ley Aplicable.

33. Cargos no liquidados. - Interbank, en cualquier momento, producto de la conciliación de los saldos del Cliente, podrá requerir a éste el pago de los conceptos no contabilizados oportunamente como parte de su saldo deudor, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que se detallan en la Hoja Resumen que pudieran haber generado dichos conceptos. En estos casos y sin perjuicio del derecho del Cliente a ser informado sobre el origen de los cargos adicionales, Interbank podrá: (i) reabrir la misma u otra Cuenta Tarjeta y cargar en ella los saldos deudores o (ii) abrir una cuenta corriente a nombre del Cliente bajo los términos y condiciones generales que para la apertura de dicha clase de cuentas tenga aprobados en esa ocasión Interbank, cargando en esa cuenta los saldos deudores o, (iii) requerir el pago de su acreencia, según las liquidaciones que practique, de conformidad a la ley aplicable. Del mismo modo, el Cliente autoriza a Interbank a realizar cargos y/o extornos en la Cuenta Tarjeta, sin previo aviso, a fin de regularizar Transacciones que pudiesen haber sido procesadas con error.

34. Autorización para grabar Conversaciones. - El Cliente autoriza a Interbank a grabar cualquier tipo de conversación, solicitud, autorización, instrucción, adquisición y en general cualquier otro tipo de orden o manifestación de voluntad, relacionado con La Cuenta Tarjeta, comprometiéndose a mantener absoluta reserva de las mismas.

35. Pagos en exceso. - En el supuesto que Interbank haya realizado cobros en exceso mediando dolo o culpa, éstos le serán restituidos a El Cliente según los mecanismos establecidos por Interbank en www.interbank.pe, conforme a la ley aplicable. En estos casos, devengarán los intereses compensatorios que se hayan pactado para la operación crediticia o, en su defecto, el interés legal.

36. Representantes. - Interbank reconocerá como representantes o apoderados del Cliente, únicamente a quienes éste hubiera registrado debidamente ante Interbank, presentando la documentación comprobatoria correspondiente. Toda revocatoria o modificación relativa a los poderes y/o facultades otorgadas a los representantes del Cliente, deberá comunicarse a Interbank por escrito, acompañada de los documentos que sustenten la revocatoria o modificación debidamente formalizados e inscritos, si es que Interbank así lo solicita. Mientras no se realice la referida comunicación, la modificación o revocatoria no resultará vinculante para Interbank. En caso de dudas sobre la legitimidad, legalidad, vigencia o alcances de la representación o poderes con que sean operadas Las Cuentas, Interbank suspenderá sin responsabilidad la ejecución de cualquier instrucción y/o del Contrato, hasta que dichas dudas sean

esclarecidas a satisfacción de Interbank. Asimismo, Interbank podrá solicitar la revisión de los poderes por cada operación.

37. Ley y Competencia. - El presente Contrato se rige por las leyes de la República del Perú. Toda discrepancia derivada del presente Contrato se somete a la competencia de los jueces y tribunales de la ciudad en la que se suscribe la Solicitud. Todas las notificaciones extrajudiciales o judiciales a que hubiere lugar en virtud del Contrato se realizarán, a elección de Interbank, en el domicilio, lugar de trabajo o domicilio de correspondencia del Cliente indicado en la Solicitud.

38. Servicios Asociados a la Cuenta Tarjeta. - El Cliente, al momento de contratar o de manera posterior, podrá suprimir o reactivar, según corresponda, uno o más de los siguientes servicios asociados, a través de los mecanismos que establezca Interbank: - Disposición de efectivo: Para cada operación, el Cliente podrá decidir si dicha disposición se cargará en cuotas fijas mensuales, así como el número de cuotas aplicables a estas. - Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de Interbank. - Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la Tarjeta. - Acceso, a las distintas Cuentas (depósitos a plazo, ahorros, cuenta tarjeta, cuenta corriente, sean en moneda nacional o extranjera), así como a las Líneas de Crédito, Préstamos Personales, las Tarjetas de Crédito (ya sea titular o adicional) y otros productos que el Cliente mantenga en Interbank. Dicho acceso podrá darse a través del uso de su tarjeta y/o cuenta tarjeta en medios electrónicos y/o digitales o en otro canal seguro que Interbank ponga a disposición del Cliente. Este acceso podrá ser modificado en cualquier momento, previa comunicación al Cliente. - Otras que Interbank determine y sean informadas de manera previa al Cliente. Para el caso de Tarjetas adicionales, todas las Transacciones que se realicen con dichas tarjetas para la ejecución o inexecución de los servicios asociados deberán ser autorizadas por el Cliente y serán responsabilidad de éste, en tanto solicita las Tarjetas Adicionales. El Cliente podrá solicitar la supresión o reactivación de los mencionados servicios a través de la red de Oficinas de Interbank, Banca Telefónica, así como cualquier otro mecanismo idóneo que se indicará en www.interbank.pe Todos los consumos correspondientes a los productos y/o servicios serán cargados a la Cuenta Tarjeta del Cliente que autoriza de manera expresa dicha supresión o reactivación para Tarjetas Adicionales y acepta como propias dichas Transacciones y se obliga a su pago, así como acepta su riesgo. En caso el Cliente cuente con el servicio disposición de efectivo, Interbank podrá variar el

límite de disposición de efectivo en función al perfil y comportamiento crediticio del cliente de manera periódica. Dicha variación será informada a través de uno de los medios directos establecidos en el numeral 28. En caso el Cliente decida suprimir o habilitar su disposición de efectivo, podrá hacerlo conforme se detalla en la presente cláusula.

39. Otros Servicios: Interbank podrá ofrecer al Cliente nuevos servicios y beneficios, los mismos que se considerarán aceptados por este si continúa con el uso de la Tarjeta luego de haber sido informado de su implementación, de conformidad con lo establecido en el numeral (28) del Contrato. Cuando los servicios y beneficios adicionales antes mencionados no sean inherentes a la Tarjeta, según los usos y costumbres de la práctica bancaria nacional e internacional, el Cliente deberá aceptarlos expresamente.

40. Otra información relevante para el cliente: 1. En caso de que el Cliente se encuentre sujeto al régimen patrimonial de la sociedad de gananciales, se entenderá que la utilización de la línea de crédito es en beneficio de la sociedad conyugal, por lo que el cumplimiento de sus obligaciones estará respaldado con la totalidad de los bienes sociales y los propios. Igual declaración y responsabilidades resultarán aplicables en caso que el Cliente mantenga, actualmente, una unión de hecho que dé lugar a un régimen de sociedad de gananciales. 2. Las obligaciones que asume el Cliente como consecuencia del uso de la línea de crédito tienen carácter indivisible, el cual se transmite a los herederos del Cliente de acuerdo a lo establecido en el artículo 1177° del Código Civil, para todas aquellas obligaciones que no estén cubiertas por el seguro de desgravamen, en caso de haberse contratado éste. 3. La nulidad o invalidez, total o parcial, de una o más disposiciones contenidas en este contrato no afectará la validez de las demás disposiciones contenidas en el mismo en tanto resulten separables, debiéndose considerar como inexistentes únicamente las cláusulas declaradas nulas o inválidas, total o parcialmente.

