

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al  
Consumidor

Cláusulas abusivas de ineficacia relativa: ¿Ha sido correcto el  
análisis del Indecopi desde el 2019 a la fecha?

Trabajo académico para optar el título de Segunda  
Especialidad en Derecho de Protección al  
Consumidor

Autor:  
Alejandra Francesca Torriani Cordova

Asesor:  
Rodrigo Delgado Capcha

Lima, 2024

## Informe de Similitud


Yo, Delgado Capcha, Rodrigo, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo Académico titulado "Cláusulas abusivas de ineficacia relativa: ¿Ha sido correcto el análisis del Indecopi desde el 2019 a la fecha?", del autor(a) Torriani Cordova, Alejandra Francesca, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 32%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 09/12/2024.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 12 de diciembre del 2024

<u>Delgado Capcha, Rodrigo</u>	
DNI: <u>43643727</u>	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0001-8924-7699">https://orcid.org/0000-0001-8924-7699</a>	

## RESUMEN

*La investigación busca analizar cuáles han sido los criterios establecidos por la autoridad administrativa, el Indecopi, para analizar los casos de cláusulas abusivas. Esto con dos objetivos principales, el primer objetivo es verificar si la autoridad ha continuado aplicando de manera correcta los criterios establecidos de manera previa mediante la doctrina y casos resueltos previamente. Y, el segundo objetivo, es comprobar si dichos criterios resultan ser correctos para el adecuado análisis de casos que versan sobre cláusulas abusivas. Este análisis nos llevará a cuestionar si los criterios que se han aplicado a lo largo de los últimos años, desde 2019, han sido los más adecuados y si han sido interpretados de manera conforme según la normativa y doctrina. Asimismo, mediante la ayuda de experiencia comparada, lograremos identificar cuales son los criterios que sí deben ser aplicados ante esta clase de casos.*

### **Palabras clave**

*Cláusulas abusivas, contrato de adhesión, cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, cláusulas abusivas de ineficacia relativa, Indecopi, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

## **ABSTRACT**

*The present investigation seeks to analyze what has been the standard established by the administrative authority, Indecopi, analyzing cases of abusive clauses. This has two main objectives, the first objective is verify whether the authority has continued to correctly apply the criteria previously established through doctrine and previously resolved cases. And, the second objective is to check if these criteria turn out to be correct for the adequate analysis of cases that deal with abusive clauses. This analysis will lead us to question whether the criteria that have been applied over recent years, since 2019, have been correct and whether they have been interpreted correctly. Likewise, through the help of comparative experience, we will be able to identify which criteria should be applied in this type of case.*



### **Keywords**

*Abusive clauses, adhesion contract, abusive clauses of absolute ineffectiveness, abusive clauses of relative ineffectiveness, Indecopi, Consumer Protection and Defense Code*

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1. ¿Qué son las cláusulas de ineficacia relativa y cómo se identifican estas?</b>	<b>5</b>
1.1 ¿Qué son las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y de ineficacia relativa?	6
1.2 ¿Cómo se ha determinado la existencia de cláusulas abusivas de ineficacia relativa en la experiencia comparada?	7
1.3 ¿Cómo se han aplicado en el país los criterios para identificar una cláusula abusiva de ineficacia relativa desde el 2019 a la fecha?	10
Resolución N°2437-2019/SPC	10
Resolución N°2054-2022/SPC	12
Resolución N°1489-2024/SPC	13
<b>2. ¿Ha sido correcto el análisis de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y de las Comisiones en casos de cláusulas abusivas?</b>	<b>14</b>
2.1 ¿Cuáles son los criterios que deben aplicarse para identificar cláusulas abusivas de ineficacia relativa?	14
2.2. ¿La autoridad de consumo ha aplicado los criterios adecuados para identificar una cláusula abusiva de ineficacia relativa?	18
2.2.1 ¿Qué criterios han utilizado las Comisiones para determinar la existencia de una cláusula abusiva de ineficacia relativa?	18
Resolución N°580-2018/INDECOPI-PIU	18
Resolución N°0211-2022/INDECOPI-CHT	20
2.2.2 ¿Qué criterios ha utilizado la Sala Especializada en Protección al Consumidor para determinar la existencia de una cláusula abusiva de ineficacia relativa?	21
Resolución N°0235-2019/SPC	21
Resolución N°1471-2019/SPC	23
<b>CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b>	<b>24</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>26</b>
Doctrina	26
Normativa	27
Documentos oficiales	27

