

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS:**

**Vulneración de la Libertad de Contratación y las Cláusulas  
Abusivas en el sector Telecomunicaciones, Ayacucho 2024**

Para optar el título profesional de:

**ABOGADO**

PRESENTADO POR:

**Bach. Brayan AYALA LIZARBE**

ASESOR:

**Mtro. Hugo IPURRE MALDONADO**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

## **DEDICATORIA**

*A quienes fueron mi faro emocional, mis padres, por brindarme las condiciones necesarias para alcanzar esta meta y por enseñarme con el ejemplo los valores de respeto, dedicación, esfuerzo e integridad.*

*A mis profesores de pregrado, y mención especial a mi asesor, por compartir generosamente su conocimiento y orientar con rigor y compromiso el desarrollo de este trabajo.*

*Este logro es, en gran medida, reflejo del acompañamiento, la guía y la confianza que he recibido a lo largo de mi trayectoria universitaria.*

## **AGRADECIMIENTO**

*De manera muy especial a mi alma máter, a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, quien me albergó en sus aulas y me brindó conocimientos y dotó de valores que alimentaron mi espíritu e inquietud académica; asimismo, me brindó amistades que ayudaron en mi formación personal y profesional, a ella en retribución.*

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	12
<b>1.1 Descripción de la situación problemática</b> .....	12
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	14
<b>1.2.1 Problema general</b> .....	14
<b>1.2.2 Problema específico</b> .....	14
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> .....	14
<b>1.3.1 Objetivo general</b> .....	14
<b>1.3.2 Objetivo específico</b> .....	15
<b>1.4 Justificación de la investigación</b> .....	15
<b>1.4.1 Importancia de la investigación</b> .....	15
<b>1.4.2 Viabilidad de la investigación</b> .....	16
<b>1.5 Limitaciones del estudio</b> .....	16
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	17
<b>2.1 Marco Referencial: Antecedentes de la investigación</b> .....	17
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	17
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	19
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	21
<b>2.2.1 La libertad de contratación</b> .....	21
<b>2.2.2 Contratos de adhesión</b> .....	24

2.3	Marco conceptual .....	26
2.3.1	La libertad de contratación.....	26
2.3.2	Contratos de adhesión .....	27
2.3.3	Cláusulas Abusivas.....	29
<b>CAPITULO III: CATEGORÍAS .....</b>		<b>31</b>
3.1	Operacionalización de categorías .....	31
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA .....</b>		<b>33</b>
4.1	Tipo de investigación.....	33
4.2	Nivel de investigación.....	33
4.3	Enfoque de investigación.....	33
4.4	Diseño metodológico .....	33
4.5	Procedimiento de muestreo .....	34
4.5.1.	Descripción de la población.....	34
4.5.2.	Muestra y método de muestreo .....	34
4.6	Técnicas de recolección de datos.....	34
4.7	Aspectos éticos .....	35
<b>CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>36</b>
5.1	Resultados .....	36
5.1.1	Analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones .....	36
5.1.2	Determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación .....	41
5.1.3	Analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación .....	47

5.1.4	Determinar si la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación.....	53
5.2	Discusión .....	59
	CONCLUSIONES .....	66
	RECOMENDACIONES .....	67
	BIBLIOGRAFIA .....	68
	MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	74
	ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> ¿Cree usted que la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta la diversidad de opciones para los consumidores? _____	37
<b>Tabla 2:</b> ¿Considera usted que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones pueden generar desconfianza en los consumidores y afectar su disposición para contratar servicios en el futuro? _____	38
<b>Tabla 3:</b> ¿Considera que la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su capacidad para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores? _____	42
<b>Tabla 4:</b> ¿Cree usted que existen suficientes medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación? _____	43
<b>Tabla 5:</b> Desde su perspectiva como usuario, ¿qué medidas legales o regulatorias podrían implementarse para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación? _____	48
<b>Tabla 6:</b> ¿Considera que la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su libertad para elegir entre diferentes opciones de proveedores? _____	50
<b>Tabla 7:</b> Desde su perspectiva como usuario, ¿cree usted que las regulaciones actuales son adecuadas para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión? _____	54
<b>Tabla 8:</b> ¿Considera que la posibilidad de que los proveedores de Telecomunicaciones modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados? _____	56

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de la libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones. Para ello, se utilizó el enfoque cualitativo y argumentativo, con un alcance descriptivo y transversal, usando como técnica la entrevista, y como instrumento la guía de entrevista semi - estructurada. Se tuvo como población a los usuarios del servicio de Telecomunicaciones, del cual se agarró como muestra a 10 usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en Ayacucho. A través de los resultados, se encontraron que la mayoría de los encuestados indica que, las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones generan un desequilibrio en las condiciones contractuales, afectando la libre elección de los usuarios. En conclusión, se determinó que los contratos de adhesión en el sector Telecomunicaciones están estrechamente asociados a la vulneración de la libertad de contratación de los usuarios, ya que imponen condiciones unilaterales y desproporcionadas, los cuales limitan las opciones reales de negociación y elección por parte de las personas usuarios de los servicios de Telecomunicaciones

**Palabras claves:** Libertad de contratación, cláusulas abusivas, sector Telecomunicaciones, contratos de adhesión.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze to what extent adhesion contracts are associated with the violation of the freedom of contract in the telecommunications sector. To achieve this, a qualitative and argumentative approach was used, with a descriptive and transversal scope, using interviews as the instrument. The population consisted of 10 telecommunications service users in Ayacucho. Through the results, it was found that most of the respondents indicated that abusive clauses in telecommunications adhesion contracts create an imbalance in the contractual conditions, affecting the users' freedom of choice. In conclusion, it was determined that adhesion contracts in the telecommunications sector are closely associated with the violation of consumers' freedom of contract, as they impose unilateral and disproportionate conditions that limit real negotiation and choice options for users.

**Keywords:** Freedom of contract, abusive clauses, telecommunications sector, adhesion contracts

## INTRODUCCIÓN

La vulneración de la libertad de contratación en el sector de Telecomunicaciones se ha convertido en un tema relevante, especialmente con el creciente uso de contratos de adhesión en el contexto empresarial. Estos contratos, cuya característica principal es la falta de negociación por parte del consumidor, han sido objeto de crítica debido a las condiciones unilaterales y desproporcionadas que imponen las empresas. A pesar de los avances en la legislación sobre derechos del consumidor, muchas veces las prácticas empresariales siguen afectando la autonomía de los usuarios, especialmente en sectores como el de Telecomunicaciones, donde los usuarios se ven obligados a aceptar cláusulas abusivas bajo la necesidad de contar con el servicio. Esta situación pone en evidencia las asimetrías de poder entre empresas y usuarios, limitando la libertad de elección y el ejercicio de derechos fundamentales.

En el Perú, el sector Telecomunicaciones ha sido uno de los más afectados por estas prácticas, donde los usuarios enfrentan condiciones que no pueden negociar, lo que limita su capacidad de tomar decisiones informadas y libres. Este estudio se centra en analizar en qué medida los contratos de adhesión en este sector vulneran la libertad de contratación de los usuarios, específicamente en la ciudad de Ayacucho en el año 2024. Para ello, se adoptó un enfoque cualitativo y argumentativo, permitiendo explorar las percepciones y experiencias de los usuarios respecto a las condiciones impuestas por las empresas de Telecomunicaciones.

El estudio tiene una relevancia teórica, social y práctica considerable. Teóricamente, contribuye a la comprensión de las implicaciones jurídicas y sociales de los contratos de adhesión en el sector Telecomunicaciones, mientras que socialmente aborda una problemática que afecta a miles de usuarios, quienes deben aceptar condiciones que no favorecen sus intereses. En lo práctico, ofrece una visión crítica de la regulación actual y sugiere posibles mejoras para proteger la libertad de contratación de los usuarios. En este contexto, esta investigación no solo pretende identificar las principales cláusulas abusivas y su impacto en la libertad de elección, sino también contribuir a la creación de soluciones legislativas y políticas que garanticen una mayor equidad en las relaciones contractuales en

este sector. El análisis de los resultados permitirá obtener recomendaciones clave para mejorar la regulación y proteger los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones.

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de la libertad de contratación en el sector de Telecomunicaciones. Para ello, se ha adoptado un enfoque cualitativo y argumentativo, que permite explorar las perspectivas de los usuarios del servicio de Telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho en el año 2024. El estudio tiene como propósito ofrecer una comprensión detallada de cómo los usuarios experimentan las cláusulas impuestas en los contratos y cómo estas afectan su capacidad para tomar decisiones libres y autónomas al momento de contratar servicios en este sector.

El estudio reviste una importancia teórica, social y práctica significativa. Teóricamente, contribuye a la comprensión de los mecanismos mediante los cuales las empresas imponen condiciones desproporcionadas, ampliando el conocimiento sobre las dinámicas de poder en las relaciones contractuales de adhesión. Socialmente, aborda una problemática que afecta a un número considerable de usuarios, quienes se ven obligados a aceptar condiciones que no favorecen sus derechos, poniendo en riesgo su libertad de contratación. En lo práctico, ofrece posibles soluciones para la mejora de la legislación y las políticas públicas, de modo que se puedan proteger mejor los derechos de los usuarios en el sector de Telecomunicaciones.

En este contexto, la presente investigación no solo pretende identificar las principales cláusulas abusivas y su impacto en la libertad de contratación, sino también promover un análisis crítico de la legislación vigente y las prácticas empresariales. El análisis de los resultados permitirá formular recomendaciones para la creación de un marco normativo más equitativo y justo, que resguarde los derechos de los usuarios y garantice una mayor transparencia en los contratos de adhesión dentro del sector Telecomunicaciones.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la situación problemática**

A nivel internacional, la cuestión de las cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones ha sido objeto de debate y regulación en varios países (García y Pérez, 2021). Ramírez y Torres (2020) sostienen que diversas jurisdicciones han implementado normativas para proteger a los consumidores de prácticas comerciales injustas y abusivas por parte de las empresas de Telecomunicaciones. Estas normativas varían en su alcance y efectividad, y su aplicación puede ser un desafío debido a las diferencias en los sistemas legales y las prácticas comerciales entre países (Hernández, 2019).

Además, Martínez y Gómez (2018) refieren que, en el contexto de la globalización y la digitalización, las relaciones contractuales en el sector de las Telecomunicaciones pueden involucrar a empresas y consumidores ubicados en diferentes países, lo que agrega complejidad a la regulación y la protección de los derechos del consumidor a nivel internacional. Las condiciones socioeconómicas, como la disponibilidad de tarifas planas o diferenciadas según la frecuencia de uso de servicios móviles ilimitados o por sectores de consumidores según estratos económicos, y la diversificación de servicios añadidos de mayor costo, también afectan la percepción y el manejo de estas cláusulas abusivas en diferentes jurisdicciones (Sánchez y Cruz, 2022).

Por su parte, Vega (2023) sostiene que la ciencia define la vulnerabilidad en contratos de Telecomunicaciones como la susceptibilidad de los consumidores a prácticas comerciales abusivas y desventajosas debido a factores como los sobrecostos de tarifas no consentidas en el momento de contratar el servicio y la asimetría de información. Este último se refiere a la falta de transparencia, donde no todas las cláusulas son informadas de manera completa o son deficientemente comunicadas, y en algunos casos, deliberadamente omitidas (Smith y Thompson, 2020).

Las prácticas de desinformación o inducción para acelerar el acuerdo contractual, así como la complejidad y tediosidad del proceso de negociación, incrementan esta vulnerabilidad (Lee y Kim, 2019). Además, Wilson (2021) sostiene que la inclusión de cláusulas fraudulentas, de difícil comprensión en el lenguaje usual, y potestativas unilaterales

reservadas para la fijación de condiciones contractuales a favor del proveedor, son prácticas comunes que refuerzan la desprotección del consumidor. Estos indicadores reflejan cómo las diferencias en los sistemas legales y las prácticas comerciales entre países complican aún más la protección de los derechos del consumidor en el sector de Telecomunicaciones (Chen y Liu, 2018).

En el contexto nacional peruano, el sector de las Telecomunicaciones ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, con un aumento en la oferta de servicios y la competencia entre empresas (Castillo y Ramírez, 2021). Sin embargo, Pérez y Vásquez (2022) refieren que se han reportado casos de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, lo que ha generado preocupación entre los usuarios y las autoridades regulatorias. A pesar de los esfuerzos por parte del Estado para regular estas prácticas, aún persisten desafíos en la protección efectiva de los derechos de los consumidores y la garantía de condiciones contractuales justas y equitativas (García, 2020).

La falta de transparencia en la información proporcionada por las empresas y la complejidad de los contratos de Telecomunicaciones son algunos de los obstáculos que enfrentan los consumidores peruanos al momento de firmar un contrato con un proveedor de servicios de Telecomunicaciones (Fernández y López, 2019). Las condiciones socioeconómicas, como la disponibilidad de tarifas planas o diferenciadas según la frecuencia de uso de servicios móviles ilimitados o por sectores de consumidores según estratos económicos, y la diversificación de servicios añadidos de mayor costo, también afectan la percepción y el manejo de estas cláusulas abusivas en Perú (Vega, 2023).

Aquino y Flores (2020) refieren que la vulnerabilidad en contratos de Telecomunicaciones se define por la susceptibilidad de los consumidores a ser afectados por prácticas abusivas debido a condiciones socioeconómicas y deficiencias informativas. Indicadores de esta vulnerabilidad incluyen los sobrecostos de tarifas no consentidas al momento de contratar el servicio y la asimetría de información, donde muchas veces las cláusulas no son completamente informadas, son deficientemente comunicadas o, en ocasiones, deliberadamente omitidas (Rojas y Mendoza, 2021).

En el ámbito local de Ayacucho, la situación en cuanto a cláusulas abusivas en

contratos de Telecomunicaciones puede presentar particularidades y desafíos propios. Si bien las empresas de Telecomunicaciones suelen operar a nivel nacional, las condiciones socioeconómicas y culturales específicas de la región pueden influir en la manera en que se perciben y se enfrentan estas prácticas abusivas. Las condiciones socioeconómicas, como la disponibilidad de tarifas planas o diferenciadas según la frecuencia de uso de servicios móviles ilimitados o por sectores de usuarios según estratos económicos, y la diversificación de servicios añadidos de mayor costo, pueden afectar la vulnerabilidad de los usuarios de Telecomunicaciones. Además, la falta de acceso a información o recursos legales limitados podría agravar la vulnerabilidad de los usuarios locales frente a cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones?

### **1.2.2 Problema específico**

¿Las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?

¿Las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?

¿La modificación unilateralmente de las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la relación entre los contratos de adhesión y la vulneración de la libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones en Ayacucho, 2024.

### **1.3.2 Objetivo específico**

Examinar en qué medida las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión del Telecomunicaciones afectan la libertad de contratación de los usuarios.

Analizar cómo las cláusulas desproporcionadas que limitan el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones inciden en la vulneración de la libertad de contratación.

Determinar el impacto de la modificación unilateral de las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones sobre la libertad de contratación de los usuarios.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La investigación sobre cómo las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector de las Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación es de suma importancia por varias razones fundamentales. En primer lugar, estas cláusulas abusivas pueden generar un desequilibrio significativo entre las partes contratantes, donde el proveedor de servicios de Telecomunicaciones tiene una posición de poder dominante, imponiendo condiciones contractuales injustas e inaceptables para el consumidor. Esto limita la libertad de elección del consumidor al no tener alternativas realistas y justas. Además, estas prácticas pueden llevar a la explotación económica de los usuarios, quienes pueden encontrarse en situaciones donde no tienen más opción que aceptar términos desfavorables para acceder a servicios esenciales de comunicación. La investigación sobre este problema es crucial para identificar las cláusulas abusivas más comunes, entender su impacto en la libertad de contratación de los consumidores y proponer medidas efectivas para proteger sus derechos (Sabaj y Landea, 2012). Al abordar estas prácticas abusivas, se promueve un entorno contractual más equitativo y transparente, donde los consumidores puedan ejercer su libertad de contratación de manera genuina y sin coerción, lo que beneficia tanto a los consumidores como al desarrollo justo del mercado de las Telecomunicaciones (Fernández, 2020).

### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

La investigación sobre cómo las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector de las Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación es altamente viable por varias razones. En primer lugar, existe una amplia disponibilidad de información y datos sobre contratos de Telecomunicaciones y cláusulas abusivas, lo que facilita el análisis de la situación actual. Además, se pueden utilizar métodos de investigación como el análisis documental, encuestas a usuarios de Telecomunicaciones y análisis comparativo de legislaciones y jurisprudencia para obtener una comprensión integral del problema. La colaboración con entidades reguladoras, asociaciones de consumidores y empresas del sector puede proporcionar acceso a datos relevantes y garantizar la validez y relevancia de los resultados. Además, la investigación puede beneficiarse de enfoques interdisciplinarios que combinen aspectos legales, económicos y sociales para abordar el problema desde diferentes perspectivas. En resumen, la investigación sobre este problema es viable y puede generar resultados significativos para mejorar la protección del usuario y promover condiciones contractuales más justas y equitativas en el sector de las Telecomunicaciones.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

La investigación enfrenta varias limitaciones importantes. En primer lugar, la interpretación de lo que constituye una cláusula abusiva puede ser subjetiva y variar según el contexto legal y cultural, lo que dificulta establecer criterios uniformes para su identificación y análisis. Además, la disponibilidad limitada de información detallada sobre contratos específicos y las cláusulas contenidas en ellos puede dificultar la obtención de datos precisos y representativos para el estudio. La complejidad técnica y legal de los contratos de Telecomunicaciones también puede plantear desafíos para la comprensión y el análisis exhaustivo de todas las cláusulas relevantes. Asimismo, la resistencia de las empresas proveedoras de servicios de Telecomunicaciones a revelar información confidencial sobre sus prácticas contractuales puede limitar el acceso a datos clave para la investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco Referencial: Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Alvear et al. (2022) en un artículo científico para la revista de Derecho Valdivia, presentaron un estudio acerca del abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión, teniendo como finalidad estudiar los alcances del ejercicio ilegítimo de la libertad de empresa en la materia, partiendo de la doctrina del abuso de los derechos fundamentales. Como metodología se indica que es correlacional, descriptiva y no experimental, contando con un grupo de documentos los cuales fueron analizados como parte de la población, aplicando el fichaje. Entre los resultados se indica que, las cláusulas abusivas se configuran como resultado del ejercicio abusivo de la facultad de contratación/negociación del empresario. Concluyéndose que las cláusulas abusivas deben ser analizadas también desde la perspectiva del ejercicio ilegítimo de la facultad de contratación del empresario-proveedor; por medio de ella, se abusa del poder de contratación, afectando el principio de igualdad conmutativa respecto del consumidor.

Falconi (2022) en su artículo publicado por la revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, llevó a cabo un estudio sobre las cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador, cuyo propósito fue estudiar las cláusulas abusivas como uno de los vicios más frecuentes en los contratos de adhesión. Como metodología el estudio fue descriptivo, jurídico y explicativo; el diseño fue mixto, implicando un proceso de recolección de datos cualitativos, la población se compuso de 367 individuos, el instrumento fue el fichaje. En los resultados se indica que es recurrente que algunas de esas cláusulas impuestas resulten abusivas, al imponer condiciones que voluntariamente y en una relación contractual basada en el principio de igualdad la parte afectada no las aceptaría. Se concluye que la ley protege los derechos de los consumidores: por una parte, las cláusulas abusivas y por otra las prácticas prohibidas. Su diferencia básica es que, mientras las primeras aparecen incorporadas en el texto del contrato, las segundas se configuran al momento de su ejecución o se derivan de ella, sin que necesariamente sean consecuencia de la violación de una cláusula prohibida y tienen con las cláusulas abusivas una relación de lo general a lo particular.

Rodríguez y Yong (2023) en un artículo publicado por la Universidad Javeriana, realizó un estudio acerca de las cláusulas abusivas en el contrato estatal, teniendo como finalidad analizar la aplicación de la doctrina de las cláusulas abusivas en los contratos. La metodología fue cuantitativa, de corte transversal, no experimental, tomándose información de fuentes documentales. En los resultados se indicó que, en virtud del principio de la buena fe, los contratos, deben propender por la satisfacción de los intereses de todos los contrayentes, lo cual exige que su contenido este provisto de condiciones justas. Concluyéndose que se encuentren proscritas conductas abusivas, como lo sería la inclusión de cláusulas abusivas, que provocan un desequilibrio injustificado o irrazonable en los derechos y obligaciones del contrato, desequilibrio que afecta a la parte del contrato a la que se le impone la estipulación leonina o vejatoria.

En ese sentido, De la Maza (2019) realizó un estudio que fue publicado en la Revista Chilena de Derecho Privado, respecto a los contratos por adhesión y cláusulas abusivas, cuyo propósito fue analizar si los contratos por adhesión constituyen hoy en día un fenómeno ubicuo. Como metodología se indica que es correlacional, descriptiva y no experimental, contando con un grupo de documentos los cuales fueron analizados como parte de la población, aplicando el fichaje. En los resultados se indica que las cláusulas abusivas se encuentran en las asimetrías informativas entre proveedor y consumidor, por lo que ninguno de los problemas que presentan las cláusulas abusivas pueda enfrentarse a través de la provisión de información a los clientes. Concluyéndose que la incorporación de controles administrativos preventivos de los contratos por adhesión y catálogos de cláusulas abusivas que contengan normas generales que permitan a los jueces examinar, y eventualmente modificar, el contenido de los contratos por adhesión utilizando el principio de la buena fe contractual.

Del mismo modo, Rivera (2023) en su tesis de pregrado realizado ante la Universidad de Antioquia, llevó a cabo un estudio referente a la caracterización de las cláusulas abusivas y sus efectos en los contratos de adhesión, conteniendo como objetivo desarrollar la interpretación y sanción de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, como fenómeno que afecta la autonomía privada. La metodología utilizada fue cualitativa, no experimental y descriptiva, como población se tuvo 50 expertos quienes fueron encuestados.

Los resultados indican que el ejercicio abusivo de la libertad contractual, el principio de buena fe y el equilibrio contractual son elementos fundamentales para determinar la abusividad de una cláusula. Se concluye que las grandes organizaciones, no pueden pretender beneficiarse por la imposición de cláusulas que pueden ser abusivas, quebrantado el principio de buena fe y el equilibrio contractual.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Bautista (2022) en la tesis de pregrado que sustentó en la Universidad Pontificia Católica del Perú, realizó un estudio acerca del control de las cláusulas abusivas en las relaciones jurídicas de consumo, cuyo propósito fue realizar un análisis de la aplicación e interpretación de la categoría jurídica de la cláusula abusiva en relaciones jurídicas de consumo. Como metodología el estudio fue descriptivo, jurídico y explicativo; el diseño fue mixto, implicando un proceso de recolección de datos cualitativos, la población se compuso de documentos bibliográficos, el instrumento fue el fichaje. En los resultados se indica que se identifican como elementos configuradores de las cláusulas abusivas que no han sido negociadas individualmente; que son redactadas de manera previa a la puesta en disposición de la parte adherente. Se concluye que, la validez y utilidad de la aplicación de las cláusulas abusivas debe evaluarse adecuadamente tomando en cuenta los límites del derecho a la libertad de empresa.

Por su parte, Huanhuayo (2022) también en su tesis de pregrado realizado ante la Universidad de Huancavelica, presentó un estudio sobre las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y su incidencia en el principio de libertad contractual, cuyo propósito fue conocer la incidencia que tienen las cláusulas abusivas de los contratos por adhesión en el principio de libertad contractual. La investigación fue básica, exploratorio y descriptivo, el método analítico jurídico; el diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo; como técnica se utilizó la encuesta y el análisis de fuentes bibliográficas, instrumento el cuestionario; la muestra fueron 20 usuarios. En los resultados se indica que los usuarios son conscientes de la vulneración de sus derechos y de las cláusulas están elaboradas y diseñadas para dar mayores beneficios las empresas, pero que asumen estos contratos mayormente por su necesidad de contar con el servicio, aunque los contratos sean desfavorables para ellos.

Se concluye que existe vulneración de derechos contractuales por parte de las empresas que son objeto de investigación, por tanto; es imperante plantear una adecuada regulación de los contratos por adhesión en el sistema jurídico peruano.

Siguiendo esa misma línea, Coral (2022) en su tesis de posgrado sustentando en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, llevó a cabo una investigación sobre los contratos de adhesión y la limitación del principio de autonomía privada, presentando como objetivo analizar la relación entre la celebración de contratos por adhesión y la autonomía privada. Se realizó una investigación mixta, transversal, correlacional, no experimental, para ello una delimitación temporal y espacial. En los resultados se indica que los contratos por adhesión son utilizados mayormente por empresas grandes que comúnmente están relacionado con la monopolización de los servicios, razón por el cual es necesario que exista mayor fiscalización a este tipo de contratación por parte de las entidades encargadas. Se concluye que los usuarios no tienen una adecuada protección de las empresas monopólicas; razón por el cual muchas veces estas empresas lo que hacen es establecer cláusulas abusivas que cuando se realiza la denuncia frente a la autoridad competente, se demora mucho tiempo y a veces, no llega a pasar nada, con el cual se promueve este tipo de prácticas.

Por su parte, Montes (2022) en su trabajo de suficiencia profesional realizado ante la Universidad ESAN, presentó un estudio acerca de la presencia de cláusulas abusivas y la libertad de empresa, teniendo como someter los derechos constitucionales afectados, el derecho a la libre elección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas y la libertad de empresa. La metodología fue cuantitativa, de corte transversal, no experimental, tomándose información de fuentes documentales. En los resultados se indicó que, una cláusula abusiva puede calificarse como una conducta como un método comercial coercitivo, pues limita las opciones del consumidor. Concluyéndose que la libertad de empresa no debería encontrarse por encima de los derechos de los consumidores; en este sentido, las empresas no pueden adoptar cualquier medida como parte de su modelo de negocio, respetando o no los derechos del consumidor, y que lo único que tienen que hacer es informarlo para que sean los consumidores los que tomen la decisión de contratarlos o no.

Asimismo, Núñez y Ccorimanya (2022) en la tesis de pregrado que desarrollaron en

la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco, realizaron una investigación sobre la limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión, presentando como objetivo 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. La metodología de la investigación, fue de tipo básica, el nivel de investigación fue descriptivo-correlacional, el enfoque adoptado fue el mixto, las técnicas utilizadas fueron las entrevistas practicadas a profesionales en derecho y profesionales. En los resultados se indica que la limitación y/o vulneración de la libertad contractual en los contratos de adhesión celebrados por las entidades financieras se deben a la regulación normativa que favorece a los intereses de las entidades y a la falta de negociación o acuerdo con los usuarios. Se concluye que 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 instituciones a redactar los contratos con anterioridad, rompiendo el equilibrio de derechos y obligaciones de las partes del contrato.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La libertad de contratación**

#### **Concepto**

La libertad de contratación es un principio fundamental en el derecho contractual que reconoce la autonomía de las partes para celebrar acuerdos voluntarios y vinculantes de acuerdo con sus propios intereses y necesidades; se refiere al derecho de las partes de elegir con quién contratar, sobre qué términos y condiciones, y bajo qué circunstancias; este principio implica la capacidad de negociar libremente los términos del contrato, sin coerción, fraude o manipulación por parte de ninguna de las partes involucradas, en esencia, la libertad de contratación se basa en el respeto a la autonomía de la voluntad de las partes contratantes y en la preservación de un equilibrio justo entre ellas (Rodríguez y Acosta, 2021). Nuestra Constitución Política de 1993 reconoce este principio en el artículo 62°, prescribiendo que, la libertad de contratar garantiza que las partes pueden acordar acertadamente según las normas en vigencia al momento de la celebración del contrato, y así también señala que los términos que se pactan en el contrato no podrán ser alterados por ninguna ley u otra

normativa de cualquier clase.

Asimismo, la libertad de contratación es un principio jurídico que garantiza a las personas la facultad de decidir libremente si desean celebrar un contrato, determinar su contenido y especificar sus efectos jurídicos, siempre que dichas decisiones respeten los límites impuestos por la ley, el orden público y las buenas costumbres. Este principio se manifiesta tanto en la capacidad de las partes para definir el tipo de relación contractual que desean establecer, como en su derecho a negociar, modificar o extinguir acuerdos en función de sus propios intereses legítimos. La libertad de contratación promueve la seguridad jurídica al permitir que las partes configuren sus relaciones con base en criterios de autonomía y responsabilidad, contribuyendo así a la flexibilidad y dinamismo de las relaciones contractuales en un entorno jurídico regulado (Alejos, 2019).

### **Teorías**

- **Teoría Liberal:** Esta teoría se basa en los principios del liberalismo económico, que defiende la libertad individual y la no interferencia del Estado en los asuntos económicos. Según esta teoría, la libertad de contratación surge como un corolario del derecho a la libertad individual, donde las partes tienen la capacidad de celebrar contratos libremente sin restricciones excesivas del Estado (Falconi, 2022).
- **Teoría del Consentimiento:** Según esta teoría, la libertad de contratación se basa en el consentimiento mutuo de las partes contratantes. Se argumenta que los contratos son legítimos y vinculantes solo cuando las partes los celebran voluntariamente, sin coacción o engaño. Por lo tanto, la libertad de contratación se deriva del principio de autonomía de la voluntad, donde las partes tienen la libertad de decidir si desean o no entrar en un contrato y bajo qué condiciones (Murillo y Torres, 2021).
- **Teoría de la Autonomía de la Voluntad:** Esta teoría se centra en el principio de autonomía de la voluntad, que reconoce el derecho de las personas a tomar decisiones y regular sus propios asuntos. Según esta teoría, la libertad de contratación surge como una expresión de la autonomía individual, donde las

partes tienen la capacidad de determinar los términos y condiciones de sus contratos de acuerdo con sus propios intereses y preferencias (Alvear et al., 2022).

- **Teoría del Equilibrio de Poder:** Esta teoría sostiene que la libertad de contratación surge como un medio para equilibrar el poder entre las partes contratantes. Reconoce que, en algunas relaciones contractuales, una parte puede tener una posición de poder dominante sobre la otra, lo que puede dar lugar a contratos injustos o abusivos. Por lo tanto, la libertad de contratación se utiliza como un mecanismo para proteger a las partes más débiles y asegurar condiciones equitativas en la negociación y celebración de contratos (Cortez, 2023).

### **Dimensiones**

- **Las partes pactan válidamente según las normas vigentes:** Esta dimensión se refiere a la capacidad de las partes para celebrar contratos de manera válida y conforme a las leyes y regulaciones vigentes. Implica que las partes tienen la libertad de pactar los términos y condiciones del contrato dentro de los límites establecidos por la ley, asegurando que el acuerdo sea legalmente válido y vinculante (Díaz, 2022).
- **Términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones:** Esta dimensión indica que una vez que las partes han acordado los términos y condiciones de un contrato de manera válida, estos términos no pueden ser alterados o modificados por leyes u otras disposiciones sin el consentimiento de ambas partes. En otras palabras, los términos del contrato son inmutables y no pueden ser cambiados unilateralmente por ninguna autoridad externa (Durand, 2019).
- **Los conflictos derivados de la relación contractual se solucionan en la vía arbitral o judicial:** Esta dimensión se refiere al mecanismo establecido para resolver los conflictos que puedan surgir entre las partes en relación con el contrato. Implica que las partes tienen la libertad de elegir entre resolver sus disputas a través de arbitraje o mediante el sistema judicial, según lo acordado

en el contrato o según lo establecido por la ley. Esta dimensión garantiza que las partes tengan acceso a un medio efectivo y justo para resolver sus diferencias y hacer valer sus derechos contractuales (Lell, 2019).

## **2.2.2 Contratos de adhesión**

### **Concepto**

Los contratos de adhesión son aquellos en los que una de las partes, generalmente el proveedor de bienes o servicios, establece las condiciones del contrato de antemano, dejando a la otra parte, el consumidor o usuario, con una participación limitada en la negociación de los términos y condiciones; en estos contratos, la parte adherente suele tener una posición de superioridad o dominio en el mercado, lo que puede resultar en condiciones contractuales estandarizadas y no negociables, los contratos de adhesión son comunes en numerosos ámbitos, incluidos los sectores de Telecomunicaciones, financieros, de seguros y de consumo en general (Shina, 2019).