41. Otros medios de aceptación: El Cliente podrá adquirir y/o contratar diferentes productos y servicios financieros de manera presencial y no presencial en los canales que Interbank ponga a su disposición, bastando para ello su aceptación a través de un clic, clave secreta, clave dinámica y/o cualquier otro medio de autenticación que complementa y/o reemplace dichas claves u otros mecanismos que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación del Cliente a través de canales electrónicos o virtuales que Interbank pone a su disposición. Asimismo, INTERBANK podrá poner a disposición del Cliente otros mecanismos y/o medios que impliquen la manifestación de voluntad de aceptación y/o consentimiento por parte del Cliente, los mismos que le permitirán adquirir y/o contratar

diferentes productos y servicios financieros a través de diferentes plataformas virtuales, tales como aplicaciones u otras de similar naturaleza.

42. Vigencia: El Contrato se mantendrá en vigencia desde la fecha en que Interbank entregue la Tarjeta y se mantendrá vigente de manera indefinida, sin perjuicio de la facultad del Cliente e Interbank para resolver unilateralmente el Contrato conforme a lo previsto en las secciones (22) y (23).

Contrato aprobado por la SBS mediante la Resolución SBS N° 1820-201

Ciudad de _____, al ____ de _____ de 20__

Apellidos y nombres del cliente: _____

Tipo y N° de Documento de identidad _____

ACUSE DE RECIBO DE TARJETA DE CRÉDITO: Declaro haber recibido: La(s) tarjeta(s) de crédito emitida(s) por el Banco Internacional del Perú a nombre de la(s) persona(s) que en el presente documento figura(n) como destinatario(s) que incluye: (i) clave secreta y carta de bienvenida, que incluye los siguientes conceptos: monto de la Línea de Crédito aprobada, Importe y/o porcentaje de Disposición de Efectivo, cierre de facturación y fecha de pago, y las tasas de interés; (ii) guía de beneficios de la(s) tarjeta(s) con información sobre su uso, procedimientos en caso de extravío o robo y demás aspectos relevantes; (iii) copia de hoja resumen y contrato de tarjeta de crédito; (iv) constancia y/o información sobre el seguro desgravamen; de forma física y/o electrónica según haya sido su elección en la solicitud; para el caso de Tarjetas Adicionales nuevas emitidas a solicitud del Titular (i) la clave, (ii) guía de beneficios de la(s) tarjeta(s) con información sobre su uso, procedimientos en caso de extravío o robo y demás aspectos relevantes; (iii) otra información relevante respecto de la(s) Tarjeta(s).

Dirección de domicilio legal: _____

Teléfonos: Casa _____ Trabajo _____ Celular _____

Marca – Tipo de Tarjeta de Crédito: _____ N° de Tarjeta: _____

Fecha y hora de entrega: _____

El Cliente declara que su firma y/o manifestación de voluntad en el presente cuadernillo contractual enumerado de manera correlativa es otorgada por los siguientes documentos: (i) Hoja Resumen de la Tarjeta de Crédito; (ii) Términos y condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito y, (iii) los documentos listados en el acuse de recibo de la Tarjeta de Crédito. El Cliente manifiesta conocer y haber recibido de manera física y/o virtual los documentos antes enunciados.

Firma del Cliente

Firma del representante de Interbank


INTERBANK
Jorge Hernán Gamarra Novoa
Gerente de División de Tarjetas,
Medios de Pago y Préstamos Personales

5.- Instrumentos de recolección de datos

LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO”.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA ESPECIALISTAS

FECHA:/...../.....

CARGO DEL ENTREVISTADO:

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: “El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

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

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

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

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

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

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

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que, en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

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

5. ¿Considera Ud. que, ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

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

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

6. ¿Considera Ud. que, en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

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

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

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



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA REPRESENTANTES DE LAS
ENTIDADES FINANCIERAS**

FECHA:/...../.....

CARGO DEL ENTREVISTADO:

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

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

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

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

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

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

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

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

.....
.....

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

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

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

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

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

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



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL
CUSCO”.**



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA REPRESENTANTES DE
LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Habiendo requerido un préstamo de una entidad financiera. ¿Ud. ha acordado las condiciones del contrato que firmó? ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Al celebrar su contrato (adhesión) con la entidad financiera. ¿El representante de la entidad le indico a Ud. el contenido del contrato o le señalo las condiciones más importantes del mismo? ¿Qué opina Ud. sobre esa situación?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿Tiene Ud. pleno conocimiento de las cláusulas del contrato que suscribió con la entidad financiera? ¿Qué opinión le merece este hecho?

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

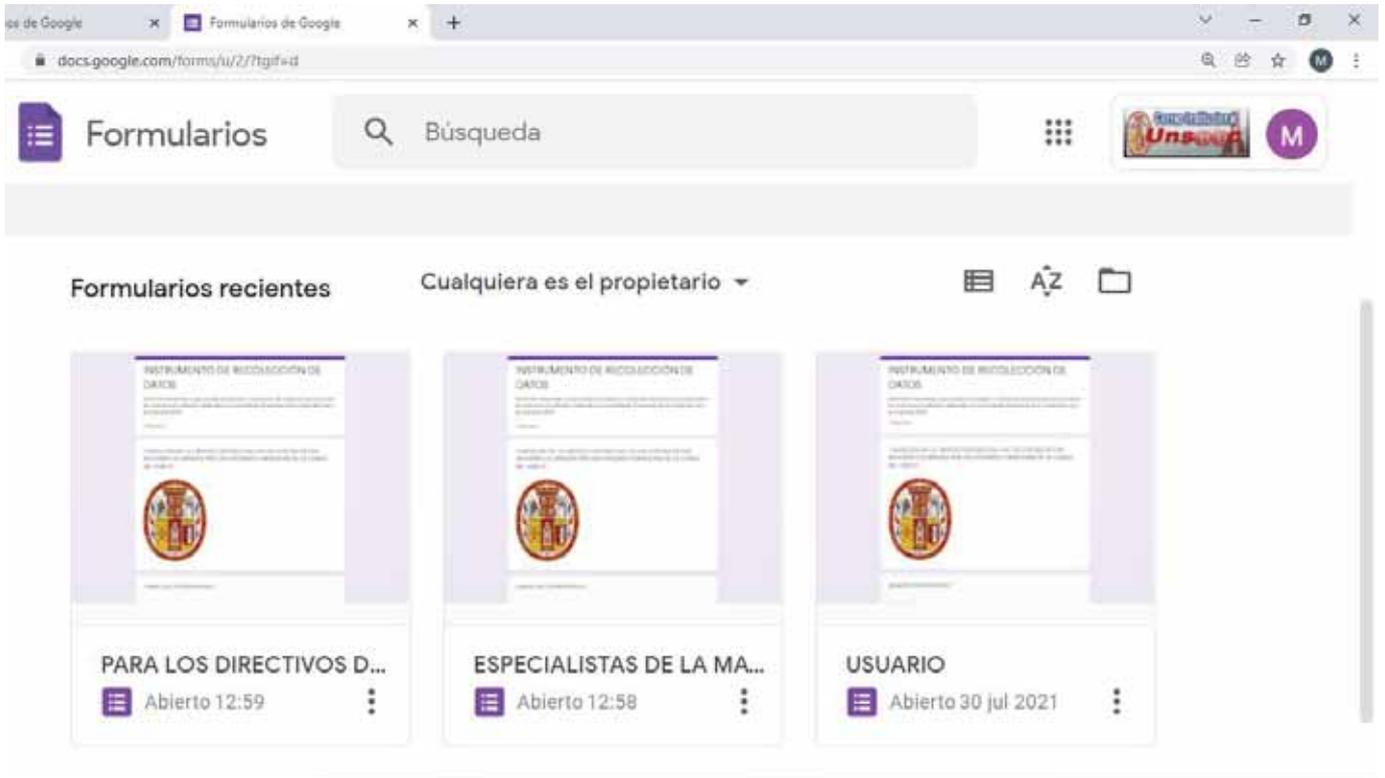
4. ¿Cuál es el motivo por el que Ud. no leyó el contrato sin informarse de su contenido en su totalidad o en parte?