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como meta determinar e indagar cuáles son los estándares que ha aplicado la autoridad de consumo, el Indecopi, para concluir que estamos frente a un caso de cláusulas abusivas de ineficacia relativa, esto desde el año 2019 al presente. Esto debido a que según nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, tenemos que hacer distinción entre tipos de cláusulas abusivas, aquellas de ineficacia absoluta e ineficacia relativa. Asimismo, si nos remitimos a dicha norma, el análisis a realizar en ambas debe ser distinto, pues estamos ante figuras distintas. Sin perjuicio de ello, pese a la diferencias entre ambas, la autoridad no estaría realizando una correcta interpretación e identificación cuando nos encontramos ante cláusulas de ineficacia relativa, ya que estaría aplicando los mismos criterios cuando nos encontramos ante los dos tipos de cláusulas mencionadas.

Para ello, primero, pasaremos a analizar las diferencias entre las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y relativa, en base a nuestra normativa. Para, luego, pasar a hacer una breve revisión de cómo trata la experiencia internacional a la figura de cláusulas abusivas, y verificar a nivel internacional también se hace distinción entre tipos de cláusulas abusivas. Y, finalmente en la sección I, haremos un recuento de cómo ha aplicado la Sala Especializada en Protección al Consumidor los estándares establecidos para identificar cláusulas abusivas de ineficacia absoluta desde 2019 a la fecha. Todo ello para poder concluir si es que se ha hecho un correcto análisis y aplicación de los criterios y el Código.

En el subsiguiente apartado del informe, la sección II, esta tiene como objetivo establecer cuáles son los criterios que deben ser aplicados por los órganos resolutores para el estudio de casos relacionados a cláusulas abusivas. Lograremos establecer estándares los cuales deben ser usados a partir del Código, casos resueltos por la Sala, y doctrina peruana e internacional, lo cual nos permitirá poder verificar cuales son los criterios que sí deben estar presentes en el análisis.

Seguidamente, pasaremos a verificar cómo es que los órganos resolutores han analizado los casos de cláusulas abusivas, y validar si existe uniformidad o consenso sobre los criterios a aplicar, si los requisitos utilizados son los correctos y si se han analizado de manera adecuada. Finalmente, este análisis nos llevará a concluir, si es que los criterios propuestos están correctamente encaminados y resultan ser los más convenientes para casos de cláusulas abusivas.

### **1. ¿Qué son las cláusulas de ineficacia relativa y cómo se identifican estas?**

Para dar respuesta a esta pregunta, primero debemos tener claro qué son las cláusulas abusivas, así pues, podemos ahondar sobre esta figura desde el lado del derecho civil, tanto como del lado de la rama de protección al consumidor.

Desde la doctrina civilista, es necesario iniciar teniendo en cuenta que en el artículo 1351° del Código Civil, se señala que el contrato “(...) es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”. Sin embargo, debido a la necesidad de los comercios y la sociedad, para agilizar las transacciones entre consumidores y proveedores, nacieron los llamados “contratos de adhesión”. La característica principal y base de estos contratos es que no existe negociación entre las partes, únicamente una de ellas realiza en su totalidad el contenido del contrato y la otra acepta, o se adhiere a lo estipulado en el aceptando sus términos y condiciones (Escobar, 2011, pp. 143), asimismo, podemos encontrar dicha figura en el Código Civil, en el artículo 1390°.

A mayor abundamiento, para De La Puente, el hecho de que una persona moldee el contrato, no representa un inconveniente o discrepancia con el ejercicio de la libertad de configuración del contrato, ya que esto no menoscaba ni reconfigura la esencia del contrato, que viene a ser el acuerdo de manifestaciones de voluntad (2017, pp. 530); pues, finalmente los actores expresan su voluntad de adherirse al contrato preestablecido.

Ahora bien, en el derecho civil, también podemos encontrar la prohibición de incorporar cláusulas abusivas en materia contractual, como en el artículo 1398° del Código Civil. Asimismo, debemos mencionar el artículo 49° del Código de Protección y Defensa del consumidor (en adelante, el Código), siendo que este cuerpo normativo indica que las cláusulas abusivas son aquellas que no han sido discutidas por las partes y que ponen en desventaja o anulan derechos de los consumidores.