A su vez, los contratos de adhesión son acuerdos preformulados en los que una de las partes, generalmente un proveedor o empresa con poder económico o posición dominante en el mercado, redacta unilateralmente las cláusulas y condiciones contractuales, ofreciendo al destinatario —el adherente, usualmente un consumidor o usuario— únicamente la opción de aceptarlas o rechazarlas en su totalidad, sin posibilidad de negociación. Este tipo de contratos se caracteriza por su estandarización y su uso masivo en transacciones comerciales, especialmente en sectores como Telecomunicaciones, servicios financieros, seguros, transporte y comercio minorista. Además, la naturaleza de estos contratos plantea desafíos relacionados con la equidad y protección del adherente, lo que ha llevado a la incorporación de normativas específicas que buscan equilibrar la relación contractual y garantizar condiciones justas y transparentes (Alvear et al. 2022).

### **Teorías**

- **Teoría del Consenso:** Esta teoría parte del principio de que los contratos de adhesión reflejan un acuerdo tácito entre las partes, donde el adherente acepta las condiciones establecidas por el proveedor al aceptar el contrato. Según esta

perspectiva, el consentimiento se presume en la medida en que la parte adherente tenga la opción de aceptar o rechazar el contrato, aunque en la práctica esta opción puede estar limitada por la falta de alternativas reales en el mercado (Alvear et al., 2022).

- **Teoría de la Desigualdad de Poder:** Esta teoría sostiene que los contratos de adhesión se originan principalmente en contextos donde existe un desequilibrio de poder significativo entre las partes contratantes. Además, el proveedor de bienes o servicios, al ostentar una posición dominante o privilegiada, impone unilateralmente las condiciones del contrato, limitando la capacidad del adherente para influir en los términos establecidos. Este desequilibrio estructural frecuentemente conduce a la imposición de condiciones contractuales que pueden resultar perjudiciales o desventajosas para la parte adherente, afectando así la equidad y justicia de la relación contractual (Alvear et al., 2022).
- **Teoría de la Protección del Consumidor:** Desde esta perspectiva, los contratos de adhesión se ven como una herramienta utilizada por los proveedores para estandarizar las transacciones comerciales y reducir costos administrativos, pero también como una fuente potencial de abusos contra los consumidores. Por lo tanto, se argumenta que es necesario establecer mecanismos legales y regulatorios para proteger los derechos de los consumidores frente a prácticas contractuales injustas o abusivas (De la Maza, 2019).

### **Dimensiones**

- **No cláusulas que impongan obstáculos onerosos:** Esta dimensión se refiere a la ausencia de cláusulas en los contratos de adhesión que impongan cargas financieras excesivas o injustas para el consumidor; implica que los términos y condiciones del contrato no deben generar un desequilibrio económico significativo para el adherente, asegurando así que las obligaciones contractuales sean razonables y proporcionadas a los beneficios obtenidos (Trivisonno, 2019).
- **No cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor:** Esta dimensión indica que en los contratos de adhesión no deben incluirse cláusulas que limiten o restrinjan de manera desproporcionada los

derechos y prerrogativas del consumidor. Esto significa que las condiciones contractuales no deben ser excesivamente restrictivas o discriminatorias en cuanto al ejercicio de los derechos legales del consumidor, como el derecho a la rescisión del contrato, la reclamación por defectos del producto o servicio, o la indemnización por daños y perjuicios (López, 2021).

- **Prohibido que el proveedor modifique unilateralmente las condiciones y términos del contrato:** Esta dimensión señala que el proveedor no tiene la facultad de modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato sin el consentimiento expreso del consumidor. Esto garantiza la estabilidad y la predictibilidad de las relaciones contractuales, evitando situaciones en las que el proveedor pueda cambiar arbitrariamente las condiciones del contrato en detrimento del consumidor. En otras palabras, se busca proteger la seguridad jurídica del consumidor al evitar cambios unilaterales que puedan afectar sus derechos e intereses (Guadarrama, 2012).

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 La libertad de contratación

La libertad de contratación es un principio fundamental del derecho contractual que reconoce y garantiza la facultad de las partes para decidir libremente la celebración, modificación y extinción de relaciones jurídicas mediante acuerdos que respondan a sus propios intereses y necesidades. Este principio se estructura sobre tres pilares esenciales: la autonomía de la voluntad, la autonomía privada y la protección del adherente o consumidor, con el propósito de garantizar equidad y justicia en las relaciones contractuales (Rodríguez y Acosta, 2021).

En primer lugar, la autonomía de la voluntad se refiere al derecho de cada parte de decidir libremente si desea contratar, con quién contratar, y bajo qué condiciones, siempre que estos acuerdos respeten el orden público, la moral y las buenas costumbres; así mismo, implica que las partes tienen la facultad de establecer las cláusulas contractuales que consideren adecuadas, de manera voluntaria y sin presiones indebidas. Además, la autonomía de la voluntad es esencial para el desarrollo de relaciones contractuales personalizadas que

respondan adecuadamente a los intereses específicos de las partes (Falconi, 2022).

En segundo lugar, la autonomía privada se fundamenta en la posibilidad de que las partes puedan regular sus relaciones jurídicas sin interferencia arbitraria del Estado u otros agentes externos; este componente enfatiza el derecho de las personas a organizar sus propios intereses jurídicos conforme a su voluntad, siempre que no vulneren derechos ajenos ni contravengan normas imperativas. Sin embargo, esta autonomía no es absoluta; se encuentra sujeta a limitaciones establecidas por el ordenamiento jurídico con el fin de proteger el interés general y garantizar condiciones mínimas de justicia en la contratación (Murillo y Torres, 2021).

En tercer lugar, la protección del adherente o consumidor constituye un límite necesario a la libertad de contratación, especialmente en escenarios donde existe un evidente desequilibrio de poder entre las partes, como ocurre en los contratos de adhesión o en las relaciones de consumo masivo, este aspecto se refleja en la intervención del Estado a través de normas protectoras que buscan evitar cláusulas abusivas o desproporcionadas que puedan perjudicar al adherente, garantizando así que las relaciones contractuales se desarrollen bajo principios de equidad, transparencia y buena fe. También, la existencia de normativas de protección al consumidor asegura que la libertad de contratación no se traduzca en un abuso de poder por parte de quien ostenta una posición privilegiada en el mercado (Alvear et al. 2022).

En conclusión, la libertad de contratación es un principio que permite a las partes definir de manera autónoma sus relaciones jurídicas, pero que debe coexistir con mecanismos de protección que aseguren un equilibrio justo en las negociaciones contractuales. Este principio se aplica con el propósito de garantizar la seguridad jurídica y el respeto por la autonomía individual, sin descuidar la equidad y protección de los derechos fundamentales en contextos donde las desigualdades de poder son evidentes (Cortez, 2023).

### **2.3.2 Contratos de adhesión**

Los contratos de adhesión, en el ámbito jurídico, son acuerdos predeterminados por una de las partes, usualmente el proveedor de bienes o servicios, que establece de manera

unilateral las condiciones contractuales, dejando a la otra parte, generalmente el consumidor o usuario, con una capacidad limitada o inexistente para negociar dichos términos, este tipo de contrato se caracteriza por la oferta de condiciones estándar, predefinidas y no sujetas a modificaciones por parte del adherente, quien se ve obligado a aceptar o rechazar el contrato en su totalidad (Shina, 2019).

Este fenómeno contractual se fundamenta en diversos enfoques teóricos y económicos que buscan explicar su naturaleza, implicaciones y desafíos; como el principio del consenso sostiene que los contratos de adhesión implican un acuerdo implícito entre las partes, donde la aceptación del contrato se manifiesta mediante un acto de adhesión del consumidor a las condiciones impuestas por el oferente. Aunque en teoría este consentimiento es voluntario, en la práctica puede estar condicionado por la falta de alternativas reales en el mercado, lo cual limita significativamente la capacidad de negociación del adherente (Trivisonno, 2019).

Asimismo, la teoría de la desigualdad de poder destaca la asimetría existente entre las partes involucradas, particularmente en sectores donde el proveedor ocupa una posición dominante o privilegiada en el mercado, esta desigualdad permite al oferente imponer condiciones contractuales que, en muchos casos, pueden resultar desproporcionadas o abusivas para el adherente, quien no tiene oportunidad efectiva de modificar los términos o condiciones del contrato (López, 2021).

Por otro lado, la teoría de la protección del consumidor enfatiza la necesidad de establecer mecanismos legales y regulatorios que garanticen un equilibrio adecuado en las relaciones contractuales de adhesión; aunque estos contratos pueden ser eficientes para la estandarización de transacciones y la reducción de costos operativos, también presentan un riesgo significativo de abusos contra el adherente. En consecuencia, se argumenta que deben implementarse salvaguardias jurídicas que aseguren la equidad y protección de los derechos del consumidor frente a cláusulas abusivas o injustas

En conclusión, aunque los contratos de adhesión son herramientas útiles para simplificar transacciones comerciales masivas, su aplicación debe estar regulada adecuadamente para evitar desequilibrios contractuales que perjudiquen al adherente. Es

esencial que la doctrina jurídica y la legislación vigente se enfoquen en asegurar que, a pesar de la imposición unilateral de condiciones, se respeten los principios de equidad, buena fe y protección al consumidor (De la Maza, 2019).

### **2.3.3 Cláusulas Abusivas**

El término de cláusulas abusivas en materia contractual, hace alusión a los términos o disposiciones contempladas en el contrato, pero que estas han sido impuestas de manera unilateral por una de las partes, específicamente para nuestro trabajo de investigación, impuestas por el proveedor del servicio de Telecomunicaciones, el cual ocasiona un desequilibrio injusto e injustificado en las obligaciones del contratante, causando perjuicio económico al usuario o consumidor. De acuerdo con los artículos 49° y 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), las cláusulas abusivas son todos aquellos términos contractuales que limiten derechos del usuario o consumidor, o que de manera desmedida amplíe los derechos del proveedor sobre el consumidor, ello son justificación alguna.

Las cláusulas abusivas son mecanismos o disposiciones contractuales, los cuales lesionan la autonomía del usuario del servicio de Telecomunicaciones, al imponérsele condiciones o términos los cuales no han sido negociados, vulnerándose así la libertad contractual y el derecho a un trato justo (Rivero Lazo, 2020).

Ahora bien, desde la teoría de la desigualdad de poder, las cláusulas abusivas se muestran como condiciones derivadas de las relaciones contractuales desequilibradas, ya que existe una parte, en este caso el proveedor del servicio de Telecomunicaciones, con mayor poder económico, técnico y también informativo, el cual imposibilita o impide que el contrato sea producto de una auténtica negociación, más por el contrario, genera condiciones desfavorables para el usuario o consumidor.

A modo de conclusión, podemos indicar que en el sector Telecomunicaciones, las empresas proveedoras de servicios ostentan un poder de negociación ampliamente superior al de los usuarios, quienes por su parte aceptan contratos estandarizados sin la posibilidad de modificar ninguno de los términos preestablecidos. Esta situación es aún más palmaria en

contextos locales como Ayacucho, donde existe menor competencia, el acceso a la información es limitado y existe escasa cultura contractual, por estas razones las empresas prestadoras de servicios de Telecomunicaciones imponen cláusulas como: penalidades desproporcionadas por resolución anticipada del contrato, renovaciones automáticas sin consentimiento expreso, imposibilidad de reclamar o modificar términos contractuales y cobros ocultos o poco claros. Toda esta situación evidencia la desigualdad estructural que existe entre las partes (usuario - empresa) y lesionan el ejercicio real de la libertad de contratación, vulnerando así los derechos fundamentales del usuario.

## CAPITULO III: CATEGORÍAS

### 3.1 Operacionalización de categorías

Operacionalización de categorías

<b>Categorías</b>	<b>Definiciones Conceptuales</b>	<b>Sub Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Libertad de contratación	La libertad de contratación se refiere a la capacidad de las partes para negociar y acordar los términos de un contrato. En el contexto de los contratos de adhesión, esta libertad puede verse limitada debido a la estandarización de las cláusulas y la falta de negociación individualizada	Definición de libertad de contratación	Las partes pactan válidamente según las normas vigentes	Guía de entrevista semi - estructurada
		Identificación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión de servicios de Telecomunicaciones	Presencia de cláusulas que generan un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones que genera el contrato	
		Los términos contractuales pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones	El estado no puede modificar legislativamente los contratos	
Cláusulas abusivas	Una cláusula abusiva es aquella que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales	Definición de cláusulas abusivas	Cláusulas que impongan obstáculos onerosos y/o cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor	Guía de entrevista semi - estructurada
		Vulneración de la libertad de contratación por cláusulas abusivas	Desproporción de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos	

---

Prohibición de que el proveedor modifique unilateralmente las condiciones y términos del contrato

Prohibida la modificación del contrato sin el consentimiento del consumidor

---

## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es básica, en razón de que la finalidad es ampliar las teorías sociales ya existentes, no resuelve una interrogante fáctica, sino que pretende profundizar la información sobre las cláusulas abusivas y su incidencia en la vulneración a la libertad de contratación de los usuarios en el sector Telecomunicaciones, en un espacio temporal del año 2024 y en el espacio geográfico de Ayacucho.

### **4.2 Nivel de investigación**

Se investiga y se ahonda el fenómeno de las cláusulas abusivas a nivel explicativa o causal, en función de que se pretende conocer y detectar los factores que han motivado el origen de las cláusulas abusivas y su repercusión en la vulneración de la libertad de contratación.

### **4.3 Enfoque de investigación**

El presente trabajo de investigación adopta un enfoque cualitativo, dado que lo que se pretende es comprender el fenómeno de las cláusulas abusivas y su impacto en la percepción de los usuarios sobre la vulneración de la libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones.

### **4.4 Diseño metodológico**

Se ha utilizado un diseño no experimental de tipo transeccional. La elección de no experimental se basa en el hecho de que no se han manipulado intencionalmente las variables propuestas; en cambio, se han observado los fenómenos tal y como se desarrollaron en su entorno natural (Martínez, 2018).

Se consideró un diseño general transeccional o transversal, utilizando como diseño específico explicativo – causal, ya que el instrumento (guía de entrevista) se aplicó en un momento específico con el propósito de recopilar datos que posibilitaron la descripción las relaciones entre las variables propuestas (Niño, 2019).

## **4.5 Procedimiento de muestreo**

### **4.5.1. Descripción de la población**

En cuanto a la población, estará conformada por usuarios del servicio de Telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho en el año 2024, comprendiendo a usuarios que tienen experiencia directa con cláusulas contractuales problemáticas, además de algunos que trabajan en el organismo supervisor de Telecomunicaciones (OSIPTTEL), quienes fueron considerado como número total de participantes. Niño (2019) indica que la población implica un conjunto que es formado por los elementos que tienen características parecidas, que pueden ser objetos, individuos o acontecimientos. Se visualizan dentro de una específica área que tiene interés para poder ser estudiados.

### **4.5.2. Muestra y método de muestreo**

El tamaño de la muestra seleccionado será de 10 participantes. Según Martínez (2021), la muestra se caracteriza como una fracción representativa de una población de estudio, lo cual permite destacar de manera precisa las características relevantes para la investigación y evitar posibles confusiones. El método de muestreo utilizado es no probabilístico por conveniencia.

## **4.6 Técnicas de recolección de datos**

En cuanto a la técnica, el estudio utilizará la encuesta, la cual permitirá la recolección de la información a través de un diálogo fluido entre el investigador y el informante. Según Martínez (2018), las técnicas simbolizan la parte genérica de la recopilación de datos, caracterizándose cómo los científicos logran la obtención de datos para que se pueda decidir qué herramientas utilizar.

Referente a los instrumentos, se empleará la guía de entrevista semi-estructurada, la cual consiste en una entrevista exploratoria comúnmente utilizada en investigaciones de ciencias sociales, cuyo propósito es recoger información no estructurada ni parametrada. Si bien normalmente siguen pautas o protocolos específicos antes de la entrevista y se enfocan en el tema central para brindar una estructura general, una entrevista semi-estructurada

también permite la exploración, con espacio para la discusión, pues sigue un camino sustantivo a medida que comienza la conversación (Di Virgilio et al., 2016).