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

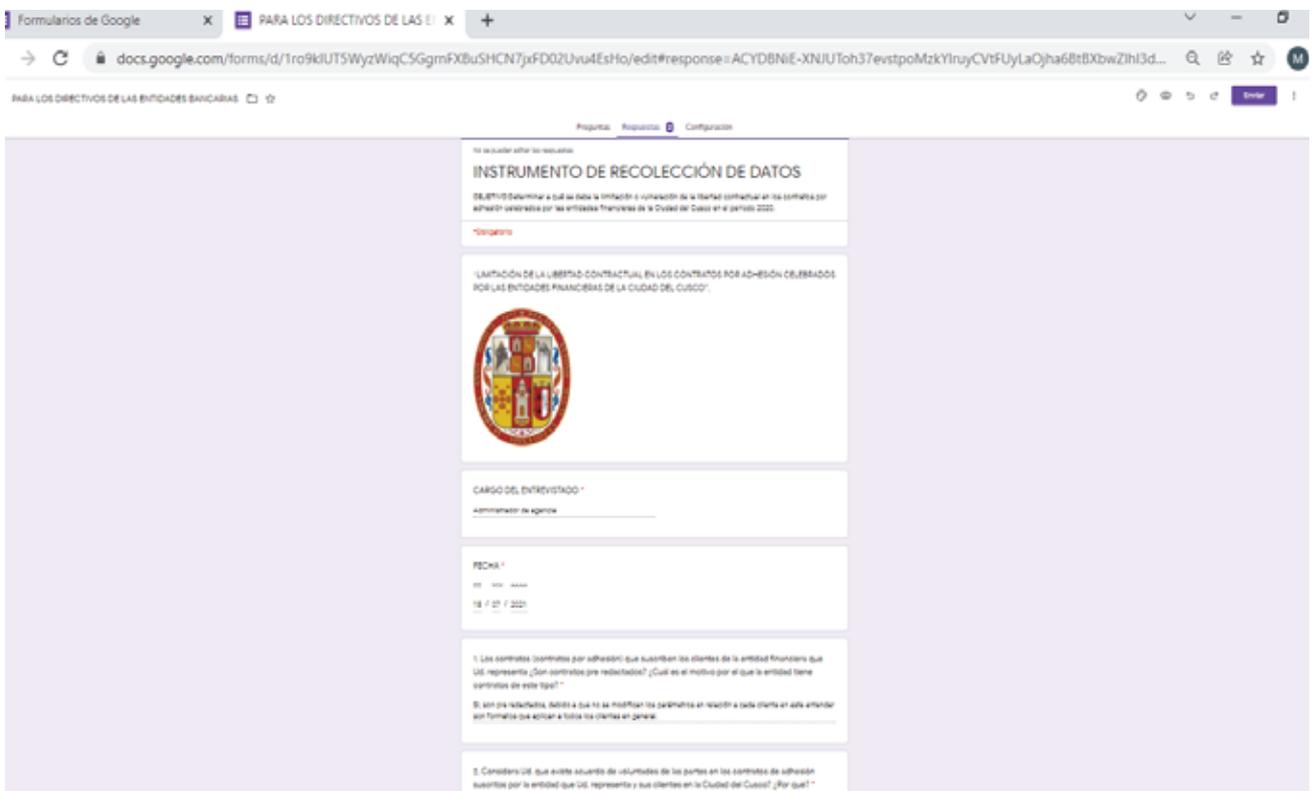
5. ¿Está de acuerdo Ud. con que se realice este tipo de contratos de adhesión sin que Ud. pueda opinar sobre algunas de las condiciones (clausulas) del contrato? ¿Por qué?

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

6.- Formularios De Entrevistas De Forma Virtual



The screenshot shows the Google Forms dashboard. At the top, there are two browser tabs: 'os de Google' and 'Formularios de Google'. The address bar shows 'docs.google.com/forms/u/2/?tqif=d'. The main header includes the 'Formularios' logo, a search bar with the text 'Búsqueda', and a user profile icon with the letter 'M'. Below the header, there are three filters: 'Formularios recientes', 'Cualquiera es el propietario', and a list view icon. The main area displays three form cards. Each card has a preview of the form's header, which includes the text 'INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS' and the coat of arms of the City of Cusco. The first card is titled 'PARA LOS DIRECTIVOS D...' and is 'Abierto 12:59'. The second card is titled 'ESPECIALISTAS DE LA MA...' and is 'Abierto 12:58'. The third card is titled 'USUARIO' and is 'Abierto 30 jul 2021'.



The screenshot shows a Google Form titled 'INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS'. The form is in edit mode, as indicated by the 'Preguntas', 'Respuestas', and 'Configuración' tabs at the top. The form content includes the following sections:

- Header:** 'INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS' followed by a subtitle: 'DEBEMOS determinar a quiénes de los clientes o usuarios de la entidad contratual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020'.
- Section 1:** 'LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO'. Below this text is the coat of arms of the City of Cusco.
- Section 2:** 'CARGO DEL ENTREVISTADO' with a text input field containing 'Administrador de agencia'.
- Section 3:** 'FECHA' with a date picker set to '18 / 07 / 2021'.
- Section 4:** A question: '1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que UST. representa ¿son contratos por adhesión? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?'.
- Section 5:** A question: '2. ¿Son por adhesión, debido a que no se modifican los términos en relación a cada cliente en este momento por formato que aplican a todos los clientes en general?'.
- Section 6:** A question: '3. Considere UST. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que UST. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?'.

7. Cargos de solicitud a entidades financieras para efectos de las entrevistas

ASUNTO: Solicito entrevista

ASESOR LEGAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA BBVA BANCO CONTINENTAL - SUCURSAL CUSCO

Por este medio, me permito solicitar a usted, se sirva concederme una entrevista, indicándome fecha y hora para la realización de la misma, con el objetivo de contribuir en el proceso de construcción de la tesis titulada: "La limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco", tema que viene siendo investigado por estudiantes bachilleres de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ello con el objetivo de aclarar aspectos controversiales, desde su óptica profesional, respecto al tema en mención.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, solicito acceda favorablemente a mi petición.



Mabely Susan Ccorimanya Ortega
DNI N° 72974964



Guillermo Rodríguez Molina
Sub Gerente Oficina

ASUNTO: Solicito entrevista

ASESOR LEGAL DE SCOTIABANK

Por este medio, me permito solicitar a usted, se sirva concederme una entrevista, indicándome fecha y hora para la realización de la misma, con el objetivo de contribuir en el proceso de construcción de la tesis titulada: "La limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco", tema que viene siendo investigado por estudiantes bachilleres de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ello con el objetivo de aclarar aspectos controversiales, desde su óptica profesional, respecto al tema en mención.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, solicito acceda favorablemente a mi petición.



.....
Mabely Susan Ccorimanya Ortega
DNI N° 72974964



JAVIER EDUARDO TIRADO TORRES
Funcionario de Negocios Pyme

Revisado
05/07/2021

ASUNTO: Solicito entrevista

ASESOR LEGAL DE LA FINANCIERA CREDINKA.

Por este medio, me permito solicitar a usted, se sirva concederme una entrevista, indicándome fecha y hora para la realización de la misma, con el objetivo de contribuir en el proceso de construcción de la tesis titulada: "La limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cusco", tema que viene siendo investigado por estudiantes bachilleres de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ello con el objetivo de aclarar aspectos controversiales, desde su óptica profesional, respecto al tema en mención.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, solicito acceda favorablemente a mi petición.