A mayor abundamiento, Arana ha señalado que las cláusulas abusivas son aquellas que: i) son compuestas únicamente por una de las partes, ii) son beneficiosas para el proveedor y perjudicial para el consumidor, iii) no son negociadas, iv) van en contra de los principios de buena fe, transparencia y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes (2010, pp. 62 - 63). Sin embargo, nuestro Código distingue entre cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y relativa, motivo por el que es necesario realizar la distinción entre ambos conceptos.

### **1.1 ¿Qué son las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y de ineficacia relativa?**

Para nuestro Código, en los artículos 50° y 51°, se distingue entre cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y relativa, respectivamente.

En primer lugar, las cláusulas de ineficacia absoluta, sobre las que se menciona en el artículo 50° del Código, son aquellas las cuales se ubican en alguno de los supuestos mencionados en dicho apartado normativo, siendo este artículo una lista taxativa de supuestos. En el artículo se menciona que una cláusula abusiva de ineficacia absoluta es una cláusula contraria a las normas de orden público o de carácter imperativo, limitan la responsabilidad del proveedor, le permiten resolver o prorrogar el contrato unilateralmente, o excluyen y/o limitan los derechos

legalmente reconocidos de los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o ejercer el derecho de retención, entre otros.

En segundo lugar, respecto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, en el artículo 51°, se menciona un listado de situaciones en las cuales nos enfrentamos ante dichas cláusulas, como por ejemplo, estas pueden ser que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de derechos reconocidos en el contrato, modificación unilateral de contratos (salvo excepciones), prórrogas automáticas, que se establezcan procedimientos engorrosos para realizar quejas, o que cambian unilateralmente en perjuicio del consumidor; siendo este un listado no taxativo o limitado. Asimismo, este tipo de cláusulas abusivas deben generar un perjuicio al consumidor; que no se encuentre justificado y que la desventaja generada sea significativa a tal punto que la relación entre proveedor y consumidor esté desequilibrada (ver Resolución N°0682-2020/SPC).

En ese sentido, al respecto de las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, solo basta con comprobarse su existencia, para que sean prohibidas y sancionadas. Mientras que, las cláusulas abusivas de ineficacia relativa deben ser analizadas y estudiadas, en cada caso concreto ante el que nos encontremos para validar que efectivamente se da una desventaja al consumidor que no está justificada.

## **1.2 ¿Cómo se ha determinado la existencia de cláusulas abusivas de ineficacia relativa en la experiencia comparada?**

Ahora, antes de entrar a analizar cómo se determina la presencia de las cláusulas abusivas en nuestro país, corresponde mencionar cómo se tratan las cláusulas abusivas en otros países.

Por un lado, en el caso colombiano, se han establecido algunos supuestos de cláusulas abusivas en algunas normas como la Ley de servicios públicos domiciliarios, como por ejemplo se determina que es una cláusula abusiva aquellas las cuales excluyen o limitan la responsabilidad que correspondería al proveedor, las que imponen al consumidor una renuncia anticipada, las que suponen cualquier manifestación de voluntad en el consumidor o usuario, y las que limitan en cierta manera los derechos y deberes provenientes del contrato o que pongan en peligro la consecución de los fines de este, entre otros.

Asimismo, en la Ley de protección al consumidor financiero, se establece que no está permitida inclusión de cláusulas abusivas en contratos, siendo estas cláusulas que impliquen una limitación o renuncia al ejercicio de derechos de los usuarios de productos financieros, las que inviertan la carga de la prueba en desventaja del usuario, y todas aquellas que limiten los derechos de los consumidores, entre otras.

A su vez, se hace la distinción de tipos de cláusulas abusivas, siendo un tipo de estas cláusulas denominado “listados de cláusulas negras” que son aquellas que han sido determinadas como cláusulas abusivas por la norma, por lo que la autoridad deberá declarar nula la misma (Echeverri, 2011, pp. 138). Otro tipo de cláusulas abusivas se ha determinado “listado de cláusulas grises” y se trata de situaciones presuntamente abusivas, ante lo cual, en un proceso debe analizarse las particularidades del caso y del contexto que se encuentren (Echeverri, 2011, pp. 138). Finalmente, se considera a un tipo de cláusula denominada “cláusula abierta”, ante la cual el ente resolutor debe valorar si se trata de una cláusula abusiva dependiendo de criterios generales, como si atenta contra la buena fe y/o que vaya en contra el justo equilibrio de las prestaciones (Echeverri, 2011, pp. 138).