#### **4.7 Aspectos éticos**

Se considerarán los criterios éticos establecidos por Palacios (2016), que se detallan a continuación para la investigación

**Credibilidad:** Esto implica analizar contextos en los cuales la investigación pueda ser plausible, por lo tanto, es imperativo identificar argumentos de credibilidad que se sustenten en hechos concretos, en los hallazgos del estudio y que se alineen de manera coherente con los protocolos de investigación.

**Transferibilidad o aplicabilidad:** Los hallazgos de este estudio carecen de transferibilidad y aplicabilidad a otros entornos. El ámbito laboral, que sirve como estándar justificado para la personalidad social, presenta una complejidad inherente al fenómeno investigado. No obstante, podría constituir una referencia para adaptar las herramientas y fases de investigación en situaciones o contextos específicos, según la similitud del proceso llevado a cabo y la disposición del investigador para realizar dicha adaptación, condicionada por la gravedad y enfoque en términos de similitud del proceso desarrollado (Palela y Martins, 2016).

**Dependencia:** Este criterio guarda relación con la coherencia y estabilidad de los resultados y conclusiones obtenidos en el estudio.

**Confidencialidad:** La información de los participantes en la investigación se mantendrá confidencial.

**Confiabilidad:** Con la condición de no limitar la participación del investigador en el proceso de investigación, se asegura que tanto el procedimiento como la información derivada de las herramientas utilizadas sean imparciales y estén libres de manipulación individual (Bonilla y López, 2016).

## CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones

La investigación tiene como objetivo general analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones; para lograr este propósito y tal como se estableció en la metodología se llevó a cabo una entrevista a 10 usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en Ayacucho donde las preguntas 7 y 8 permitieron medir que la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta la diversidad de opciones para los usuarios y si las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones pueden generar desconfianza en los usuarios y afectar su disposición para contratar servicios en el futuro. Así mismo lo menciona los autores Alvear et al. (2022) afirman el abuso de la libertad de empresa en los contratos de adhesión, sus resultados indicaron que las cláusulas abusivas son consecuencia del uso indebido del poder de contratación o negociación por parte del empresario, concluyéndose que estas cláusulas deben evaluarse también desde la perspectiva del ejercicio ilegítimo de la facultad de contratación del proveedor empresarial, ya que dicho abuso contractual afecta el principio de igualdad conmutativa en perjuicio del consumidor.

Entonces, el impacto de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión dentro del sector de Telecomunicaciones en Ayacucho evidencia un problema significativo en la protección de los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones. También, la imposición de condiciones contractuales desfavorables no solo restringe la libertad de contratación, sino que también genera desconfianza y afecta negativamente la disposición de los usuarios para continuar contratando servicios. Este escenario refleja un ejercicio ilegítimo de poder por parte de las empresas proveedoras, tal como señalan Alvear et al. (2022), quienes resaltan la necesidad de analizar estas cláusulas desde la perspectiva del abuso de la libertad de empresa y su impacto en la igualdad conmutativa, resaltando la importancia de implementar medidas regulatorias efectivas que protejan al consumidor.

Los resultados de estas entrevistas se presentarán en las tablas 1 y 2, que se detallarán a continuación:

**Tabla 1:** ¿Cree usted que la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta la diversidad de opciones para los consumidores?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	<p>Si, estas cláusulas, al imponer condiciones desventajosas o restrictivas, como penalidades altas por terminación anticipada o restricciones para cambiar de operador, limitan nuestra capacidad de buscar alternativas que se ajusten mejor a nuestras necesidades. Por ejemplo, si estoy insatisfecho con el servicio de un operador y quiero cambiarme a otro, muchas veces me enfrento a costos excesivos para terminar el contrato o trámites complicados que desalientan el cambio. Esto no solo reduce mis opciones como usuario, sino que también genera un efecto en el mercado: las empresas operadoras tienen menos incentivos para mejorar sus servicios o precios, ya que saben que los usuarios están "atados" a sus contratos.</p> <p>Además, las cláusulas abusivas pueden generar una percepción de que todas las empresas ofrecen condiciones similares, lo que desmotiva a explorar opciones. Esto afecta la competencia y, en última instancia, limita la diversidad de opciones reales que tenemos los usuarios para elegir un servicio que se adapte mejor a nuestras expectativas y presupuesto.</p> <p>En mi opinión, para garantizar una verdadera diversidad de opciones, es fundamental que se eliminen estas prácticas abusivas y se promueva un mercado más transparente y competitivo, donde los consumidores podamos tomar decisiones libres e informadas.</p>
<b>E2</b>	<p>Sí, la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta directamente la diversidad de opciones para los consumidores.</p>
<b>E3</b>	<p>Posiblemente la mayoría de usuarios haya evidenciado que la variación unilateral del contrato afecta en la confianza de la estabilidad del servicio, en concreto, al ser subjetivo, no debería afectar.</p>
<b>E4</b>	<p>Si se observa que hay cláusulas abusivas si la afectaría, ya que merma la decisión del contratante.</p>
<b>E5</b>	<p>No, porque existe la libertad del usuario para elegir el servicio, tarifa y empresa operadora que considere de acuerdo a sus necesidades.</p>
<b>E6</b>	<p>No necesariamente, quien toma la decisión de contratar tiene conocimiento de las cláusulas del contrato y está de acuerdo con</p>

	ellas.
<b>E7</b>	Si, como todas las empresas imponen sus términos y condiciones, uno como usuario tiene que aceptarlas para tener acceso a las Telecomunicaciones.
<b>E8</b>	Sí, porque todas las empresas tienen sus términos y condiciones, y uno tiene que elegir la que le brinde mejores beneficios y/o opciones.
<b>E9</b>	Sí, porque no permite que los usuarios puedan buscar la mejor opción respecto al servicio que deseen contratar, lo cual hace que contraten servicios solo por necesidad y no por estar conforme.
<b>E10</b>	Sí, porque todas las empresas son caras, brindan servicio de Telecomunicaciones a un precio elevado o excesivo, y lo suben unilateralmente si hay incremento de costos en su empresa.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

**Tabla 2:** ¿Considera usted que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones pueden generar desconfianza en los consumidores y afectar su disposición para contratar servicios en el futuro?

<b>Encuestados</b>	<b>Respuestas</b>
<b>E1</b>	<p>Sí, Como usuario, cuando enfrento condiciones desventajosas o desproporcionadas, como penalidades altas por cancelación, modificaciones unilaterales sin previo aviso o cláusulas poco claras, siento que la relación con el operador no es justa ni transparente.</p> <p>Esta desconfianza no solo afecta la percepción hacia una empresa específica, sino que se extiende a todo el sector. Me hace dudar de que otros operadores sean realmente diferentes o más confiables, lo que dificulta tomar decisiones informadas al contratar nuevos servicios. También incrementa el temor a quedar atrapado nuevamente en un contrato con condiciones desfavorables.</p> <p>Además, si ya he tenido una mala experiencia con un contrato abusivo, es probable que en el futuro sea más cauteloso o incluso evite contratar servicios que realmente necesito, por el temor a enfrentar situaciones similares. Esto limita mis opciones y reduce mi disposición a explorar nuevas ofertas, lo que perjudica tanto a los consumidores como al mercado en general.</p> <p>Para recuperar nuestra confianza, creo que las empresas operadoras deben comprometerse a eliminar estas prácticas, ofreciendo contratos claros, equitativos y transparentes, donde los derechos del usuario sean respetados en todo momento y se cumpla con lo que realmente señala un contrato firmado por ambas partes. Dando valor a lo que realmente significa un Contrato.</p>

<b>E2</b>	Por supuesto, cuando los consumidores perciben abusos por parte de las empresas de Telecomunicaciones, a menudo su principal deseo es poner fin al contrato. Sin embargo, en muchas ocasiones, no tienen esa posibilidad debido a cláusulas restrictivas, como penalizaciones elevadas por cancelación anticipada o largos periodos de permanencia obligatoria, lo que los deja en una posición de vulnerabilidad y sin alternativas viables.
<b>E3</b>	Si genera desconfianza y al ser una necesidad en muchos casos se concreta la contratación.
<b>E4</b>	Si genera desconfianza, no obstante, en la actualidad con los contratos tipo se ha limitado la inclusión de cláusulas abusivas.
<b>E5</b>	Si, al estar descontento con las condiciones del contrato el usuario queda con la perspectiva o la idea que aquel operador de Telecomunicaciones solo tiene contratos con cláusulas abusivas y la elimina de sus opciones.
<b>E6</b>	Sí, y mucho, ya que al haber abuso por parte de las empresas prestadoras de servicios uno no quiere contratar servicios de Telecomunicaciones, teniendo un precepto malo y nocivo.
<b>E7</b>	Sí, porque al estar sujeto a lo que ellos disponen hace ver al consumidor como una persona que solo acepta las cláusulas y no negocia los términos del contrato.
<b>E8</b>	Sí, porque los usuarios al ver los contratos y cláusulas abusivas, en muchas ocasiones prefieren no contratar el servicio, porque las cláusulas del servicio que pretenden contratar son abusivas, que en ocasiones incluso está fuera del presupuesto que manejan
<b>E9</b>	Claro, porque ya con los precios excesivos uno a veces prescinde del servicio pese a que en estos tiempos uno debería estar siempre comunicado, y por esta razón a veces ya no se quiere contratar algún servicio de Telecomunicaciones
<b>E10</b>	Sí, como empresa creo yo que mínimamente hacen un cálculo del beneficio o no de las cláusulas y el impacto de sus ventas en relación a los consumidores.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

## Descripción

En la Tabla 1, en relación con el impacto de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones sobre la diversidad de opciones para los consumidores, la mayoría de los encuestados señala que dichas cláusulas limitan significativamente las alternativas disponibles. Además, se menciona que estas prácticas generan un desequilibrio en las condiciones contractuales, afectando la libre elección de los usuarios.

De igual manera, se resalta la importancia de promover regulaciones más estrictas que garanticen la equidad en los contratos de adhesión. Sin embargo, los participantes indican que, en muchos casos, los usuarios no cuentan con suficiente información o conocimiento para identificar cláusulas perjudiciales. También argumentan que el marco regulatorio actual no siempre se aplica de manera efectiva para prevenir este tipo de situaciones.

Por lo tanto, las opiniones recogidas de los entrevistados destacan la relevancia de implementar medidas que fortalezcan la protección al consumidor en el sector de Telecomunicaciones. Se subraya la necesidad de garantizar una supervisión más rigurosa por parte de las autoridades competentes. Asimismo, se menciona que es fundamental fomentar campañas de educación dirigidas a los usuarios para que puedan identificar y evitar cláusulas abusivas. En última instancia, se enfatiza que estas acciones contribuirían a mejorar la diversidad de opciones y fortalecer los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones.

Por su parte, en la Tabla 2, acerca de si las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones pueden generar desconfianza en los usuarios y afectar su disposición para contratar servicios en el futuro, la mayoría de los participantes sostuvo que sí. Se enfatiza que la presencia de condiciones desventajosas, como penalidades altas por cancelación, modificaciones unilaterales sin previo aviso y cláusulas poco claras, genera una sensación de injusticia y falta de transparencia en la relación con los proveedores de servicios. Esto no solo afecta la percepción hacia una empresa específica, sino que también extiende la desconfianza a todo el sector de Telecomunicaciones.

Sin embargo, los participantes refieren que, a pesar de esta desconfianza, muchos usuarios se ven obligados a contratar los servicios debido a su necesidad, lo que deja en una posición vulnerable a quienes enfrentan contratos con condiciones poco favorables. También argumentan que, si bien las cláusulas abusivas aún persisten, los contratos tipo han logrado en parte reducir su presencia, lo cual es una mejora notable.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de ofrecer contratos claros, equitativos y transparentes, donde los derechos del usuario sean respetados en todo momento. Se subraya la necesidad de que las empresas operadoras

eliminen las prácticas abusivas para recuperar la confianza de los usuarios y fomentar una competencia más justa en el mercado. También se menciona que la experiencia negativa con un contrato abusivo puede llevar a los usuarios a ser más cautelosos y reacios a contratar nuevos servicios, limitando sus opciones y afectando la disposición a explorar nuevas ofertas. En última instancia, se destaca que la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios son clave para recuperar la confianza y mejorar la disposición de los usuarios a contratar servicios en el futuro.

### **5.1.2 Determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación**

La investigación tiene como primer objetivo determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación; para lograr este propósito y tal como se estableció en la metodología se llevó a cabo una entrevista a 10 usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en Ayacucho donde las preguntas 1 y 2 permitieron medir que la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su capacidad para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores y existen suficientes medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación. Así mismo, Rivera (2023) realizó un estudio sobre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, con el propósito de analizar su interpretación y sanción debido a su impacto negativo en la autonomía privada. Los hallazgos destacan que la abusividad de una cláusula se identifica considerando el ejercicio indebido de la libertad contractual, el principio de buena fe y el equilibrio contractual; y afirma que las grandes empresas no deben beneficiarse mediante la imposición de cláusulas abusivas que vulneran estos principios fundamentales.

Entonces, las cláusulas onerosas en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones afectan la capacidad de los usuarios para negociar términos más favorables y que las medidas legales actuales no siempre protegen adecuadamente su libertad de contratación. Este problema se relaciona con el estudio de Rivera (2023), quien advierte que la imposición de cláusulas abusivas vulnera la buena fe y el equilibrio contractual; ambas

investigaciones sugieren que la falta de mecanismos efectivos para controlar estas prácticas perjudica la libertad de contratación de los usuarios de Telecomunicaciones.

Los resultados de estas entrevistas se presentarán en las tablas 3 y 4, que se detallarán a continuación:

**Tabla 3:** ¿Considera que la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su capacidad para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	<p>Si, las cláusulas onerosas afectan directamente la capacidad de los consumidores para negociar términos más favorables o personalizados, y ello representa una vulneración a sus derechos reconocidos por el ordenamiento peruano. Es imperativo que los usuarios estén informados sobre sus derechos y que las entidades regulatorias actúen de manera proactiva para protegerlos, ya que estas condiciones limitan la capacidad de los usuarios para negociar términos más justos, ya que, al tratarse de contratos de adhesión, las empresas ofrecen servicios bajo un esquema “tómalo o déjalo”, donde el usuario tiene poco margen de maniobra. Además, el mercado de Telecomunicaciones en el Perú tiene características de concentración, lo que reduce las alternativas reales para los usuarios que deseen buscar proveedores con condiciones más favorables.</p> <p>En este contexto, el rol de Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) y del Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) es fundamental para supervisar que los contratos de las empresas operadoras cumplan con las disposiciones legales, eliminando cláusulas abusivas y garantizando el equilibrio entre las partes.</p>
<b>E2</b>	<p>Sí, la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión afecta significativamente la capacidad de los usuarios para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores. Ya que este tipo de contratos son diseñados unilateralmente por las empresas y presentan condiciones estándar que no permiten modificaciones individuales. Esto coloca al usuario en una posición de desventaja, ya que solo tiene la opción de aceptar los términos o rechazar el servicio. En el caso del sector Telecomunicaciones, donde los servicios son esenciales para la vida cotidiana, los consumidores suelen sentirse obligados a</p>

	aceptar estas cláusulas, incluso si consideran que son desfavorables.
<b>E3</b>	No afecta la capacidad para negociar. Sin embargo, un término más preciso para determinar el contrato es que exista información veraz y oportuna sobre el servicio.
<b>E4</b>	No afecta la capacidad para negociar, toda vez que actualmente los contratos por prestación de servicios tienen cláusulas establecidas por el OSIPTEL “contratos tipo” y que el abonado se encuentra en la libertad de suscribir o no el contrato.
<b>E5</b>	No necesariamente, el contratante a la suscripción del contrato tiene pleno conocimiento del contenido y las cláusulas.
<b>E6</b>	De alguna manera merma en la concepción que se tiene de los proveedores de Telecomunicaciones, pero incide en la capacidad para negociar porque se puede buscar otras opciones.
<b>E7</b>	No afecta mi capacidad para negociar porque puedo elegir opciones de los distintos proveedores; pero si afecta mi percepción de las empresas prestadoras de servicio.
<b>E8</b>	Sí, toda vez que los contratos ya se encuentran elaborados y con cláusulas establecidas que son no negociables, los mismos que el usuario los tiene que aceptar por la necesidad de contar con el servicio.
<b>E9</b>	Sí, porque todas las empresas prestadoras de servicios tienen las tarifas altas o caras; por ello se tiene que elegir la menos costosa, ya que comunicarse en estos tiempos es sumamente necesario.
<b>E10</b>	No, porque nadie está obligado a contratar con algo que le perjudica.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

**Tabla 4:** ¿Cree usted que existen suficientes medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación?

<b>Encuestados</b>	<b>Respuestas</b>
<b>E1</b>	<p>En el Perú, existen medidas legales y regulatorias que buscan proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas, pero podría argumentarse que estas aún no son plenamente eficaces en garantizar una protección integral y efectiva de su libertad de contratación.</p> <p>Desde el marco legal, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) establece principios fundamentales para prevenir abusos en los contratos de adhesión. Por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prohibición de cláusulas abusivas: El artículo 50 del Código señala que están prohibidas aquellas cláusulas que generen</li> </ol>

---

un desequilibrio injustificado entre las partes o limiten los derechos de los consumidores. Además, permite que las cláusulas abusivas sean declaradas nulas.