Mabely Susan Ccorimanya Ortega
DNI N° 72974964



UNIDAD VIGILADA PARA
OFICINA DE INSPECCIÓN DE
AG. SAN SEBASTIÁN
CREDINKA S.A.

Adm. (Encargado) Ag. San Sebastián

8. Enlace de los audios de las entrevistas practicadas a los funcionarios de las entidades financieras.

<https://drive.google.com/drive/folders/1IGCesVoLGtyLHdpt-xGuaLbgUwE96WIV>

9. Entrevistas realizadas a funcionarios de entidades financieras



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 17 /07./2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: FUNCIONARIO DE NEGOCIOS DE SCOTIABANK

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Si efectivamente. Son contratos Predeterminados ,son contratos diseñados ,estipulados bajo ciertos criterios o parámetros crediticios de cada entidad Financiera. Lo único que hacen los usuarios es firmar los contratos. Por lo que no hay forma de hacer modificaciones.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

En realidad, son pocos los usuarios que revisan los contratos. Por lo que si hubiese alguna objeción o un desacuerdo por parte del cliente, definitivamente no habría forma de modificarlo. Por lo que probablemente el cliente no estaría de acuerdo y no procedería la operación. Son muy pocos los que revisan el contrato. Usualmente solo firman el contrato.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Sí. La entidad financiera va poner sus propias condiciones. Pero estarán puestas de acuerdo a la reglamentación de la SBS. Ningún contrato está fuera de lo establece la SBS (es nuestro ente regulador). Por lo que no será arbitraria, va estar dentro del Parámetro que te pide la SBS.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No. Porque el cliente está en la potestad de firmar o no. O hacerse explicar con alguna persona conocedora del derecho. Definitivamente las modificaciones no las vamos a poder realizar. Entonces si el cliente no está de acuerdo no se continuará con la operación. En realidad, no vulneramos nada. Pues cuando uno firma un contrato está firmando algo con el que está de acuerdo. Entonces no hay una obligación por parte del cliente.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Si explica. Por que en uno de los principios que tenemos para la transferencia. Es que al cliente se le da toda la información de las políticas de crédito, las penalidades y las tasas. Entonces si el cliente está de acuerdo continuamos con la operación.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Sí ,para todo tipo de personas. Ya sean personas naturales o jurídicas. Lo único que diferencian son los anexos o el tipo de firma.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No. Porque el usuario tiene la potestad de revisarlo ,leerlo. Si no está de acuerdo con alguna clausula no tenemos forma de modificarlo el contrato. Porque son contratos preestablecidos y si el cliente no está de acuerdo tiene toda la libertad de no firmarlo.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

Dependiendo del producto y el sector socio económico del usuario que requiere el crédito dado que por ejemplo los créditos comerciales y de consumo, son créditos usualmente otorgados por cajas, cooperativas u otras similares cuyas tasas de interés son altas debido a la facilidad de su otorgamiento, empero los créditos hipotecarios son otorgados a usuarios con más experiencia crediticia cuyo conocimiento del mercado financiero es vasto.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 13 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: FUNCIONARIO DE NEGOCIOS DE SCOTIABANK

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Si efectivamente. Son contratos Predeterminados ,son contratos diseñados ,estipulados bajo ciertos criterios o parámetros crediticios de cada entidad Financiera. Lo único que hacen los usuarios es firmar los contratos. Por lo que no hay forma de hacer modificaciones.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

En realidad, son pocos los usuarios que revisan los contratos. Por lo que si hubiese alguna objeción o un desacuerdo por parte del cliente, definitivamente no habría forma de modificarlo. Por lo que probablemente el cliente no estaría de acuerdo y no procedería la operación. Son muy pocos los que revisan el contrato. Usualmente solo firman el contrato.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Sí. La entidad financiera va poner sus propias condiciones. Pero estarán puestas de acuerdo a la reglamentación de la SBS. Ningún contrato está fuera de lo establece la SBS (es nuestro ente regulador). Por lo que no será arbitraria, va estar dentro del Parámetro que te pide la SBS.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No. Porque el cliente está en la potestad de firmar o no. O hacerse explicar con alguna persona concedora del derecho. Definitivamente las modificaciones no las vamos a poder realizar. Entonces si el cliente no está de acuerdo no se continuará con la operación. En realidad, no vulneramos nada. Pues cuando uno firma un contrato está firmando algo con el que está de acuerdo. Entonces no hay una obligación por parte del cliente.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Si explica. Por que en uno de los principios que tenemos para la transferencia. Es que al cliente se le da toda la información de las políticas de crédito, las penalidades y las tasas. Entonces si el cliente está de acuerdo continuamos con la operación.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Sí, para todo tipo de personas. Ya sean personas naturales o jurídicas. Lo único que diferencian son los anexos o el tipo de firma.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No considero porque el usuario tiene la potestad de revisarlo, leerlo. Si no está de acuerdo con alguna cláusula no tenemos forma de modificarlo el contrato. Porque son contratos pre establecidos. Entonces si el cliente no está de acuerdo, tiene toda la libertad de no firmarlo.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

Los contratos que realizamos están diseñados tanto para personas naturales y jurídicas. Atendemos específicamente créditos de banca pequeña empresa, Tenemos crédito de banca, contratos para banca negocios ,para banca personal ,para tarjetas de crédito. Que siguen las políticas de nuestra entidad. Pues diferentes entidades tienen diferentes políticas crediticias .Entonces cada entidad financiera maneja un determinado contrato en función a como ellos manejan.



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA:13 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: FUNCIONARIO DE NEGOCIOS DE BCP

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Si son contratos pre establecidos de acuerdo a la normativa de la SBS.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si hay acuerdo de voluntades porque ambas partes firman. Es a responsabilidad del cliente.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

No se impone nada, el cliente decide,si contrata un producto con la entidad financiera. Es responsabilidad del cliente por no informarse y no leer. Pues la entidad financiera no le impone nada.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No se trata de que el banco es abusivo. Pues el banco actúa por transparencia de información y el cliente debe examinar el contrato.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Si explica los puntos mas importantes comunica todo al respecto y ello esta en el contrato que firmó.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Si están dirigidos a una pluralidad de personas, solo difiere en el tipo de producto.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No busca someter a nadie , busca mantener una información transparente y nadie esta obligado y con su firma acepta las condiciones.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

Las condiciones del producto varían. Los contratos son impresos de acuerdo al tipo de producto, Solo varían en las condiciones específicas de acuerdo al perfil del cliente.



"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO".



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 13 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS DE INTERBANK

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Todos los contratos son contratos macro pre redactados .

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Sí. Siempre tiene que estar de acuerdo el cliente se le indica los pro y los contras de lo que pudiera haber en el contrato.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

No tanto imponer condiciones. Lo único que buscamos es salvaguardar la integridad del banco. A muchos clientes le prestamos dinero sin ninguna garantía de por medio. Entonces el banco tiene que salvaguardarse también.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No en realidad no estamos vulnerando nada. Porque nosotros estamos fiscalizados y fiscalizados por una Superintendencia de Banca y seguros. Aparte también está entidades como Indecopi. Quienes respaldan a los clientes. Entonces el Banco no puede ser abusivo con ningún cliente.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Siempre a los clientes se les explica los puntos que tienen los contratos. Más no le puedes leer todo el contenido del contrato. Además, se le da una copia del contenido del contrato que está firmando. Y al día siguiente puede analizarlo de manera detallada. Pues es complicado leerle todo el contrato, pero si se e explica los puntos más importantes.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Son contratos macro. Son contratos globales que abarcan para muchas personas. No es un contrato específico. No lo realizamos para cada cliente per si para cada tipo de crédito. Abarcan globalmente para salvaguardar el banco y todo quede estipulado.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No se encuentran sometidos. Porque si estuviera sometido el cliente simplemente no firmaría el contrato. Pues no le obligamos a que venga a solicitar dinero. Lo que hacemos es explicarle como funciona. Y si no está de acuerdo no firma.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

No lo creo, en realidad si es necesario que los clientes si estén enterados, sepan y revisen su contrato. Y si no están de acuerdo deben indicarlo para de esa forma ayudarles. Nuestros contratos no solo están en tienda sino también en la página web y ellos pueden revisar antes de adquirir cualquier tipo de producto como servicio en el banco.