Por otro lado, en la experiencia europea, en el ámbito de protección al consumidor, se ha dado la Directiva 93/13/CEE contra cláusulas abusivas, intentando armonizar

a nivel comunitario la regulación en este aspecto; cabe señalar que dicha directiva no regula cláusulas en contratos laborales ni civiles, así como tampoco regula cláusulas que provienen de otras normas o convenios internacionales (Olmos, 2020, pp. 219). Es así que esta directiva establece pautas para identificar cláusulas abusivas como: i) hacer prevalecer la interpretación más favorable al usuario, ii) hacer una redacción clara y comprensible para el consumidor, iii) que las cláusulas declaradas abusivas no sean impuestas al consumidor, iv) que se dote a los órganos judiciales y autoridades administrativas de los medios necesarios para el control y eliminación de las cláusulas abusivas (Olmos, 2020, pp. 219).

Respecto a los tipos de cláusulas abusivas, dicha Directiva 93/13/CEE en su artículo 8 Bis señala que los estados de la comunidad deben informar el listado de cláusulas contractuales que se han considerado como abusivas, además de continuar evaluando las cláusulas presuntamente abusivas. En ese sentido, se puede concluir que en la regulación europea se distingue entre cláusulas que ya han sido calificadas como abusivas y otras que deben pasar una evaluación antes de ser denominadas “abusivas”.

Finalmente, desde la experiencia del país de Brasil, en su Código de Defensa del Consumidor se indica que es un derecho de los consumidores la modificación de las cláusulas que determinen prestaciones desequilibradas o su revisión en caso establezcan condiciones excesivamente onerosas, buscando, de esta manera, que la autoridad restaure el equilibrio contractual por sobre la voluntad de las partes (Momborg, 2013, pp. 20). Además, en dicho sistema, se tiene dos tipos de cláusulas abusivas, siendo un tipo el de “cláusulas abiertas”, las cuales debe determinarse su abusividad en el caso concreto, y las “cláusulas abusivas nulas de pleno derecho”, las que son nulas de encontrarse contrarias a las normativa vigente (Stiglitz, 1999, pp. 47).

En conclusión, de lo que podemos validar de distintas experiencias comparadas que existe semejanza con lo establecido en nuestro sistema, que existen tipos de

cláusulas abusivas, siendo un tipo las cláusulas que son abusivas de pleno derecho, al encontrarse en un listado de supuestos determinados como abusivos, lo cual para nuestro código son denominadas “cláusulas abusivas de ineficacia absoluta”. Mientras que existe otro tipo de cláusulas abusivas que deben ser analizadas en los casos concretos por la autoridad, que en nuestro ordenamiento se denominan “abusivas de ineficacia relativa”.

### **1.3 ¿Cómo se han aplicado en el país los criterios para identificar una cláusula abusiva de ineficacia relativa desde el 2019 a la fecha?**

Ya que hemos determinado que efectivamente existen dos tipos de cláusulas abusivas en nuestro ordenamiento y en la experiencia comparada, corresponde analizar cómo es que se ha determinado que estamos ante una cláusula abusiva de ineficacia relativa en nuestro ordenamiento.

De manera previa, en anteriores pronunciamientos, la autoridad ha señalado los estándares por los cuales se puede determinar que nos topamos frente a una cláusula abusiva. En la Resolución N°0078-2012 de la Sala, se establecieron tres criterios a analizar para determinar la existencia de cláusulas abusivas: i) que se genere una desventaja a los consumidores, ii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, iii) que produzca una desventaja importante, que se genere un desequilibrio entre ambas partes. Además, para el estudio del caso, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios que objeto del contrato, de acuerdo a la Resolución N° 3152-2018/SPC.