2. Obligación de información: Según el artículo 47, los proveedores deben garantizar que las condiciones contractuales sean claras, transparentes y comprensibles para los consumidores. En el ámbito regulatorio, Osiptel desempeña un rol clave al supervisar las prácticas de las empresas de Telecomunicaciones y regular los contratos de adhesión. Entre sus facultades, se encuentra la revisión y aprobación de los contratos de los operadores, así como la imposición de sanciones en caso de detectar irregularidades. Por ejemplo, Osiptel ha intervenido en temas como las penalidades excesivas por resolución anticipada y los cambios unilaterales de tarifas.

Sin embargo, a pesar de estas medidas, persisten problemas:

1. Asimetría de poder y conocimiento: Los usuarios, en muchos casos, no comprenden plenamente los términos del contrato o no son conscientes de sus derechos, lo que los coloca en una posición de desventaja frente a las empresas.

2. Dificultades en la supervisión: Aunque Osiptel y Indecopi han realizado esfuerzos importantes, no siempre cuentan con los recursos suficientes para supervisar exhaustivamente las prácticas de todas las empresas operadoras, especialmente en un mercado tan dinámico y competitivo.

3. Limitaciones en la accesibilidad a mecanismos de resolución de conflictos: Los procedimientos administrativos para denunciar cláusulas abusivas pueden ser percibidos como complejos o poco expeditivos por los usuarios, lo que desincentiva la búsqueda de reparación.

En conclusión, si bien el Perú cuenta con un marco legal y regulatorio diseñado para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones, la efectividad de estas medidas aún enfrenta desafíos en la práctica. Es necesario fortalecer la supervisión y sanción de las empresas, promover la educación de los consumidores sobre sus derechos, y simplificar los mecanismos de denuncia y resolución de conflictos para garantizar una verdadera libertad de contratación.

---

**E2** Considero que no, ya que una de las principales deficiencias en las regulaciones existentes es la falta de supervisión efectiva. Los organismos reguladores a menudo carecen de los recursos, personal o capacidad necesarios para monitorear de manera adecuada los contratos en el sector de las Telecomunicaciones, lo que permite que cláusulas abusivas o desfavorables para los consumidores pasen desapercibidas y se sigan aplicando sin restricciones.

---

**E3** No es absoluto, siempre se tendrá oportunidad de mejorar la

---

	normativa sobre regulación.
<b>E4</b>	Actualmente con los contratos tipo se ha limitado a que las empresas operadoras establezcan cláusulas abusivas y que estos se encuentren acorde a la normativa vigente, no obstante, las medidas legales pueden ser mejores con el tiempo.
<b>E5</b>	No, aunque la regulación actual existe, esta es limitada en comparación de los inconvenientes sobrevinientes a la firma y/o consentimiento del contrato.
<b>E6</b>	Si las hay, pero no son efectivas. Tengo entendido que el OSIPTEL es el ente estatal que los regula y los sanciona.
<b>E7</b>	No son suficientes, pero si tengo conocimiento que si las hay, pero no son eficaces. Se debería ser más riguroso con las empresas.
<b>E8</b>	No, porque si bien el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones es el ente que tiene como función regular, supervisar el mercado de Telecomunicaciones; sin embargo, en la práctica los usuarios se encuentran a la deriva ya que OSIPTEL no cumple a cabalidad con su función.
<b>E9</b>	No, debería haber más, por ejemplo, para reclamar sobre un servicio primero se tiene que hacerlo ante la empresa operadora, luego recién en apelación interviene el Estado mediante el OSIPTEL.
<b>E10</b>	Como todo contrato necesita una regulación, en consecuencia, yo considero que no, por lo que se requiere mayor supervisión y control.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

### **Descripción**

En la Tabla 3, respecto a si la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su capacidad para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores, la mayoría de los encuestados indica que sí, ya que estas cláusulas limitan significativamente la capacidad de los usuarios para negociar condiciones más equitativas. Además, se señala que los contratos son diseñados de manera unilateral por las empresas, presentando condiciones estándar que no permiten modificaciones individuales, lo que coloca al consumidor en una posición de desventaja, obligándolo a aceptar lo que se le ofrece sin posibilidad de negociar.

Igualmente, se destaca la importancia de que los usuarios estén informados sobre sus derechos y que las entidades regulatorias, como Osiptel e Indecopi, actúen proactivamente para garantizar que los contratos sean equilibrados y justos. Sin embargo, los participantes

refieren que, en muchos casos, los usuarios no tienen alternativas viables debido a la concentración del mercado de Telecomunicaciones, lo que reduce sus opciones para negociar o elegir mejores condiciones. También argumentan que, en situaciones donde los contratos ya están predeterminados, los usuarios suelen verse forzados a aceptar las cláusulas debido a la necesidad de acceder a los servicios.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de una mayor regulación y supervisión por parte de las entidades competentes para proteger los derechos de los usuarios y garantizar un mercado más justo. Se subraya la necesidad de que las empresas operadoras eliminen las cláusulas onerosas y permitan mayor flexibilidad para personalizar los contratos. También se menciona que la competencia entre proveedores puede ofrecer una oportunidad para mejorar las condiciones del mercado, pero solo si las opciones disponibles realmente favorecen al consumidor. En última instancia, se destaca que la transparencia, la equidad y el respeto por los derechos de los usuarios son fundamentales para asegurar que los contratos sean justos y que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sin verse obligados a aceptar condiciones perjudiciales.

Por su parte, en la Tabla 4, acerca de si existen suficientes medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación, la mayoría de los participantes sostuvo que no. Se enfatiza que, aunque existen medidas legales y regulatorias, como el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la supervisión de Osiptel, estas no son completamente eficaces en garantizar una protección integral. Los participantes señalan que la falta de recursos y personal en los organismos reguladores, como Osiptel, dificulta una supervisión exhaustiva y efectiva de las prácticas de las empresas operadoras.

Sin embargo, los participantes refieren que, a pesar de las medidas existentes, persisten problemas como la asimetría de poder entre los proveedores y los usuarios, lo que coloca a los usuarios en una posición de desventaja. También argumentan que los mecanismos para resolver disputas y denunciar cláusulas abusivas son percibidos como complejos y poco eficaces, lo que desincentiva a los usuarios de buscar soluciones o reparación.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de fortalecer la supervisión y control por parte de las entidades reguladoras, así como la necesidad de aumentar la efectividad de las sanciones a las empresas que incurren en prácticas abusivas. Se subraya la necesidad de una mayor educación a los usuarios sobre sus derechos y de simplificar los procesos de denuncia y resolución de conflictos. También se menciona que los contratos tipo han limitado parcialmente las cláusulas abusivas, pero que la normativa debe seguir evolucionando para abordar las deficiencias actuales. En última instancia, se destaca que la protección efectiva de los derechos de los usuarios requiere una mayor rigurosidad en la regulación y un compromiso más fuerte por parte de los organismos competentes.

### **5.1.3 Analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación**

La investigación tiene como segundo objetivo analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación; para lograr este propósito y tal como se estableció en la metodología se llevó a cabo una entrevista a 10 abogados especialistas en el tema donde las preguntas 3 y 4 permitieron medir qué medidas legales o regulatorias podrían implementarse para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación y que la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su libertad para elegir entre diferentes opciones de proveedores. Así mismo, el autor Montes (2022) analizó la relación entre la presencia de cláusulas abusivas y la libertad de empresa, considerando cómo estas afectan el derecho de los usuarios a la libre elección, también la libertad de empresa no debe prevalecer sobre los derechos de los usuarios, y que las empresas no pueden justificar prácticas abusivas simplemente informando al consumidor, sino que deben garantizar el respeto a sus derechos.

La investigación busca determinar si la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones afecta la libertad de contratación de

los usuarios; a través de entrevistas con 10 abogados especializados, se evaluaron posibles medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios y la manera en que tales cláusulas limitan su capacidad para elegir libremente entre proveedores. Montes (2022) sostiene que las cláusulas abusivas comprometen el derecho de los usuarios a la libre elección, destacando que la libertad de empresa no puede imponerse sobre estos derechos fundamentales. En este contexto, se evidencia que la existencia de cláusulas desproporcionadas en el sector Telecomunicaciones vulnera el principio de igualdad contractual, al favorecer desmedidamente a los proveedores frente a los usuarios. Esta situación no solo disminuye la diversidad de opciones disponibles para el usuario, sino que también compromete su disposición para contratar servicios en el futuro, generando un desequilibrio estructural que debe ser corregido mediante regulaciones claras y efectivas.

Los resultados de estas entrevistas se presentarán en las tablas 5 y 6, que se detallarán a continuación:

**Tabla 5:** Desde su perspectiva como usuario, ¿qué medidas legales o regulatorias podrían implementarse para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	<p>Facilitar la resolución de contratos, es decir reducir o eliminar penalidades por resolución anticipada, especialmente cuando el servicio no cumple con lo ofrecido en el contrato o si el proveedor de Telecomunicaciones modifica unilateralmente los términos del contrato, de esta manera el usuario, se evitarían los reclamos y procedimientos largos que perjudican al usuario limitándolo al derecho de estar comunicado.</p> <p>Crear mecanismos de arbitrajes rápidos y accesibles, es decir establecer procesos de arbitraje expeditivo y gratuito para que los usuarios puedan resolver conflictos contractuales de manera efectiva sin necesidad de recurrir a procesos largos o costosos. Se debería de crear un conciliador entre el representante del servicio de Telecomunicaciones y el usuario a fin de que se tenga una solución más rápido al conflicto sin tener que esperar plazos de resolución a un reclamo.</p> <p>Lanzar campañas masivas de información por parte de Osiptel e Indecopi para educar a los usuarios sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para denunciar cláusulas abusivas.</p> <p>También se debería de incrementar las sanciones a las empresas</p>

	que incluyan cláusulas abusivas en sus contratos, incluyendo multas significativas o restricciones para operar, como un mecanismo disuasivo efectivo.
<b>E2</b>	Considero que se deberían implementar medidas como la Revisión previa obligatoria de contratos por organismos reguladores, es decir, establecer que todas las cláusulas de los contratos sean revisadas y aprobadas por una entidad reguladora antes de su implementación para garantizar que no sean abusivas ni desproporcionadas. Asimismo, que las cláusulas sean transparentes y sencillas, es decir, imponer a las empresas la obligación de redactar contratos en un lenguaje claro y accesible, eliminando términos ambiguos o excesivamente técnicos que dificulten su comprensión.
<b>E3</b>	La principal sería, la de resolver unilateralmente el contrato en cuanto se evidencie incumplimiento, ello por aplicación de los principios procedimentales de buena fe, accesibilidad, universalidad del servicio, entre otros.
<b>E4</b>	La normativa del OSIPTEL debería establecer que ante una cláusula abusiva el abonado pueda dar por resuelto su contrato sin ningún cargo (deuda), sin que exista la necesidad de iniciar un procedimiento de reclamo con resultado favorable.
<b>E5</b>	El problema no radica en la creación de nueva regulación o de nuevas instituciones reguladoras, sino hacer respetar cabalmente las que ya existen.
<b>E6</b>	Una de las medidas sería que nosotros los consumidores pudiéramos determinar la calidad de servicio y el detalle de este, así como también poder resolver el contrato cuando haya incumplimiento por parte de la empresa sin penalización alguna.
<b>E7</b>	Mayor presencia del Estado en las normas que regulan a las empresas, supervisión constante y consulta a los usuarios sobre su satisfacción con las empresas.
<b>E8</b>	Desde mi perspectiva, considero que las cláusulas de los contratos de adhesión deberían ser negociables, o en su defecto el OSIPTEL debería intervenir o revisar los contratos de todas las empresas de Telecomunicaciones e incluir cláusulas en beneficio de los usuarios.
<b>E9</b>	Que los reclamos se realicen directamente en el OSIPTEL y sean ellos quienes resuelvan el problema, ya que muchas veces demoran en solucionarte el problema, lo cual genera perjuicio.
<b>E10</b>	Más que medidas legales se necesita eficiencia de los órganos y/o entidades del Estado, que tenga mayor presencia a nivel nacional.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

**Tabla 6:** ¿Considera que la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su libertad para elegir entre diferentes opciones de proveedores?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	<p>Sí, considero que la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta directamente mi libertad para elegir entre diferentes opciones de proveedores. Estas cláusulas, como penalidades excesivas por terminar un contrato antes de tiempo o condiciones unilaterales que pueden ser modificadas sin mi consentimiento, limitan mi capacidad de cambiar de proveedor si encuentro una mejor opción en el mercado.</p> <p>Por ejemplo, si un contrato incluye una penalidad muy alta por cancelación anticipada, me siento atado a un proveedor incluso si el servicio no cumple con mis expectativas o si otro operador ofrece un plan más conveniente. Además, las cláusulas que permiten a las empresas cambiar unilateralmente las tarifas o condiciones generan incertidumbre, porque nunca sé si el contrato que acepté inicialmente se mantendrá bajo los mismos términos. Esto no solo afecta mi decisión individual, sino que también reduce la competencia en el mercado, ya que muchos usuarios prefieren quedarse con un proveedor para evitar complicaciones legales o económicas, incluso cuando no están satisfechos. En lugar de fomentar la libre elección y la mejora de los servicios, estas cláusulas parecen proteger más los intereses de las empresas que los de los usuarios.</p> <p>Por lo tanto, creo que es fundamental que existan regulaciones más estrictas para evitar este tipo de prácticas y que se facilite el proceso de cambio de proveedor, garantizando nuestra libertad de elegir servicios que realmente se ajusten a nuestras necesidades y expectativas.</p>
<b>E2</b>	<p>Sí, la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión afecta gravemente la libertad del consumidor para elegir entre diferentes opciones. Estas cláusulas generan barreras económicas, legales o prácticas que limitan la posibilidad de cambiar de proveedor o negociar mejores condiciones, perpetuando la posición de dominio de las empresas en el mercado.</p>
<b>E3</b>	<p>Si hay desconocimiento del contenido del contrato, diría que no hay libertad de elección, pero si conozco los términos del contrato podría elegir otro servicio u otra empresa.</p>
<b>E4</b>	<p>No, porque en la actualidad todas las empresas están obligados a utilizar un contrato tipo para la prestación de los servicios en los que se ha determinado las cláusulas que se deben consignar.</p>

<b>E5</b>	No, porque el suscriptor tiene pleno conocimiento de las cláusulas del contrato y de no encontrarse de acuerdo con alguna de ellas puede desistirse de suscribirlo y elegir otra opción.
<b>E6</b>	Si, porque todas las empresas tienen sus tarifas y uno tiene que elegir la que le da un poco más de beneficios. Considero que el uso de las Telecomunicaciones debería ser gratuito como un derecho.
<b>E7</b>	Sí, porque si no me conviene los términos del contrato, pues recorro a otra empresa y elijo la que me conviene.
<b>E8</b>	Sí, porque hoy en día contar con los servicios en Telecomunicaciones es una necesidad, ya sea para el trabajo, estudios, etc., por lo que los usuarios por más que no estén de acuerdo con las cláusulas del contrato lo aceptan por la misma necesidad de contar con el servicio.
<b>E9</b>	Al haber tarifas sumamente elevadas en las empresas prestadoras de servicios de Telecomunicaciones, la capacidad que uno tiene para elegir se ve afectado, ya que no tenemos más opción que aceptar si queremos usar el servicio de llamadas o internet.
<b>E10</b>	Sí, porque al ser indispensable la comunicación y el uso de redes sociales uno tiene que aceptar las cláusulas y términos de las empresas.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

### **Descripción**

En la Tabla 5, respecto a qué medidas legales o regulatorias podrían implementarse para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación, la mayoría de los encuestados indica que se debería facilitar la resolución de contratos, eliminando o reduciendo las penalidades por cancelación anticipada, especialmente cuando el servicio no cumple con lo prometido o si se realizan modificaciones unilaterales en los términos del contrato. Además, se señala que es crucial establecer mecanismos de arbitraje rápidos y accesibles, así como campañas de información masivas por parte de Osiptel e Indecopi para educar a los usuarios sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para denunciar cláusulas abusivas.