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA:23 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: FUNCIONARIO DE NEGOCIOS DE CREDINKA

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Si son contratos Pre-redactados porque obedecen y reúnen los requisitos de las políticas de crédito de la entidad. Reúne las estipulaciones d nuestros supervisores y esta hecho en base a los riesgos que tiene la entidad.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si existe un acuerdo de voluntades ,porque antes de realizarse un operación se le explica al cliente cuales son las condiciones que pone la entidad financiera y de acuerdo a eso el cliente acepta o no acepta .

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Sí, porque en toda negociación la entidad financiera tiene que poner las condiciones que permiten mantener sus políticas de crédito y mantener el resguardo de la entidad financiera.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato: ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No vulnera porque el cliente mantiene la libertad de escoger aceptando o negando las condiciones de crédito.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Sí informa de manera idónea porque antes de realizar cada operación se le explica al cliente cuáles son las condiciones con que se realizará una operación .

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Sí porque al estar nuestros productos dirigidos a un segmento determinado también se plantea condiciones para cada segmento.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No porque el cliente está en cada momento en la capacidad de decidir si acepta o no teniendo en cuenta varios temas por competencia , regulación o por los intereses.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

No existe la asimetría .Porque si yo tuviera que hacer un contrato para cada cliente a la medida e sus necesidades tendría que tener miles de contratos y eso no permitiría un control por parte de la entidad en base a la gestión de riesgos.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 23 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD CAJA
CUSCO

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Son contratos pre redactados .Y están en el sistema evaluados de acuerdo a las normas y reglas vigentes.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si existe .Todos los servicios que prestamos primero se hace conocer al cliente .Por ejemplo en el caso de un crédito se le explica cuanto pagará por el interés compensatorio, moratorio el cual está suscrito en el contrato y como señal de conformidad del cliente este firma este contrato.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Aquí no se impone ninguna cláusula. Nosotros somos una empresa que presta un servicio y este servicio tiene un costo, un crédito. Si nosotros colocamos un crédito de mil soles y para colocar tenemos que captar y para captar tenemos un ahorro y por un ahorro se tiene su interés. A ello agregamos nuestros gastos administrativos de persona (seguridad, alquiler) que suman un costo y nuestro margen de ganancia. Y el Tributo que damos al estado (I.R. de primera categoría que es el 30% del promedio. Si se tiene una utilidad neta de 100 000 y 30 000 soles es para el estado.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No vulnera nada de los derechos del cliente. Porque el cliente es libre de elegir los servicios que toma. El interés moratorio que cobramos en un producto puede ser bajo, pero en otras entidades es alto te cobran una penalidad aparte del interés moratorio. Aquí nosotros solo cobramos el interés moratorio. Penalidades no cobramos.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Sí se le explica todo. Lo que pasa en nuestro medio es que la CULTURA FINANCIERA no está bien desarrollada. En los colegios no llevan un curso de Educación Financiera. A veces la gente toma un servicio por tomar. Muchas veces no te gana explicar 5 páginas del contrato. Se le explica lo más resaltante lo más general. Porque eso nos demoraría tiempo. Y ese tiempo es costo para la empresa. Por ello es necesario que la gente tenga cultura financiera.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Los contratos son únicos. Todos están en base a normas lo único que varía son las tasas ,el interés que cobramos, las tasas de interés moratorio ,las comisiones ,las penalidades . Todo el resto es igual para todos.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Todas las entidades tienen sus reglas de juego y se las ofrecen ya depende del usuario si las toma o no. Por ejemplo en una tarjeta de crédito si usted se retrasa un día o dos le van a cobrar la penalidad de 30^o 45 soles , aparte el interés moratorio .Si se pasan de 8 a 15 días la entidad financiera te pone por cuotas el pago. Solo los bancos están actuando con tarjetas de crédito. Porque en crédito ya es fijo, pre establecido tu cuota es tanto, la mora es tanto. No hay mucho reclamo en el sector financiero más los reclamos son en las tarjetas de crédito.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

Siempre que la gente toma el servicio tiene por lo menos una idea. Pero quizá también haya problemas de algunos sectores que no están bien instruidos sobre las tasas de efectivo anual, tasas moratorias.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA:28 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ADMINISTRADOR DE AGENCIA
COOPERATIVA FINAN SUR

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el que la entidad tiene contratos de este tipo?

Nosotros hemos pasado a ser parte de la SBS. El cual tiene modelos de contratos preestablecidos para otorgar préstamos como son los pagarés, contratos de mutuo o las mismas letras de cambio. Y nosotros nos hacemos en eso, para poder brindar un servicio en cuanto son los contratos.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Nosotros normalmente al otorgar un préstamo siempre brindamos el contrato para que puedan leer y les facilitamos una copia del préstamo del contrato que esta firmando con nuestra entidad para que ellos lo puedan leer y en el caso que tengan duda ello nos pueda hacer llegar.

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

Las imposiciones que nosotros ponemos están reguladas en la SBS, ella nos da el modelo a seguir para hacer este tipo de contrataciones con los socios. La SBS es la que se encarga de supervisar los modelos de los contratos. Por ejemplo nosotros no podemos excluirnos del límite porcentual en lo referente a las tasas de interés que impone la SBS.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

No, por el mismo motivo que nosotros tenemos un portal don d ellos clientes pueden entrar libremente con acceso al público. Ahí pueden encontrar todos los productos que ofrecemos. Y todo ello regulado por la SBS.Y nosotros al estar alineados por la SBS nosotros tenemos la obligación de brindar el 100% de la información al cliente. Nosotros le explicamos todo antes de realizar cualquier tipo de contrato.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Nosotros estamos en la obligación de darles toda la información que el cliente nos pregunte en el momento de celebrar el contrato. Dándole al cliente una copia del contrato. Esto nos obliga a nosotros a tener que subir periódicamente los contratos al sistema para la fiscalización de la SBS.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Si, nosotros tratamos con igualdad a todos los clientes sean varón o mujer .No hacemos discriminación alguna.ES dirigido a todo un público en general.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Si, nosotros manejamos las cláusulas de penalidad en el caso de que el cliente entre en morosidad. Nosotros tenemos un sistema de cobranza en el caso de que el cliente no cumpla con los contratos entonces se les adjudica las penalidades del caso.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

Los contratos tienen cláusulas ,estipulaciones, penalidades que muchas veces no se enteran los clientes pues solo esta contenida en el contrato.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 16 /07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ADMINISTRADOR DE AGENCIA MI
EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad
contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la
Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Los contratos (contratos por adhesión) que suscriben los clientes de la entidad
financiera que Ud. representa ¿Son contratos pre redactados? ¿Cuál es el motivo por el
que la entidad tiene contratos de este tipo?

Son contratos pre-redactados para la facilidad del trámite.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de
adhesión suscritos por la entidad que Ud. representa y sus clientes en la Ciudad del
Cusco? ¿Por qué?