#### **Resolución N°2437-2019/SPC**

Para ejemplificar de mejor manera los criterios utilizados desde el 2019 a la fecha, haremos mención al caso de la Resolución N°2437-2019/SPC, cabe indicar que en dicho caso nos concentramos en la imputación que versa sobre cláusulas

abusivas. El denunciante, el señor C.W.C.C denunció a Intralot de Perú S.A. (en adelante, Intralot), debido a que el 07 de marzo de 2017, a través de “Te Apuesto”, el denunciante realizó apuestas por el total de S/14,000.00 correspondiente al partido de dicho día entre los clubes de fútbol Jorge Wilstermann y Peñarol por la Copa Libertadores, apostando a favor del equipo local (Jorge Wilstermann), con una probabilidad de 2,05. Sin embargo, a lo largo del partido la probabilidad cambió a 1,00, siendo que ganó las jugadas y solo recibió el importe de S/14,000.00. El denunciante no se encontraba de acuerdo con el monto recibido debido a que el proveedor establecía en sus términos y condiciones que “las probabilidades pueden ser modificadas por Intralot en cualquier momento, no obstante se respeta la probabilidad impresa en el boleto”, ante lo cual el proveedor alegó un error evidente de la probabilidad establecida en un primer momento.

Es así que la Secretaría Técnica imputó una posible vulneración al artículo 19° y 50° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Respecto a la imputación referida a cláusulas abusivas, la Sala determinó que para afirmar la existencia de una cláusula como tal, se debe analizar que: i) no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento; y, (ii) exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Siendo que los estándares mencionados eran de aplicación tanto para las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta como ineficacia relativa. De acuerdo con la Sala, la mencionada cláusula no era abusiva en tanto, haber asignado una probabilidad de 2,05 era un error evidente que no lesiona de modo alguno los derechos de los consumidores, por lo que no se acreditaba desproporción.

Ahora, lo resaltable de este caso es que la Sala determinó que los requisitos mencionados eran aplicables tanto para analizar si estamos ante las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta como ineficacia relativa, pese a que, como fue mencionado previamente, estas son distintas. Las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta resultan ser abusivas con solo comprobarse su existencia, mientras que las de ineficacia relativa sí conllevan un análisis para determinar su abusividad.

## **Resolución N°2054-2022/SPC**

Seguidamente, en el 2022, se emite la Resolución N°2054-2022/SPC, en donde los denunciados O.A.P.P y Nouvelle Défense, denunciaron a Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, nuevamente en este caso nos ubicaremos en la imputación relacionada a cláusulas abusivas. Siendo que se denunció al proveedor por la presunta existencia de cláusulas abusivas 9° y 11° de los términos y condiciones del sistema “Homebanking” de la banca digital del proveedor, en tanto que establecían que era responsabilidad total de cada usuario las operaciones realizadas con el empleo incorrecto de sus productos financieros y, en tal sentido, el consumidor debía acreditar la falta de diligencia de la proveedora. De tal manera que la Secretaría Técnica imputó la posible vulneración del artículo 1.1° literal c), 49° y del literal a) del 51° del Código.

Para realizar el análisis de la presencia de presuntas cláusulas abusivas, la Sala indica que deben existir los siguientes criterios: i) que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento, (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Sin embargo, a diferencia del caso anterior, la Sala señala que los requisitos señalados son de aplicación únicamente a cláusulas abusivas de ineficacia relativa, ya que las cláusulas de ineficacia absoluta son abusivas per se, sin que sea indispensable un análisis de abusividad de manera posterior. Respetando de esa manera, la distinción entre los tipos de cláusulas abusivas, pues, como bien se mencionó, se tratan de tipos diferentes que no pueden ser analizadas de la misma manera.

En este caso, la Sala determinó que las mencionadas cláusulas no son abusivas en tanto no se comprobó que el proveedor haya impuesto obstáculos onerosos

para el ejercicio de derechos de los consumidores al momento de usar el “Homebanking”.

### **Resolución N°1489-2024/SPC**

Finalmente, en la Resolución N°1489-2024/SPC, en donde el denunciante C.A.A.F.L denunció a MICASA GROUP S.A.C. (en adelante MICASA), pues alegó que existía una posible cláusula abusiva en el contrato de “Compromiso de Compraventa” que establecía que, si el denunciante no cumplía con el pago de 2 cuotas consecutivas del saldo deudor, se resolvería el contrato. Ante ello, la Sala señaló que si buscáramos concluir que estamos frente a una cláusula abusiva, debe analizarse lo siguiente: i) que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor, ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. No obstante, la Sala señaló que los criterios nombrados pueden ser aplicados tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa como para las de ineficacia absoluta. Nuevamente, sin hacerse distinción en los tipos de cláusulas abusivas que existen, y que no deben ser analizadas de la misma manera.