Igualmente, se destaca la importancia de una revisión previa obligatoria de los contratos por parte de los organismos reguladores, asegurando que todas las cláusulas sean transparentes y comprensibles para los usuarios. Sin embargo, los participantes refieren que, además de la creación de nuevas regulaciones, es fundamental hacer cumplir de manera

efectiva las normativas existentes. También argumentan que debería haber una mayor presencia y supervisión constante del Estado, para garantizar que las empresas de Telecomunicaciones respeten los derechos de los usuarios y que estos puedan resolver conflictos sin recurrir a procedimientos largos o costosos.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de mejorar la eficiencia y el alcance de las entidades reguladoras, como Osiptel, para que puedan responder rápidamente a los problemas de los usuarios. Se subraya la necesidad de aumentar las sanciones a las empresas que incumplen con las normativas y de garantizar que los usuarios tengan acceso a procesos rápidos y efectivos de resolución de conflictos. También se menciona que sería ideal que los contratos sean más negociables o que las cláusulas se ajusten a las necesidades y derechos de los usuarios. En última instancia, se destaca que para lograr una verdadera protección, se requiere no solo un marco legal adecuado, sino también una implementación rigurosa y efectiva de las políticas y medidas regulatorias.

Por su parte, en la Tabla 6, acerca de si la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su libertad para elegir entre diferentes opciones de proveedores, la mayoría de los participantes sostuvo que sí. Se enfatiza que las cláusulas abusivas, como las penalidades excesivas por cancelación anticipada o las modificaciones unilaterales de condiciones, limitan la capacidad de los usuarios para cambiar de proveedor si encuentran una opción más conveniente o si el servicio no cumple con sus expectativas.

Sin embargo, los participantes refieren que, en algunos casos, si los usuarios están plenamente informados sobre las cláusulas del contrato, podrían optar por cambiar de proveedor o desistir de suscribir el contrato en caso de no estar de acuerdo. También argumentan que la falta de opciones reales en el mercado y las tarifas elevadas también influyen en la capacidad de los usuarios para elegir libremente, ya que, en ocasiones, se ven forzados a aceptar los términos por la necesidad de contar con el servicio.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de promover una mayor transparencia y claridad en los contratos para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas. Se subraya la necesidad de crear regulaciones más estrictas

que eliminen las cláusulas desproporcionadas y fomenten la competencia entre proveedores. También se menciona que las Telecomunicaciones son un servicio esencial, lo que pone a los usuarios en una posición vulnerable, ya que a menudo se ven obligados a aceptar condiciones desfavorables debido a la necesidad de acceso a estos servicios. En última instancia, se destaca que para garantizar una verdadera libertad de elección, es fundamental que los contratos sean más justos, equilibrados y accesibles para los usuarios de Telecomunicaciones.

#### **5.1.4 Determinar si la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación**

La investigación tiene como tercer objetivo determinar si la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación; para lograr este propósito y tal como se estableció en la metodología se llevó a cabo una entrevista a 10 abogados especialistas en el tema donde las preguntas 5 y 6 permitieron medir que las regulaciones actuales son adecuadas para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión y mujeres y que la posibilidad de que los proveedores de Telecomunicaciones modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados. Así mismo, los autores Núñez y Ccorimanya (2022) llevaron a cabo un estudio sobre la restricción de la libertad contractual en los contratos por adhesión, con el propósito de identificar las razones que motivan dicha limitación o vulneración en la formalización de estos contratos por parte de los usuarios; y la limitación de la libertad contractual en estos contratos se debe principalmente a la normativa que favorece a las entidades financieras, así como a la ausencia de un proceso de negociación con los usuarios. Además, el contexto normativo del país, existe una situación de subordinación del consumidor en los contratos por adhesión, pues la normativa permite a las instituciones redactar unilateralmente los términos contractuales, afectando el equilibrio de derechos y obligaciones entre las partes.

Entonces, el impacto de la modificación unilateral de las condiciones en los contratos de adhesión en el sector Telecomunicaciones se evidencia en la vulneración de la libertad de contratación, especialmente cuando las regulaciones actuales resultan insuficientes para proteger adecuadamente a los usuarios de este tipo de prácticas abusivas. La investigación muestra que la posibilidad de que los proveedores cambien unilateralmente los términos contractuales genera inseguridad y desconfianza en los usuarios, afectando su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios que contratan. Este problema se relaciona con los hallazgos de Núñez y Ccorimanya (2022), quienes identifican que la normativa favorece a las entidades proveedoras al permitirles establecer condiciones contractuales sin un proceso de negociación adecuado, lo cual rompe el equilibrio de derechos y obligaciones entre las partes. En este sentido, es fundamental que el marco normativo contemple mecanismos más efectivos que garanticen un adecuado balance entre la protección de los usuarios y la libertad empresarial, evitando así la imposición de cláusulas abusivas que perjudiquen la autonomía de contratación.

Los resultados de estas entrevistas se presentarán en las tablas 7 y 8, que se detallarán a continuación:

**Tabla 7:** Desde su perspectiva como usuario, ¿cree usted que las regulaciones actuales son adecuadas para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	Desde mi perspectiva como usuario, no creo que las regulaciones actuales sean completamente adecuadas para protegernos de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones. Aunque existen reglas y supervisión por parte de entidades como Osiptel, en la práctica, muchas empresas siguen introduciendo cambios en las tarifas, condiciones o servicios que nos afectan sin nuestro consentimiento real. Por ejemplo, es común recibir avisos de modificaciones unilaterales en el contrato, como incrementos en los costos del plan o cambios en los beneficios ofrecidos, con la excusa de "mejorar el servicio". Aunque a veces se da la opción de resolver el contrato sin penalidades, hacerlo puede ser complicado, especialmente si ya dependemos de ese servicio para el trabajo o

	<p>la comunicación diaria. Además, cambiar de proveedor implica un proceso engorroso, lo que nos deja en una posición de desventaja. En mi opinión, las regulaciones deberían ser más estrictas. Por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las empresas no deberían poder modificar las condiciones de los contratos de manera unilateral sin obtener el consentimiento explícito del usuario.</li> <li>2. Deberían informarnos con mayor antelación y claridad sobre cualquier cambio, no solo a través de mensajes o correos que muchas veces pasan desapercibidos.</li> <li>3. Las penalidades deberían eliminarse completamente en casos donde el usuario decida cancelar un contrato debido a modificaciones no acordadas previamente.</li> </ol> <p>Aunque valoro los esfuerzos regulatorios que existen, creo que todavía hay mucho por mejorar para garantizar que los usuarios no seamos vulnerables a decisiones que benefician solo a las empresas y limitan nuestros derechos.</p>
<b>E2</b>	En general, las regulaciones actuales son insuficientes para proteger adecuadamente a los consumidores de Telecomunicaciones frente a modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión.
<b>E3</b>	El análisis económico de la producción del servicio ha permitido que las empresas podrían variar sus costos unilateralmente, ello requiere una revisión ya que ocasiona que el usuario anule su contrato.
<b>E4</b>	Si, con los contratos tipo las empresas ya no pueden establecer cláusulas diferentes a los que el OSIPTEL ha aprobado.
<b>E5</b>	Usualmente si, sin embargo, el camino para hacer respetar estos derechos es muy largo y tedioso que requiere necesariamente asesoría legal.
<b>E6</b>	Si bien ahora último sé que el OSIPTEL está informando más al usuario mediante mensajes de texto, esto no es suficiente, se tiene que imponer a las empresas ciertas condiciones para que estas cumplan.
<b>E7</b>	No, porque veo mucho descontento de la población con las empresas operadoras y el Estado no está presente.
<b>E8</b>	No, porque no existe una regulación efectiva de parte de OSIPTEL, respecto a verificar si los contratos son favorables o vulneran los derechos de los usuarios, quienes al margen de ello contratan los servicios por necesidad y no por estar conformes con el contrato.
<b>E9</b>	Si bien ahora el OSIPTEL informa a los usuarios sobre sus derechos, me parece que no supervisa correctamente a las empresas operadoras, ya que estos incumplen hasta con brindarte el contrato que celebraste.
<b>E10</b>	En este mercado en la actualidad existe una buena cantidad de

empresas de Telecomunicaciones, en consecuencia, el consumidor puede elegir. En concreto la respuesta es no.

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

**Tabla 8:** ¿Considera que la posibilidad de que los proveedores de Telecomunicaciones modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados?

Encuestados	Respuestas
<b>E1</b>	<p>Como usuario, espero que los términos acordados al momento de firmar el contrato se respeten durante su vigencia. Sin embargo, cuando las empresas tienen la facultad de cambiar tarifas, beneficios o condiciones sin mi consentimiento, se genera incertidumbre sobre lo que puedo esperar del servicio, desvalorando el verdadero objetivo de un contrato firmado por ambas partes.</p> <p>Por ejemplo, es frustrante recibir avisos de incrementos en las tarifas o modificaciones en los paquetes contratados, especialmente cuando estas decisiones se justifican con términos vagos como “ajustes por mercado” o “mejoras en el servicio”, que a menudo no se traducen en beneficios reales para nosotros, los usuarios. Esta falta de previsibilidad afecta la planificación de mi presupuesto y la confianza en el proveedor.</p> <p>Además, aunque en algunos casos ofrecen la posibilidad de resolver el contrato sin penalidades, esta opción no siempre es práctica. Cambiar de proveedor puede implicar costos adicionales, trámites engorrosos o incluso el riesgo de recibir un servicio peor. Esto deja a muchos usuarios en una posición de desventaja y sin opciones reales.</p> <p>En mi opinión, los contratos deberían ser más estables y predecibles. Si una empresa necesita realizar cambios, estos deberían ser consensuados con los usuarios, o al menos ofrecer compensaciones claras y justas para minimizar el impacto. Sin estas medidas, la confianza en los servicios de Telecomunicaciones se ve gravemente afectada y se estaría desvalorando el verdadero propósito de firmar un contrato.</p>
<b>E2</b>	<p>Sí, la posibilidad de que los proveedores modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta significativamente la capacidad del usuario para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados.</p>
<b>E3</b>	<p>Posiblemente la mayoría de usuarios haya evidenciado que la variación unilateral del contrato afecta en la confianza de la estabilidad del servicio, en concreto, al ser subjetivo, no debería</p>

	afectar.
<b>E4</b>	Si afecta, sin embargo, la modificación del contrato puede realizarse de forma unilateral siempre y cuando sea en beneficio del abonado.
<b>E5</b>	Por supuesto, el cambio de las cláusulas contractuales de manera unilateral genera indefensión y vulneración en la otra parte.
<b>E6</b>	Si, ya que unilateralmente elevan sus precios y te modifican el servicio, ya uno se da cuenta con la emisión del recibo, es ahí recién que uno se da cuenta y hace su reclamo.
<b>E7</b>	Sí, porque se ha visto a título personal, que las empresas operadoras suben sus tarifas, justificándose en los incrementos, pero no te consultan, sino que ya te cobran en tu factura.
<b>E8</b>	Sí, porque las empresas de Telecomunicaciones al modificar de manera unilateral las condiciones del contrato solo verán sus propios beneficios a costa de los usuarios, en tanto que sus contratos o las cláusulas son no negociables.
<b>E9</b>	Sí, debido a que, si uno incumple con la empresa prestadora de servicios, este automáticamente te suspende el servicio o en su defecto te penalizan económicamente.
<b>E10</b>	Sí, la confianza nace de la transparencia y si se vulneró algún derecho, cualquiera de las partes puede dejar el contrato sin efecto

Fuente: Elaborado en base a entrevistas realizadas por el investigador (2025)

### **Descripción**

En la Tabla 7, respecto a si las regulaciones actuales son adecuadas para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión, la mayoría de los encuestados indica que no lo son. Además, se señala que, aunque existen regulaciones y supervisión por parte de entidades como Osiptel, muchas empresas siguen realizando cambios unilaterales en tarifas y condiciones sin el consentimiento explícito de los usuarios, lo que genera una sensación de vulnerabilidad.

Igualmente, se destaca la importancia de que las empresas no puedan modificar las condiciones de los contratos de manera unilateral sin el consentimiento claro y previo de los usuarios. Sin embargo, los participantes refieren que, aunque hay esfuerzos regulatorios, estos no son suficientes y los usuarios a menudo enfrentan procesos largos y complicados para hacer valer sus derechos. También argumentan que, en ocasiones, los procedimientos de cambio de proveedor son tediosos, lo que pone a los usuarios en una posición desfavorable.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de una mayor claridad y anticipación en la comunicación de cambios, así como la eliminación de penalidades en casos de modificaciones unilaterales no acordadas. Se subraya la necesidad de regulaciones más estrictas que protejan eficazmente los derechos de los usuarios frente a estas prácticas. También se menciona que, a pesar de los esfuerzos por parte de Osiptel, sigue existiendo un vacío en la supervisión efectiva y en el control de las empresas operadoras. En última instancia, se destaca que, para mejorar la protección de los usuarios, las regulaciones deben ser más rigurosas y garantizar que los usuarios no sean víctimas de abusos por parte de las empresas.

Por su parte, en la Tabla 8, acerca de si la posibilidad de que los proveedores de Telecomunicaciones modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados, la mayoría de los participantes sostuvo que sí. Se enfatiza que los cambios unilaterales en las tarifas, beneficios o condiciones del servicio generan incertidumbre y desconfianza en los usuarios, quienes perciben que sus derechos y el propósito de los contratos no se respetan adecuadamente.

Sin embargo, los participantes refieren que, en algunos casos, las modificaciones pueden ser aceptables si son en beneficio del usuario o si se presentan de manera clara y justificada. También argumentan que la falta de comunicación previa y la imposición de cambios sin consulta directa afecta la planificación personal y genera una sensación de indefensión entre los usuarios de Telecomunicaciones.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de que los contratos sean estables y predecibles, protegiendo así la confianza de los usuarios. Se subraya la necesidad de que cualquier modificación sea consensuada o, al menos, claramente compensada para mitigar su impacto. También se menciona que la transparencia es clave para mantener la relación de confianza entre los proveedores y los usuarios. En última instancia, se destaca que los usuarios requieren garantías de estabilidad y previsibilidad, elementos esenciales para que el contrato cumpla su propósito original de proteger a ambas partes.

## 5.2 Discusión

La problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión dentro del sector de Telecomunicaciones y su impacto sobre la libertad de contratación de los usuarios es un tema que ha generado gran preocupación tanto en usuarios como en expertos en derecho. Según los resultados obtenidos, se observa una clara percepción de que las modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales, por parte de las empresas de Telecomunicaciones, vulneran la estabilidad y previsibilidad de los servicios, afectando directamente la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas y gestionar sus contratos de manera justa. Los participantes destacaron que la falta de transparencia en las comunicaciones sobre cambios en los términos del servicio, junto con las limitadas opciones para resolver o cambiar de proveedor sin incurrir en costos adicionales, contribuyen a un ambiente de incertidumbre y desconfianza hacia los proveedores de servicios.