**Si, la SBS indica que se les debe de informar todo sin ocultar y el cliente decide tomar
servicio si le conviene.**

3. ¿Considera Ud. que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión se imponen
condiciones por parte de la entidad financiera? ¿Por qué?

**No se impone porque la información esta publicado y la entidad esta en el deber de
informar todo.**

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que la falta de acuerdos previos entre el cliente y la entidad financiera vulnera el derecho de la libertad contractual del cliente? ¿Por qué?

Llegan a un acuerdo entre la entidad y el cliente .Po tanto no se vulnera el derecho de la libertad.

5. ¿Explica e informa de manera idónea la entidad financiera sobre el contenido del contrato de adhesión que firma el cliente? En caso de ser negativa la respuesta, señale cual es el motivo.

Se le informa también al ultimar el precio y si no acepta está en su derecho.

6. Los contratos por adhesión que suscriben los clientes con la entidad financieras. ¿Están dirigidos a una pluralidad de personas? ¿Por qué?

Si, tiene que cumplir con los requisitos.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No, porque está informado.

8. ¿Considera Ud. que en los contratos en masa existe una asimetría informativa entre las partes que suscriben el contrato por adhesión? ¿Por qué?

No creo que hay asimetría.

10. Entrevistas realizadas a profesionales en derecho



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 14/07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: INDEPENDIENTE

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: "El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si, porque no hay espacio para la negociación entonces todas las condiciones las pone la entidad financiera.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si existe acuerdo de voluntades, lo que creo que no existe es la facultad de negociación de parte del adherente.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Sí, porque el adherente no tiene la posibilidad de colocar sus condiciones.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Creo que parcialmente porque si bien no tiene posibilidades de negociar si tiene la facultad de aceptar o rechazar, es decir suscribir o no suscribir.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

La falta de la etapa precontractual si vulnera o por lo menos merma el derecho.

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

Parcialmente.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Parcialmente, porque no tiene la posibilidad de colocar sus condiciones, pero si tiene la posibilidad de no firmar.



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 21/07/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ABOGADO

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: "El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Claro que sí, puesto que estas estipulaciones son favorables a la entidad financiera, en gran parte.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Relativamente, ya que cuando el cliente está de acuerdo con dichas estipulaciones, las acepta, pero estas estipulaciones las genera la entidad financiera, sin intervención del cliente.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Claro que sí, puesto que ya está todo en el papel, sin intervención directa del cliente.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Relativamente ya que está en libertad el cliente de firmar o no, según le convenga, aunque a veces esto resulte un poco exigible.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

Claro que sí, ya que debe existir de antemano esta etapa, así se estaría dando un chance más efectivo al cliente, más por un trato igualitario entre ambas partes.

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

Así es, ya que el cliente muchas veces se ve entre la espada y la pared.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Así es se podría decir que existe sometimiento, al no existir de antemano u acuerdo previo, en la que ambas partes se beneficien.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 11/08/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ASESORA LEGAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: “El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Los contratos de adhesión, si bien es cierto son elaborados por las entidades financieras con la regulación y supervisión de la SBS, si favorece a la contratación siendo que el generar especificaciones para cada caso, generaría un costo adicional, y no permitiría un adecuado desenvolvimiento del mercado.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Considero que sí, siendo que el cliente al suscribir el contrato presta su manifestación de voluntad y está de acuerdo con lo previamente acordado.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

No considero que se vea afectada la negociación, siendo que para las condiciones particulares de cada cliente si existe la posibilidad de negociar, siendo esto el plazo la tasa de interés etc.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Considero que no, siendo que tenemos la base que estos contratos son revisados previamente por el ente regulador, para que no se ocasione mayor perjuicio a los clientes.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

Considero que no hay tal vulneración, siendo que los clientes si pueden negociar temas específicos, y en caso se deba realizar la etapa precontractual para cada caso, este costo sería trasladado al cliente y esto si podría generar un perjuicio,

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

No, por lo antes expuesto

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

En parte es cierta la afirmación, siendo que por la volumetría de los contratos que celebra el banco es necesario se realicen mediante contratos de adhesión, y si bien es cierto el cliente no puede modificar algunas cláusulas, esto es resultado del costo que generaría el realizar un contrato diferente en cada caso.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DELCUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 18/08/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: TÉCNICO JUDICIAL

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: “El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Sí, porque en la mayoría de casos los interesados no se percatan de las cláusulas, lo cual con lleva a una serie de desventajas, como son la alta tasa de interés.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

No, puesto que los contratos ya se encuentran estipulados

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Sí, porque las entidades financieras se aprovechan de las necesidad de los usuarios, estableciendo cláusulas abusivas.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato, ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Sí, porque las entidades financieras ya tienen establecidas sus cláusulas, no existiendo la posibilidad de negociar.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

Sí, porque los usuarios al momento de desembolsar recién tienen acceso a las cláusulas establecidas en el contrato.

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

Sí, porque la entidad financiera establece sus intereses frente a la de los usuarios.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Sí, porque estas son abusivas.



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO",**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 18/08/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: SECRETARÍA DE JUZGADO

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390º del C.C. establece: "El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si favorece a las entidades porque si no estás de acuerdo no firmas el contrato ni adquieres el Producto.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

No, porque el contrato ya viene impuesto.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Claro

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Si

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

Si porque no se puede adherir ningún tipo de cláusula.

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

Si

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Claro que si, porque no puede modificar ninguna cláusula es aceptar o aceptar.



**"LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO".**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 18/08/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: ABOGADO

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: "El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar". ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si, porque tiene ventajas en cuanto a la regulación de las cláusulas, a pesar de que la SBS los controle.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si, porque ambas partes aceptan las condiciones contractuales.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Si, porque no es posible incluir una cláusula a sugerencia del cliente.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

Considero que no se vulnera su libertad contractual porque es libre de contratar o no con la entidad financiera, y si acepta esas condiciones solo afecta su posibilidad de negociar alguna de las condiciones contractuales.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

No, por las mismas razones expuestas en la anterior pregunta.

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

Tampoco se vulnera la libertad contractual. Cualquier regulación abusiva debe ser denunciada ante los organismos reguladores.

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

Si, siempre que no sean abusivas.



**“LIMITACIÓN DE LA LIBERTAD
CONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS POR
ADHESIÓN CELEBRADOS POR LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD
DEL CUSCO”.**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FECHA: 18/08/2021

CARGO DEL ENTREVISTADO: GERENTE MUNICIPAL

OBJETIVO: Determinar a qué se debe la limitación o vulneración de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras de la Ciudad del Cusco en el periodo 2020.

1. Siendo que el Artículo 1390° del C.C. establece: “El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar”. ¿Considera Ud. que dicha regulación favorece a los intereses de las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Favorece, por cuanto facilita las transacciones financieras y crea fluidez económica, así como reduce los costos de transacción.

2. Considera Ud. que existe acuerdo de voluntades de las partes en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

Sí, por cuanto la diversidad del mercado financiero es amplia por tanto la decisión de elegir entre una y otra oferta, posibilita el acceso eficiente del consumidor financiero a los productos y servicios.

3. ¿Considera Ud. que se ve afectada la facultad de negociar las condiciones del contrato en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras en la Ciudad del Cusco? ¿Por qué?

No, por cuanto todo contrato por adhesión, está limitado por el marco normativo a cargo de la SBS y el propio Indecopi.

4. Entendida a la libertad contractual como aquella libertad de regular el contenido del contrato. ¿Considera Ud. que en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera la libertad contractual del usuario al no existir la posibilidad de determinar qué es mejor para sus intereses? ¿Por qué?