En el último mencionado caso, la Sala determinó que la cláusula sí era abusiva en tanto no existía justificación alguna para que la inmobiliaria MICASA pacte como penalidad por incumplimiento del consumidor un importe oneroso, colocando al consumidor en una posición de desventaja.

En ese sentido, de los casos mencionados, podemos concluir que del 2019 al 2024, la Sala no ha aplicado uniformemente los criterios para distinguir entre cláusulas abusivas de ineficacia relativa y absoluta, tratando a dichas figuras como si se tratan de equivalentes, aun cuando, inclusive en la experiencia comparada, se ha determinado la diferencia entre las dos cláusulas.

## **2. ¿Ha sido correcto el análisis de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y de las Comisiones en casos de cláusulas abusivas?**

Como pudimos observar de manera preliminar en el apartado anterior, la Sala, como órgano resolutor, no habría utilizado criterios de manera uniforme para identificar si estamos ante cláusulas abusivas de ineficacia relativa y absoluta. En los casos analizados previamente hemos podido corroborar que la Sala analiza, en algunos casos, los dos tipos de cláusulas como si se trataran figuras similares o equivalentes, cuando tanto la norma, el Código, y la doctrina han establecido sólidas diferencias entre ambas, lo que conlleva a un análisis distinto para cada una de ellas.

Es por ello, que en los siguientes apartados buscaremos establecer, de acuerdo con la norma, la jurisprudencia establecida y la doctrina comparada, cuáles deberían ser los criterios a aplicarse para identificar cláusulas abusivas de ineficacia relativa. Asimismo, en base a los criterios que se establecerán, buscaremos determinar si la autoridad administrativa, es las diferentes instancias, ha aplicado los criterios correctos al determinar si se encontraba ante una cláusula abusiva de ineficacia relativa.

### **2.1 ¿Cuáles son los criterios que deben aplicarse para identificar cláusulas abusivas de ineficacia relativa?**

Como se estableció previamente, nuestro Código en su artículo 51° establece que son las cláusulas abusivas de ineficacia relativa y menciona algunos supuestos de dicho tipo de cláusulas, siendo que estas tienen que analizarse, en cada caso concreto, y validar que realmente se genera un perjuicio al usuario, lo cual no está justificado.

Así, de anteriores pronunciamientos, la Sala estableció tres criterios a analizar para determinar la existencia de cláusulas abusivas: i) que se produzca una desventaja a los usuarios, ii) que analizando el contrato en su conjunto, no se

justifique la desventaja, iii) que produzca una desventaja resaltante, que se genere un desequilibrio entre ambas partes, esto en las Resoluciones N°0078-2012/SC2 y N°0682-2020/SPC. Sumado a esto, en la Resolución N° 3152-2018/SPC, se estableció que para el análisis, se debería tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios que son el “objeto” del contrato. Asimismo, en la mencionada Resolución N°0682-2020/SPC, se indica que dichos criterios son de aplicación únicamente a cláusulas abusivas de ineficacia relativa, ya que las de ineficacia absoluta no conllevan un análisis de vejatoriedad.

De otro lado, en la experiencia comparada se hace distinción entre dos tipos de cláusulas abusivas, siendo que existe un tipo de cláusulas que deben ser analizadas en los casos concretos por la autoridad, y son aquellas que pueden ser equiparadas a las denominadas de “ineficacia relativa” para nuestro ordenamiento.

Desde la experiencia colombiana y brasileña, ambas coinciden en que, en estas cláusulas “grises”, debe analizarse las particularidades del caso y del contexto contractual en el que se hallen, y se debe tomar en consideración el principio de “buena fe” y que no sea atentatoria contra el justo equilibrio de las prestaciones (Echeverri, 2011, pp. 138). De la misma manera, en la experiencia europea, se establece que una cláusula será denominada como “abusiva” si, pese a los estándares de conducta de la buena fe, esta genera algún desbalance significativo de derechos entre las partes (Olmos, 2020, pp. 222).