Asimismo, se subraya la necesidad de una regulación más estricta que controle y limite las prácticas abusivas en los contratos de adhesión. Muchos de los encuestados mencionaron que, si bien existen mecanismos regulatorios que buscan proteger los derechos del consumidor, estos son insuficientes o no se aplican de manera efectiva. En este sentido, se propone una mayor intervención de las autoridades competentes para garantizar la transparencia en los términos contractuales y una revisión más exhaustiva de las cláusulas que puedan considerarse desproporcionadas o injustas. En conclusión, los resultados indican que es imperativo implementar una regulación que no solo proporcione información adecuada a los usuarios, sino que también limite las facultades unilaterales de los proveedores, garantizando así un equilibrio real entre las partes en la relación contractual.

Respecto al objetivo general de analizar en qué medida los contratos de adhesión están asociados a la vulneración de libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones, y en razón de los resultados obtenidos, se da paso a la discusión de estos y se comprueba que se reafirman con dicho objetivo. La mayoría de los participantes considera que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión limitan la libertad de contratación, ya que las condiciones impuestas unilateralmente por las empresas dificultan la posibilidad de cambiar de proveedor sin enfrentar penalidades económicas o procesos complicados. Este resultado

confirma que los contratos de adhesión en el sector Telecomunicaciones, al incluir cláusulas desproporcionadas y poco transparentes, efectivamente afectan la capacidad de los usuarios para tomar decisiones libres y fundamentadas.

En cuanto a esto, se presenta semejanza con Alvear, Barrientos y Alcalde (2022), quienes sostienen que las cláusulas abusivas surgen del ejercicio ilegítimo de la facultad de contratación por parte del empresario. Este abuso de poder en el proceso de contratación provoca un desequilibrio entre las partes, afectando la igualdad conmutativa, lo cual es consistente con los resultados de esta investigación. Los participantes indicaron que las modificaciones unilaterales y las penalidades excesivas generan una posición de desventaja para los usuarios, lo que limita su capacidad de elegir libremente entre diferentes proveedores.

De igual forma, se observa similitud con Falconi (2022) en cuanto a la recurrente presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, las cuales son impuestas de manera que el consumidor no las aceptaría voluntariamente en una relación contractual basada en la igualdad. Falconi destaca que estas cláusulas violan el principio de igualdad, ya que no se permite una negociación real entre las partes. Esta perspectiva se ve reflejada en los resultados obtenidos, donde los usuarios expresaron que, aunque formalmente aceptan las condiciones del contrato, no tienen una opción real de negociar mejores términos o de elegir otro proveedor sin enfrentar consecuencias negativas.

Asimismo, se presenta semejanza con Rodríguez y Yong (2023) debido a que ambos estudios coinciden en la importancia del principio de buena fe en los contratos, el cual exige que las condiciones sean justas y equitativas para ambas partes. Rodríguez y Yong (2023) enfatizan que las cláusulas abusivas generan un desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes. Los participantes de este estudio también destacaron cómo la inclusión de cláusulas unilaterales afecta la estabilidad y previsibilidad de los servicios, lo que genera desconfianza en los proveedores y limita la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados y los antecedentes revisados resaltan que las cláusulas abusivas y las modificaciones unilaterales en los contratos de

adhesión constituyen una clara vulneración de la libertad de contratación en el sector Telecomunicaciones. Se subraya la necesidad de establecer regulaciones más estrictas para proteger los derechos de los usuarios, garantizando que las empresas no abusen de su poder de negociación y ofreciendo a los usuarios un entorno de competencia más justo. También se menciona que es fundamental asegurar la transparencia en los contratos y la posibilidad de que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sin enfrentar penalidades o procedimientos engorrosos. En última instancia, se destaca que es urgente revisar y fortalecer las regulaciones existentes para equilibrar las relaciones contractuales entre usuarios y proveedores de Telecomunicaciones.

Acerca del primer objetivo específico, determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación, tenemos que la mayor parte de los participantes considera que las cláusulas abusivas y las modificaciones unilaterales generan dificultades significativas para ejercer una libertad de contratación real y equitativa. Los usuarios expresaron que las condiciones impuestas por los proveedores limitan sus opciones, debido a las penalidades excesivas y la falta de transparencia, lo que afecta su capacidad para elegir libremente entre diferentes proveedores.

En cuanto a esto, se presenta semejanza con De la Maza (2019), quien señala que las cláusulas abusivas son el resultado de asimetrías informativas entre el proveedor y el consumidor. De la Maza concluye que los problemas derivados de las cláusulas abusivas no pueden resolverse solo con la provisión de más información, sino que requieren una regulación adecuada que permita a los usuarios tomar decisiones informadas y equilibradas. Este concepto coincide con las opiniones de los participantes, quienes señalaron que la falta de información clara y la imposición de condiciones desventajosas les impide tomar decisiones de manera libre.

De igual forma, se observa similitud con Rivera (2023) en cuanto a la importancia de los principios de buena fe y equilibrio contractual en la determinación de la abusividad de las cláusulas. Rivera destaca que las grandes organizaciones no pueden aprovecharse de su posición dominante para imponer condiciones que quebranten el equilibrio entre las partes.

Los participantes en el estudio reflejan esta preocupación, al señalar que las cláusulas unilaterales y los cambios inesperados en las condiciones afectan negativamente su confianza y la estabilidad en las relaciones contractuales con los proveedores.

Asimismo, se presenta semejanza con Bautista (2022) debido a que ambos estudios coinciden en que las cláusulas abusivas no son negociadas individualmente, sino que son impuestas por los proveedores. Bautista afirma que estas cláusulas son redactadas de manera unilateral, sin la posibilidad de negociación real por parte del consumidor. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que los usuarios se sienten atrapados por las condiciones del contrato, ya que la capacidad de modificar o renegociar estas condiciones es prácticamente nula.

En conclusión, los estudios revisados coinciden en que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, al ser impuestas sin la posibilidad de negociación individual, vulneran la libertad de contratación. Esto se debe a que los usuarios no tienen la posibilidad de modificar las condiciones a su favor, lo que genera un desequilibrio en la relación contractual. Se resalta la necesidad de una regulación más estricta que proteja los derechos de los usuarios y que asegure que los contratos sean justos, equilibrados y negociados de manera transparente.

En cuanto al segundo objetivo específico, analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación, tenemos, en base a los resultados obtenidos, que, según los participantes, existe una clara conciencia de que las cláusulas desproporcionadas afectan directamente su capacidad de ejercer sus derechos de manera equitativa. Los usuarios manifestaron que muchas veces aceptan estas cláusulas debido a la necesidad de contar con el servicio, aun cuando los contratos resulten desfavorables para ellos. También destacaron la necesidad de una regulación más estricta que limite el poder de las empresas para imponer condiciones desproporcionadas que atenten contra la libertad de contratación y la igualdad en la relación contractual. Sin embargo, se enfatizó que, aunque existen mecanismos legales para impugnar estas cláusulas, el proceso es largo, complejo y a menudo no conduce a soluciones rápidas o efectivas.

En cuanto a esto, se presenta semejanza con Huanhuayo (2022), quien señala que los consumidores son conscientes de la vulneración de sus derechos y de la naturaleza de las cláusulas abusivas, pero que, debido a la necesidad de contar con el servicio, se ven obligados a aceptar condiciones que favorecen mayormente a las empresas. Este fenómeno refleja la dependencia de los usuarios en el acceso a servicios de Telecomunicaciones, lo cual les impide negociar mejores términos.

De igual forma, se observa similitud con Coral (2022) en cuanto a la relación entre los contratos de adhesión y la limitación del principio de autonomía privada. Coral destaca que las grandes empresas, especialmente aquellas que monopolizan el mercado, imponen cláusulas abusivas que limitan la autonomía de los consumidores. En los resultados obtenidos en este estudio, los participantes también señalaron la dificultad de cambiar de proveedor debido a las condiciones impuestas, lo que refuerza la idea de que la autonomía privada está restringida en los contratos de adhesión del sector.

Asimismo, se presenta semejanza con el análisis de Coral (2022) debido a que ambos estudios coinciden en que los consumidores, al no tener muchas alternativas viables, son forzados a aceptar cláusulas abusivas impuestas por las empresas que monopolizan el mercado. Este desequilibrio en la relación contractual genera una vulneración de los derechos de los consumidores y un desajuste en la libertad de contratación.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados y los antecedentes revisados resaltan que las cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión son una vulneración clara a la libertad de contratación, ya que afectan la capacidad de los usuarios para negociar condiciones justas y equilibradas. Se subraya la necesidad urgente de una regulación más efectiva que proteja los derechos de los usuarios, prevenga prácticas abusivas y asegure la competencia en el mercado, evitando que las empresas monopólicas sigan imponiendo condiciones desfavorables sin consecuencias.

Finalmente, acerca del tercer objetivo específico, determinar si la modificación unilateral de las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulnera la libertad de contratación, tenemos, en base a los resultados obtenidos, que según los participantes, la posibilidad de que las empresas modifiquen

unilateralmente los términos del contrato afecta de manera significativa la estabilidad y previsibilidad de los servicios, generando desconfianza en los usuarios. Los encuestados mencionaron que, si bien se dan opciones para cancelar el contrato sin penalización en algunos casos, el proceso para hacerlo resulta engorroso, y cambiar de proveedor no es una opción fácil debido a las dificultades prácticas y económicas que implica.

En cuanto a esto, se presenta semejanza con Montes (2022), quien señala que las cláusulas abusivas, como aquellas que permiten modificaciones unilaterales, limitan las opciones del consumidor, configurándose como una práctica coercitiva que restringe su libertad de elección. Montes resalta que la libertad de empresa no debe prevalecer sobre los derechos de los consumidores, y las empresas deben respetar los derechos de los usuarios al informar adecuadamente sobre cualquier modificación.

De igual forma, se observa similitud con Núñez y Ccorimanya (2022), quienes argumentan que la regulación normativa favorece los intereses de las entidades, permitiendo que estas modifiquen unilateralmente los contratos de adhesión, lo que genera una subordinación del consumidor y rompe el equilibrio entre las partes del contrato. Este desequilibrio también se refleja en las respuestas de los participantes, quienes enfatizaron que las empresas se aprovechan de la falta de poder de negociación de los consumidores.

Asimismo, se presenta semejanza con Alvear, Barrientos y Alcalde (2022), debido a que ambos estudios coinciden en que la imposición de cláusulas abusivas resulta de un ejercicio ilegítimo de la facultad de contratación del proveedor, afectando el principio de igualdad conmutativa entre las partes. En el contexto de Telecomunicaciones, los participantes reflejaron que las modificaciones unilaterales afectan negativamente su confianza en las empresas.

Sin embargo, los participantes refirieron que, aunque reconocen los esfuerzos regulatorios de organismos como OSIPTEL, todavía hay una falta de supervisión efectiva que garantice la equidad en la relación contractual, lo que permite que las empresas sigan realizando modificaciones sin el consentimiento explícito de los usuarios.

Entonces, las opiniones expresadas por los entrevistados resaltan la importancia de garantizar que las modificaciones unilaterales no vulneren la libertad de contratación, asegurando que los usuarios tengan el poder de negociar y que se respeten sus derechos. Se subraya la necesidad de una regulación más estricta y supervisión efectiva que impida que las empresas abusen de su poder, promoviendo una mayor transparencia y justicia en las relaciones contractuales.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluyó que los contratos de adhesión en el sector Telecomunicaciones están directamente asociados a la vulneración de la libertad de contratación de los usuarios, debido a la imposición de condiciones unilaterales y desproporcionadas que restringen su capacidad de negociación y elección. Al ser contratos predefinidos por las empresas proveedoras, los usuarios se encuentran en una posición de subordinación sin posibilidad real de modificar las condiciones impuestas, lo cual afecta su autonomía para tomar decisiones libres e informadas, evidenciando un desequilibrio contractual que favorece a las empresas en detrimento de los derechos de los usuarios.

**Segunda:** Se concluyó que las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación al crear un desequilibrio contractual que impide a los usuarios negociar condiciones más favorables. Estas cláusulas gravosas o ambiguas obligan a los usuarios a aceptar términos desfavorables para acceder a los servicios, restringiendo así su capacidad de tomar decisiones libres e informadas.

**Tercera:** Se concluyó que las cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación al imponer condiciones excesivas que dificultan el ejercicio pleno de los derechos del usuario. Al ser establecidas sin un proceso de negociación justa, estas cláusulas limitan la capacidad de los usuarios para ejercer sus derechos de manera adecuada, afectando negativamente su autonomía contractual.

**Cuarta:** Se concluyó que la modificación unilateral de las condiciones y términos en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulnera la libertad de contratación al imponer cambios sin el consentimiento previo y explícito de los usuarios. Esta práctica genera un desequilibrio contractual que afecta la previsibilidad y estabilidad de los acuerdos establecidos, limitando la capacidad de los usuarios para ejercer su derecho a decidir libremente sobre las condiciones de los servicios contratados.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda implementar regulaciones más estrictas que obliguen a las empresas proveedoras del sector Telecomunicaciones a ofrecer contratos que permitan la negociación de ciertas condiciones esenciales para los usuarios. Además, se debe garantizar que los usuarios de Telecomunicaciones tengan acceso a información clara y comprensible sobre los términos contractuales, promoviendo la transparencia y el equilibrio en la relación contractual.

**Segunda:** Se recomienda prohibir explícitamente en la normativa la inclusión de cláusulas que impongan condiciones excesivamente onerosas o ambiguas que afecten la libertad de contratación de los usuarios. Asimismo, es esencial establecer mecanismos efectivos de supervisión y sanción para aquellas empresas que utilicen prácticas contractuales abusivas que limiten la capacidad de decisión de los usuarios de Telecomunicaciones.

**Tercera:** Se recomienda exigir la revisión y modificación de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión mediante un marco normativo que garantice procedimientos de negociación justa. También, se debe implementar mecanismos de monitoreo constante que permitan identificar y corregir prácticas que afecten la autonomía contractual de los usuarios de Telecomunicaciones.

**Cuarta:** Se recomienda establecer la obligatoriedad de obtener el consentimiento previo y expreso del usuario antes de realizar cualquier modificación en las condiciones y términos de los contratos de adhesión. Además, se debe reforzar la normativa que asegure la previsibilidad y estabilidad de los contratos, brindando a los usuarios de Telecomunicaciones la posibilidad de rechazar cambios injustificados sin penalidades.

## BIBLIOGRAFIA

- Alejos, O. (2019). Convenios arbitrales desequilibrados en los contratos públicos bajo la ley de contrataciones del Estado. *Derecho PUCP*(82). <http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n82/a12n82.pdf>
- Alvear, J., Barrientos, F., y Alcalde, J. (2022). El abuso de la libertad de empresa en los contratos por adhesión: un nuevo enfoque para el análisis de las cláusulas abusivas. *Revista de derecho (Valdivia)*, 35(1), 79-101.
- Aquino, M., y Flores, L. (2020). La protección del consumidor en los contratos de Telecomunicaciones en Perú: Avances y desafíos. *Revista de Derecho y Sociedad* , 16(2), 112-130.
- Bautista, L. (2022). La vulneración de la libertad de empresa a través del control de las cláusulas abusivas en las relaciones jurídicas de consumo (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24657/Bautista\\_Huaranca\\_Vulneraci%C3%B3n\\_libertad\\_empresa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24657/Bautista_Huaranca_Vulneraci%C3%B3n_libertad_empresa1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, R., y Ramírez, J. (2021). La protección del consumidor frente a cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones en Perú. *Revista Peruana de Derecho de Consumo*, 12(1), 34-56.
- Chen, L., y Liu, Z. (2018). Transparency and fairness in international telecommunications contracts: Addressing consumer vulnerability. *Global Legal Studies Journal*, 14(4), 203-220.
- Coral, A. (2022). Contratos de adhesión celebrados por telefonía del Perú y la limitación del principio de autonomía privada de la voluntad de los usuarios en Huaraz entre los años 2015- 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. [https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5062/T033\\_3162479](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5062/T033_3162479)

2\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cortez, A. (2023). La protección del consumidor a través de la Constitución Política del Perú y la jurisprudencia del tribunal Constitucional. *Athina*, 15, 280-299.
- de la Maza, I. (2019). Contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿por qué el estado y no solamente el mercado? *Revista chilena de derecho privado*, 1(12), 1-39.  
<https://rchdp.udp.cl/index.php/rchdp/article/download/375/358>
- Di Virgilio, M., Fraga, C., Najmias, C., Navarro, A., Perea, C., y Plotno, G. (2016). Competencias para el trabajo de campo cualitativo: formando investigadores en Ciencias Sociales. *Revista argentina de sociología*, 5(9), 90-110.
- Díaz, M. (2022). El consumidor con discapacidad: entre autonomía, discriminación y justicia administrativa. *Persona y Familia*, 11(1), 135-161.
- Durand, J. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos*, 22(44), 117-142.
- Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18, 191-202.
- Fernández, S., y López, P. (2019). Desafíos en la protección del consumidor en el ámbito de las Telecomunicaciones en Perú. *Revista de Derecho Económico*, 15(4), 45-67.
- Fernández, V. (2020). Types of justification in scientific research. *Indexada*, 4(3), 1-12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, F., y Pérez, M. (2021). La protección del consumidor en el ámbito de las Telecomunicaciones: análisis comparativo de las cláusulas abusivas en Europa y América Latina. *Revista de Derecho y Telecomunicaciones*, 29(1), 45-67.
- García, L. (2020). Regulación de las cláusulas abusivas en el sector de Telecomunicaciones en Perú. *Revista de Derecho y Tecnología*, 11(3), 102-119.