El estado suple la función, al darle un marco normativo, así cuando el mercado trata de imponer en sus contratos cláusulas abusivas o excesivamente onerosas, éstas se consideran no puestas.

5. ¿Considera Ud. que ante la ausencia de la etapa precontractual en los contratos de adhesión suscritos con las entidades financieras, se vulnera el derecho a la libertad contractual? ¿Por qué?

No, ya que por el contrario los costos de transacción se disminuyen sustancialmente ante una potencial ausencia de la regulación

6. Considera Ud. que en los contratos en masa suscritos con las entidades financieras, los que contienen cláusulas predispuestas y que se realizan con el uso de formularios, se vulnera el derecho a la libertad contractual del usuario? ¿Por qué?

No, ya que están amparadas en un marco normativo

7. ¿Considera Ud. que en el Contrato por adhesión el usuario se encuentra sometido a las cláusulas que dispone la entidad financiera? ¿Por qué?

No necesariamente, ya que los contratos leoninos o abusivos, no son susceptibles de cumplimiento

11. Fotografías de las entrevistas a funcionarios de entidades financieras

Foto N° 1: Entrevista a trabajadora de la entidad financiera Credinka



Foto N° 3: Entrevista a trabajadora de la entidad financiera BBVA

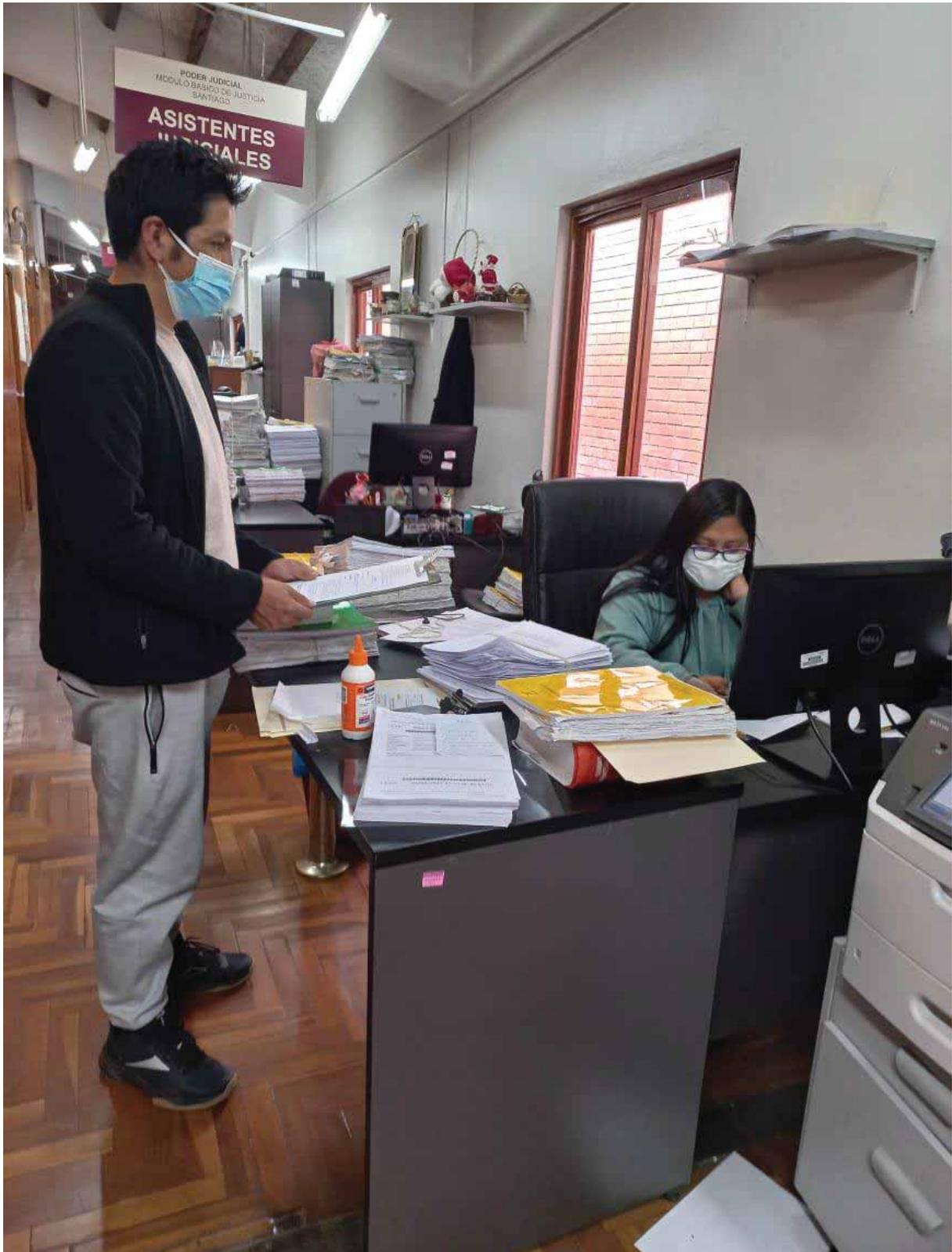


10. Fotografías de las entrevistas a los profesionales en derecho

Foto N° 4: Entrevista a especialistas del Poder judicial



Foto N° 5: Entrevista especialistas del Poder judicial



11. Fotografías de las entrevistas a usuarios

Foto N° 6: Entrevista a usuaria



Foto N° 7: Entrevista a usuaria



Proyecto de Ley N° _____

Sumilla: Ley que fortalece un requisito del artículo 48 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Proyecto de Ley

LEY QUE FORTALECE UN REQUISITO DEL ARTÍCULO 48 DE LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto incorporar nuevas condiciones en el requisito previsto en el literal b) del artículo 48 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer los derechos de este.

Artículo 2°.- Modificatoria del literal b) del artículo 48 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Modifíquese el literal b) del artículo 48 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que quedará redactado con el siguiente texto:

“Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción, *para tal fin, deberá establecerse una cláusula referida al tiempo de análisis de las cláusulas contenidas en el contrato, de no mayor a cuarenta y ocho horas, con carácter opcional para el consumidor o usuario.*

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

Cusco, 11 de enero de 2022

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Véase que, las entidades financieras cumplen un rol importante en la economía de un país, pues cautelan principalmente el dinero de los ahorristas, generando interés sobre sus depósitos; del mismo modo, evalúan a eventuales deudores a efectos de otorgarles dinero en calidad de préstamos, haciendo que éstos cumplan con sus obligaciones de pago.

No puede pasar por desapercibido, entonces, que estos sistemas contribuyen a una asignación más eficiente de los recursos en la economía y promueven el crecimiento de la productividad, generando un impacto positivo en el crecimiento económico a largo plazo. (s/a, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2009)

El aludido crecimiento económico, como se dijo, está sustentado, por un lado, en la masificación de contratos, ello ante las innumerables operaciones financieras que en la actualidad se verifican. Siendo así, ante la uniformidad y estandarización de la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios financieros en masa, se estandarizaron los contratos de adhesión o predispuestos, inclusive como la única solución a estos grandes problemas de la contratación moderna. (Torres Vásquez, 2012).

Ahora bien, el contrato por adhesión se presenta cuando: "una de las partes, denominada predisponente o estipulante, está en condiciones, por su posición en el mercado, de establecer el contenido íntegro del contrato en un formulario en el cual deja un espacio al final para la suscripción del consumidor aceptando todos los términos y condiciones de la estipulación". (Torres Vásquez, 2012)

Dentro de este marco teórico, es importante resaltar que el contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente mediante la utilización de formatos uniformes, en el cual se establecen términos y condiciones para la celebración de una operación entre la institución financiera y el cliente.