Como podemos observar, tanto de los criterios establecidos en nuestro país como en ámbito internacional, coinciden en que la desventaja generada por la cláusula abusiva de ineficacia relativa debe ser analizada en el caso concreto y debe generar desequilibrio en las partes. De otro lado, cabe señalar que, en experiencias internacionales, el principio de “buena fe” es esencial en el análisis de cláusulas abusivas.

Ahora, pero qué debemos entender cuando nos referimos al principio de la “buena fe”, si bien la definición y la sola existencia de dicho principio genera un amplio debate en la doctrina, consideramos que es pertinente explicar brevemente qué debemos entender cuando hablamos de ello. La “buena fe” puede ser entendida como un estándar de conducta que presupone la existencia de un deber de lealtad y/o honestidad entre las partes. del contrato, por lo que actuar en base a este principio implicaría cumplir las promesas realizadas, que cada parte tenga en cuenta los efectos de los actos que realiza, genera confianza con la otra parte y no la induce a error, entre otras situaciones (Chan, 2011, pp. 51).

Así, con la buena fe en cláusulas abusivas, esto quiere decir que la cláusula abusiva, ya que genera desequilibrio en la relación contractual, menoscaba o soslaya derechos del consumidor y beneficia los intereses del proveedor, haciendo a un lado el deber de cooperación y descatando el principio mencionado (Posada, 2015, pp. s/n). Y, que, ya que el contrato elaborado por el proveedor contiene cláusulas abusivas, está timando la confianza del consumidor, siendo atentatorio al principio de buena fe (Posada, 2015, pp. s/n).

Aun cuando la última característica mencionada, la “buena fe”, no se condice con alguno de los estándares nombrados previamente por nuestra autoridad administrativa, es importante recordar que, el artículo 49° del Código, el cual define cláusulas abusivas, indica que estas son estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias del principio de “buena fe” ponen al consumidor en desventaja. En ese sentido, la “buena fe” debe ser considerada como un criterio a analizar ante casos de cláusulas abusivas.

Ahora bien, en distintos pronunciamientos, como en la Resolución N°3152-2018/SPC, la Sala establece los siguientes criterios para analizar si nos encontramos ante una cláusula abusiva de ineficacia relativa: i) que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y, ii) que exista desproporción

injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Sin embargo, respecto a dichos criterios, tenemos algunas observaciones; sobre el primer criterio, este básicamente es la definición de “cláusula abusiva”, que no ha habido negociación entre las partes, por lo que, si bien se podría prescindir de mencionar dicho criterio, lo cierto es que si corresponde analizar si efectivamente estamos ante una cláusula impuesta unilateralmente.

Sobre el segundo criterio, respecto a que la cláusula genere un desequilibrio injustificado entre los beneficios, riesgos y costos en perjuicio del usuario, somos de la idea de que no es el más apropiado, o que su redacción puede llevar a confusiones. El estándar al traer a colación el tema de “costos” puede ser interpretado erróneamente dando a entender que los desequilibrios económicos pueden ser considerados como cláusulas abusivas, no obstante, dicha afirmación no es correcta. La doctrina ha establecido que, el desbalance o desventaja que genera una cláusula abusiva es un desbalance de derechos y obligaciones.

Tanto es así que, por ejemplo, hemos de mencionar que Roppo indica que el desbalance prohibido no se refiere al precio o valor, si no a un desequilibrio normativo (2001, pp. 364). Además, Posada señala que, la cláusula en controversia debe crear un desbalance normativo, las cláusulas abusivas deberían desbalancear jurídicamente el contrato, esto quiere decir que se debe alterar el equilibrio de los derechos y obligaciones que nacieron con el contrato (2015, pp. s/n). A mayor abundamiento, Posada señala que no son “cláusulas abusivas” aquellas que modifiquen el equilibrio económico (2015, pp. s/n).

En este punto es pertinente resaltar que todo esto tiene relación con el análisis realizado por la Sala en la Resolución N°0078-2012/SC2, y es que las cláusulas abusivas serán analizadas en base a términos jurídicos y/o normativos.