- Guadarrama, E. (2012). Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. *Revista De Derecho Privado*, 1(2), 1-35. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487902e.2012.2.8983>
- Hernández, J. (2019). Las cláusulas abusivas en los contratos de servicios de Telecomunicaciones: un estudio de derecho comparado. *Anuario de Derecho del Consumidor*, 11(2), 123-145.
- Huanhuayo, B. (2022). Las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y su incidencia en los principios de autonomía privada y libertad contractual, Huancavelica 2018 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d978f70e-a1cd-49f9-b9d2-96a24e49ca1e/content>
- Indecopi. (2009). Decreto Legislativo N° 1045. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201463/Decreto+Legislativo+1045.pdf/d830d8ba-d293-45e9-ad1d-26bbbed1e1e80>
- Lee, S., y Kim, H. (2019). The impact of globalization on consumer rights in telecom contracts: A comparative study. *International Review of Law and Economics*, 25(3), 130-145.
- Lell, H. (2019). El concepto jurídico de persona y los estatutos tutelados, el caso del consumidor y del adherente en el derecho económico argentino. *VOX JURIS*, 38(2), 181-195.
- López, A. (2021). Principio de igualdad, ruptura del equilibrio contractual y revisión del contenido del contrato de adhesión no celebrado con consumidores: un estudio en clave constitucional. *Revista Eletrônica Direito e Sociedade-REDES*, 9(2), 9(2), 15-28.
- Martínez, A., y Gómez, E. (2018). La eficacia de las normativas contra las cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones: una revisión crítica. *Derecho y Comunicación*, 22(4), 54-72.
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: CENGAGE.

- Martínez, H. (2021). Metodología de la investigación. CENGAGE. ISBN: 978- 607 - 526 - 668 - 8.
- Montes, L. (2022). Informe sobre el expediente N° 148-2017/CC2. Universidad Esan. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/88235b5f-7c98-4bd8-a4d0-6b8b10b2dfb7/content>
- Murillo, A., y Torres, D. (2021). Derechos del consumidor y libertad de empresa: Las controvertidas resoluciones del Organismo peruano protector de los derechos de los consumidores respecto al caso Cinemark–Cineplex. *Economic Analysis of Law Review*, 12(1), 190-216.
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe (2da ed.). Bogotá: Ediciones de la U.S.L. <https://doi.org/https://bit.ly/3qe9prm>
- Nuñez, V., y Ccorimanya, M. (2022). La limitación de la libertad contractual en los contratos por adhesión celebrados por las entidades financieras del Cuzco (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6536/253T20220127\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6536/253T20220127_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, G. (2016). Metodología de la Investigación (2da ed.). Madrid, España: Ecopella.
- Pérez, A., y Vásquez, M. (2022). Análisis de las cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones: caso peruano. *Derecho y Sociedad*, 18(2), 78-93.
- Poder Ejecutivo. (1993). Constitución Política del Perú. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)
- Ramírez, L., y Torres, C. (2020). Regulación de las cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones en el contexto internacional. *Derecho y Sociedad*, 15(3), 98-115.
- Rivera, L. (2023). Caracterización de las cláusulas abusivas y sus efectos en los contratos de

adhesión (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia.  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/33696/1/RiveraLuz\\_2023\\_ClaulasContratosAdhesion.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/33696/1/RiveraLuz_2023_ClaulasContratosAdhesion.pdf)

Rivero Lazo, C. (2020). Cláusulas abusivas y el principio de buena fe contractual. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rodríguez, C., y Yong, S. (2023). Las cláusulas abusivas en el contrato estatal. Pontificia Universidad Javeriana, 72(1), 40 - 62.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj72.cace>

Rodríguez, J., y Acosta, J. (2021). La delimitación de la libertad contractual en virtud de exigencias sociales. Revista Iusta, 55, 1-14.  
<https://www.redalyc.org/journal/5603/560368678002/560368678002.pdf>

Rojas, P., y Mendoza, J. (2021). Cláusulas abusivas en los contratos de Telecomunicaciones: Un análisis crítico en el contexto peruano. Derecho y Consumo, 23(1), 89-108.

Sabaj, O., y Landea, D. (2012). Description of the forms of justification of the objectives in research articles in Spanish from six scientific areas. Onomázein, 25(1), 315-344.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.7764/onomazein.25.15>

Sánchez, M., y Cruz, P. (2022). Desafíos en la implementación de normativas contra cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones. Revista de Estudios Jurídicos y Sociales, 16(2), 112-129.

Shina, F. (2019). Los contratos de adhesión en el Código Civil y Comercial. Diario Consumidores y Usuarios, 1(165), 1-3. <https://dpicuantico.com/sitio/wp-content/uploads/2018/07/Shina-CONSUMIDOR-3.7.pdf>

Smith, J., y Thompson, R. (2020). Consumer protection in the telecommunications sector: An international perspective on abusive clauses. Journal of Global Consumer Law, 15(2), 89-105.

Trivisonno, J. (2019). Los contratos por adhesión: retrospectiva y prospectiva de la debilidad

contractual en el derecho argentino. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 109-127.

Vega, L. (2023). Comparación de la regulación de cláusulas abusivas en contratos de Telecomunicaciones en distintas jurisdicciones. *Estudios de Derecho Comparado*, 13(3), 145-162.

Vega, R. (2023). Políticas y regulación de las cláusulas abusivas en el sector de Telecomunicaciones en Perú. *Revista Jurídica del Perú*, 21(2), 134-150.

Wilson, T. (2021). Legal challenges in regulating abusive clauses in telecom contracts across different jurisdictions. *World Telecommunications Review* , 17(1), 67-82.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Categorías/ variables	Metodología
¿De qué forma las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?	Analizar si las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación	<p><b>Libertad de contratación</b> artículo 62 de la Constitución (1993)</p> <p><b>Dimensiones:</b> Definición de libertad de contratación. Identificación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión de servicios de telefonía móvil.</p> <p>Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones.</p> <p><b>Cláusulas abusivas</b> Artículo 18 del Decreto Legislativo N.º 1045 (2009)</p> <p><b>Dimensiones:</b> Definición de cláusulas abusivas.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental (transversal – explicativo causal)</p> <p><b>Método:</b> Fenomenológico y dogmático jurídico</p> <p><b>Técnica:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de entrevista</p> <p><b>Población:</b> Usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en la ciudad de Ayacucho durante el año 2024</p> <p><b>Muestra:</b> 10 usuarios de los servicios de Telecomunicaciones</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
<p>¿De qué forma las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?</p> <p>¿De qué forma las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del</p>	<p>Determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación</p> <p>Analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de</p>		

<p>consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?</p> <p>¿De qué forma la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación?</p>	<p>derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación</p> <p>Determinar si la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación</p>	<p>Vulneración de la libertad de contratación por cláusulas abusivas.</p> <p>Prohibición de que el proveedor modifique unilateralmente las condiciones y términos del contrato.</p>	<p><b>Muestreo:</b> no estadístico por conveniencia</p>
---	--	---	---

## ANEXOS

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga

El propósito de esta entrevista es analizar si las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación. Este diálogo se utilizará como herramienta para recopilar información destinada a la ejecución de la investigación titulada “**VULNERACIÓN DE LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES, AYACUCHO 2024**”.

Dicho trabajado de investigación está siendo realizado por el tesista:

✓ Brayan

Con el fin de resguardar la confidencialidad, no se revelarán datos personales durante la entrevista. En caso de aceptar participar, se le pedirá que responda preguntas relacionadas con el tema previamente mencionado. La información recopilada se utilizará exclusivamente para la elaboración de una tesis. Para un registro adecuado, se requiere su autorización para grabar en formato de audio/video.

Yo, \_\_\_\_\_, otorgo mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo el uso de mi información con dicho propósito. Además, acepto que mi identidad sea revelada explícitamente en la tesis mediante el uso de mi nombre. Por último, comprendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

#### **Datos generales:**

- **Especialidad:**
- **Profesión, grado académico:**

**Para el objetivo Específico 1:** Determinar si las cláusulas que imponen obstáculos onerosos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación.

**1.- ¿Considera que la presencia de cláusulas onerosas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su capacidad para negociar términos más favorables o personalizados con los proveedores? Argumente**

---

---

---

**2.- ¿Cree usted que existen suficientes medidas legales o regulatorias para proteger a los usuarios de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación?**

---

---

---

**Para el objetivo Específico 2:** Analizar si las cláusulas desproporcionadas para el ejercicio de derechos del consumidor en los contratos de adhesión del sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación.

**3.- Desde su perspectiva como usuario, ¿qué medidas legales o regulatorias podrían implementarse para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de cláusulas abusivas que limiten su libertad de contratación?**

---

---

---

**4.- ¿Considera que la inclusión de cláusulas desproporcionadas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta su libertad para elegir entre diferentes opciones**

de proveedores?

---

---

---

**Para el objetivo Específico 3:** Determinar si la modificación unilateralmente las condiciones y términos en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación.

**5.- Desde su perspectiva como usuario, ¿cree usted que las regulaciones actuales son adecuadas para proteger a los consumidores de Telecomunicaciones de modificaciones unilaterales abusivas en los contratos de adhesión?**

---

---

---

**6.- ¿Considera que la posibilidad de que los proveedores de Telecomunicaciones modifiquen unilateralmente las condiciones del contrato afecta su capacidad para confiar en la estabilidad y previsibilidad de los servicios contratados?**

---

---

---

**Para el objetivo general:** Analizar si las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para el sector Telecomunicaciones vulneran la libertad de contratación.

**7.- ¿Cree usted que la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones afecta la diversidad de opciones para los consumidores?**

---

---

---

**8.- ¿Considera usted que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión de Telecomunicaciones pueden generar desconfianza en los consumidores y afectar su disposición para contratar servicios en el futuro?**

---

---

---

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Luego de haber revisado la guía de entrevista, resulta valiosa su opinión respecto a los siguientes rubros:

N°	RUBRO	50%	60%	70%	80%	90%	100%
01	¿En qué porcentaje estima usted que las preguntas formuladas guardan relación con los objetivos de la matriz de consistencia?						
02	¿En qué porcentaje valora usted que las preguntas así redactadas coinciden con los indicadores de la matriz de consistencia?						
03	¿En qué porcentaje estima usted que las preguntas así redactadas son de fácil entendimiento para el encuestado (entrevistado)?						
04	¿En qué porcentaje valora usted que las preguntas así redactadas permiten obtener respuestas adecuadas del encuestado (entrevistado)?						
05	¿En qué porcentaje estima usted que el cuestionario es suficiente para medir las variables de la matriz de consistencia						

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

¿Cuál de las preguntas estima que deben reformularse?

.....  
.....

¿En qué sentido deben reformularse la(s) pregunta(s)?

.....  
.....

¿Cuál de las preguntas considera deben eliminarse?

.....  
.....

¿Cuál es la razón para eliminarse la(s) pregunta(s)?

.....  
.....

¿Qué preguntas estima deben agregarse?

.....  
.....

FECHA DE VALIDACIÓN

VALIDADO POR

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



FACULTAD DE DERECHO Y  
CC PP

EFP-DERECHO

El que suscribe, docente adscrito al Departamento Académico de Ciencias Jurídicas, de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, hace constar la siguiente:

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD\_ TURNITIN

Autor	Bach. <b>Brayan Ayala Lizarbe</b>
Programa de Estudios	Pregrado_ EFP_ Derecho
Grado académico que otorga	Título Profesional - Abogado
Título de Tesis	Vulneración de la Libertad de Contratación y las Cláusulas Abusivas en el sector Telecomunicaciones, Ayacucho 2024
Identificador de la entrega	2755902700
Nivel de Similitud	<b>18%</b>
Fecha	19 septiembre del año 2025

Por tanto, de conformidad con lo establecido por el Artículo 12 y siguientes del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación- UNSCH, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 039-2021-UNSCH- CU, se procede a emitir la constancia de originalidad sin depósito, al estar dentro del Límite Máximo Permisible (30% ).

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines de ley.

Ayacucho, 19 de setiembre del 2025.

Atentamente,

**Hugo Ipurre Maldonado**  
Docente DACJ

# VULNERACIÓN DE LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES, AYACUCHO 2024

*por* Brayan Ayala Lizarbe

---

**Fecha de entrega:** 19-sept-2025 12:55p. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2755902700

**Nombre del archivo:** TESIS\_BRAYAN\_AYALA\_PDF.pdf (793.4K)

**Total de palabras:** 22507

**Total de caracteres:** 133347

# VULNERACIÓN DE LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES, AYACUCHO 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://chakinan.unach.edu.ec">chakinan.unach.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://studylib.es">studylib.es</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="https://revistas.uach.cl">revistas.uach.cl</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="https://repositorio.esan.edu.pe">repositorio.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
12	<a href="https://bibliotecadigital.udea.edu.co">bibliotecadigital.udea.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%

13	<a href="http://revistas.javeriana.edu.co">revistas.javeriana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.puce.edu.ec">repositorio.puce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://doczz.es">doczz.es</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://socialdigital.iadb.org">socialdigital.iadb.org</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://editoraartemis.com.br">editoraartemis.com.br</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA TITULACIÓN DEL  
ASPIRANTE BRAYAN AYALA LIZARBE

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 4:00 pm del día 28 de agosto del 2025, reunidos en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga los docentes Walter Silva Medina (Presidente), Luz Diana Gamboa Castro, Ivan Chumbe Carrera, Marlene León Palacios y Paola Capcha Cabrera (Secretaria), en condición de Jurado Examinador, autorizado por la Resolución Decanal N° 348-2025-UNSCH-FDCP-D, que autoriza el acto académico de Sustentación de Tesis del ASPIRANTE BRAYAN AYALA LIZARBE con la tesis: Vulneración de la Libertad de Contratación y las Cláusulas Abusivas en el sector Telecomunicaciones, Ayacucho 2024 , en este acto el Presidente dispone la lectura de la citada Resolución Decanal así como del artículo 25° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, previa consulta al aspirante si tuviere alguna observación u objeción contra los miembros del Jurado. A continuación, tras las exhortaciones se invitó al aspirante a disertar el sustento de la Tesis a cuya conclusión se invitó a los miembros de Jurado de mayor a menor antigüedad a formular sus interrogantes, al final se hizo lo propio. Por otro lado, se invitó al público y al aspirante a abandonar el auditorio para proceder con la deliberación. En este acto, tras la deliberación del Jurado, éste concluye por aprobar por mayoría con una nota de 12 (doce), con lo que concluye el acto con la firma del acta donde se da conformidad del acto académico. Por lo que se concluye siendo las 6:00 pm.

  
WALTER SILVA MEDINA  
(PRESIDENTE)

  
LUZ DIANA GAMBOA  
CASTRO

  
IVAN CHUMBE CARRERA

  
MARLENE LEON PALACIOS

  
PAOLA CAPCHA CABRERA