Por otra parte, el jurista Miranda Canales define el contrato por adhesión como aquel, en que las condiciones del mismo son pre redactadas unilateralmente por una de las partes, de tal manera, que la otra parte solo puede aceptarlas en bloque o rechazarlas. (Miranda Canales, 1995)

Si bien, como queda resaltado en su libro Derecho de los Contratos, este tipo de contratación constituye una principal innovación en el derecho en general, sin embargo, su naturaleza es totalmente discutible en la doctrina, por cuanto en él, no

existe capacidad de negociación, pues las condiciones están fijadas anticipadamente por una de las partes, que generalmente es la más poderosa, correspondiendo a la otra, que es la más débil, aceptarla o rechazarla.

Sobre este enunciado, es posible afirmar que las partes no pactan en igualdad de condiciones ni tienen la posibilidad de transigir o negociar entre iguales, viéndose limitada la autonomía de su voluntad, al decidir si acepta o no los mismos términos del contrato; careciendo de libertad de contratación.

A nivel financiero, en el año 2021, el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI), en el marco de las acciones de supervisión del referido sector, advirtió 49 341 reportes y consultas ciudadanas, respecto a la actuación de bancos, financieras y cajas municipales. Figurando entre las cinco conductas más reportadas en la prestación de servicios financieros, los cobros indebidos, la falta de atención de reclamos o solicitudes, las operaciones no reconocidas, la reprogramación de créditos y la comunicación sin consentimiento. (s/a, 2021)

Dentro de este ámbito, es importante resaltar que, el usuario financiero, se ve en la imperante necesidad de someter su iniciativa a esta modalidad de contratación -contratos de adhesión-, para la satisfacción de sus necesidades. Sin embargo, resulta evidente que esta falta de dominio sobre la contratación y la falta de información detallada -con la que debería contar- le resulta perjudicial.

Con el propósito de revertir esta situación, proponer que cada ciudadano negocie y fije cada una de las cláusulas con las entidades financieras resultaría no solamente costoso sino engorroso y ralentizador del movimiento económico. Por otra parte, resultaría poco productivo pedir a la entidad financiera que modifique sus cláusulas en beneficio de los usuarios, ya que ellas no las consideran abusivas - además de que se encuentran sujetas a los organismos contralores del sistema financiero-.

En tal sentido, el presente proyecto busca fortalecer los derechos del consumidor en el mercado, con la finalidad de garantizar la defensa de sus derechos consagrados en la constitución, los cuales propugnan la libertad de contratación, principalmente en su vertiente de la libertad contractual; esto es, el derecho de la parte contratante de fijar el contenido de un contrato.

Por tal razón, correspondería a efecto de tutelar efectivamente los derechos de las partes contratantes, proceder conforme a la siguiente consideración, fijar de manera obligatoria una cláusula que establezca un tiempo razonable y proporcional

para el conocimiento pleno de las cláusulas contenidas en el contrato, de no más de 7 días hábiles; ello con la finalidad primordial de garantizar el principio de accesibilidad y legibilidad, descrito en el artículo 48 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Desde alguna óptica podría resultar contradictorio obligar a la entidad financiera al establecimiento de esta cláusula de información y conocimiento previo; ya que ello implicaría ir contra su libertad de contratación; sin embargo, la nota distintiva en esta disposición normativa, radica en su carácter opcional, pues el usuario del servicio financiero es libre de someterse a esta condición, pues no todos pueden considerarse afectados.

Marco Normativo

Constitución Política del Perú

Ley N° 29571, -Código de Protección y Defensa del Consumidor-.

II. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

La presente propuesta legislativa tiene el objetivo de fortalecer y empoderar al consumidor del servicio financiero, quien se encuentra en una posición asimétrica inferior al interior de una contratación.

El alcance de esta propuesta legislativa son las contrataciones en el sector financiero, mediante la utilización de contratos de adhesión, debiendo ser aplicada por las entidades financieras a nivel nacional y organismos competentes en el marco de las contrataciones bajo el régimen del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571-.

Considerando ello, la medida propuesta es la siguiente:

- a. La incorporación de una nueva condición en el requisito previsto en el literal b) del artículo 48 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer el derecho de los consumidores al interior de las contrataciones en el sector financiero principalmente, ello con la finalidad de reducir el número de conductas perjudiciales reportadas en la prestación de servicios financieros.

En ese sentido, todas las entidades que celebran contrataciones mediante contratos de adhesión, incluirán en sus formularios, una cláusula de tiempo, con las condiciones precisadas en la propuesta, ello con la finalidad de

que los usuarios tengan un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas, para el conocimiento previo y pleno de las cláusulas contenidas en un contrato, ello por supuesto, de manera opcional para el usuario.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La propuesta legislativa, no genera costos para el Estado, ni se encuentra sujeta a transferencia alguna que involucre gasto público o irroguen gasto alguno del erario nacional.

Aunado a ello, el gasto para las instituciones financieras, será mínimo, pues solo implicará la incorporación de una cláusula en sus formularios pre redactados. Respecto al análisis económico a realizar, véase que, al pretender un ciudadano, celebrar un contrato -sea de crédito con garantía hipotecaria, de tarjeta de crédito o crédito personal-, concurrirá por lo general a la entidad financiera, se contactará con un analista de crédito o el que asuma similares funciones, para contratar el servicio. Hasta ese momento, ambos asumen un costo -tiempo y dinero-, tanto la entidad financiera mediante los gastos dinerarios por concepto de remuneración de sus trabajadores y el usuario, por el uso de su tiempo o pasajes.

Siendo así, estos costos asumidos por ambas partes, no variaran ampliamente, por lo que la propuesta resulta adecuada.

- i. Respecto a los sectores que serán beneficiados por la propuesta legislativa, debemos señalar que serán los ciudadanos que hacen uso de los servicios financieros a través de la celebración de contratos por adhesión, quienes podrán informarse de manera previa sobre el contenido de un contrato de manera completa y eficaz.
- ii. Respecto al impacto económico, cabe señalar que, la propuesta para incorporar una cláusula en los contratos por adhesión en la prestación de servicios financieros, para la plena y completa información de los de los usuarios, contribuirá en su empoderamiento al interior de una relación contractual. Ello, no implicará ralentización del movimiento económico, pues la cláusula a incorporar será opcional para el usuario y no afectará la celebración de los contratos.

IV. EFECTOS DE LA PROPUESTA EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

La propuesta legislativa, establece la siguiente reforma normativa aplicable a la legislación que regula la celebración de contratos de adhesión y es la siguiente:

- i) La incorporación de una nueva condición en el requisito previsto en el literal b) del artículo 48 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer el derecho de los consumidores al interior de las contrataciones en el sector financiero principalmente, ello con la finalidad de reducir el número de conductas perjudiciales reportadas en la prestación de servicios financieros.

V. IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA.

La presente propuesta legislativa no posee efecto negativo sobre las normas de la legislación vigente.

RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADOS EN EL ACUERDO NACIONAL.

El presente proyecto de Ley se encuentra estrechamente ligado con las políticas de estado expresados en el Acuerdo Nacional en lo siguiente:

DEMOCRACIA Y ESTADO DE DERECHO

Gobierno en Función de Objetivos con Planeamiento Estratégico, Prospectiva Nacional y Procedimientos Transparentes.

COMPETITIVIDAD DEL PAÍS

Búsqueda de la Competitividad, Productividad y Formalización de la Actividad Económica.