En ese sentido, por lo expuesto, consideramos que los dos criterios usados por la Sala no han sido del todo adecuados, por lo que la autoridad debe mantenerse aplicando los siguientes criterios ante un caso de cláusulas abusivas de ineficacia relativa: i) que se genere una desventaja a los consumidores, ii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, y iii) que produzca una desventaja importante, que se genere un desequilibrio entre ambas partes. A lo cual debe incluirse un criterio más, de acuerdo a la perspectiva comparada y el mismo Código, que las cláusulas abusivas: son compuestas únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe.

## **2.2. ¿La autoridad de consumo ha aplicado los criterios adecuados para identificar una cláusula abusiva de ineficacia relativa?**

En el presente punto, buscaremos verificar si, tanto la Sala como las Comisiones, han aplicado de manera correcta los criterios para analizar la existencia de cláusulas abusivas. Asimismo, si bien se valorará si la aplicación de criterios fue adecuada, observaremos si los criterios aplicados van de la mano con los criterios que establecimos en el apartado anterior, que las cláusulas abusivas son aquellas que: i) han sido compuestas únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe, ii) que se genere una desventaja a los consumidores, iii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, y iv) que produzca una desventaja importante, que se genere un desequilibrio entre las partes.

### **2.2.1 ¿Qué criterios han utilizado las Comisiones para determinar la existencia de una cláusula abusiva de ineficacia relativa?**

#### **Resolución N°580-2018/INDECOPI-PIU**

Para ejemplificar de mejor manera los criterios utilizados por la Comisión, utilizaremos el caso de la Resolución N°580-2018/INDECOPI-PIU, en donde el denunciante, el señor E.A.S.G denunció a Los Portales S.A. (en adelante Los

Portales), ya que el 27 de junio de 2017, firmó con dicho proveedor un compromiso de compra venta de bien futuro, dicho acuerdo se llevaba a cabo por la compra del inmueble ubicado en el Lote 27 de la Mz. A2 del Proyecto Villa La Planicie II, Etapa I. Es así que, conforme se acordó, el usuario entregó a Los Portales la suma de S/8,000.00 a fin de separar el inmueble; y que el saldo de S/84,000.00 sería pagado por un financiamiento mediante un crédito hipotecario que le sería otorgado el Banco Interamericano de Finanzas (en adelante, BanBif). Sin embargo, el denunciante no pudo acceder al crédito hipotecario, por lo que solicitó a Los Portales el retorno de la inicial pagada de S/8,000.00, ante lo cual el proveedor señaló que la solicitud no sería atendida favorablemente, en base a la cláusula catorce del compromiso de compraventa, por lo cual también se iba a proceder aplicar la penalidad del 30% del precio de valor venta del inmueble, causando disconformidad en el denunciante.

La Secretaría Técnica de la Comisión imputó dicho hecho como un presunto incumplimiento al artículo 49° del Código, pues la cláusula en cuestión indicaba que, en el supuesto de que la compraventa no pudiese llevarse a cabo, o celebrarse, por causas imputables al cliente, como la negativa al otorgamiento del crédito hipotecario, el proveedor tendría derecho a recibir por concepto de penalidad por el incumplimiento el 30% del precio de venta al contado, por lo que no operaba la devolución solicitada. Es así que la Comisión pasa a realizar el análisis del caso bajo los criterios de cláusulas abusivas, e indica que para identificar la existencia de este tipo de cláusulas debe analizarse que: i) la cláusula ocasione una desventaja al consumidor; (ii) inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y (iii) genere una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.

Entonces, como lo indicamos previamente, consideramos que el análisis de cláusulas debe realizarse en base a los siguientes criterios: i) han sido compuestas únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe, ii) que se genere una desventaja a los consumidores, iii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, y iv) que produzca una desventaja

importante, que se genere un desequilibrio entre ambas partes. Haciendo un contraste con los criterios aplicados por la Comisión, consideramos que los criterios citados son pertinentes. Sin embargo, también debe analizarse si la cláusula ha sido compuesta unilateralmente, si bien corresponde a la definición misma de cláusulas abusivas, no podemos prescindir de mencionar dicho criterio que también es parte del análisis de la Comisión.

En cuanto a la aplicación de los criterios, consideramos que el análisis de la Comisión no fue el adecuado pues falló declarando fundada la denuncia, y declarando como abusiva a la cláusula pues la penalidad del 30% ha sido impuesta para favorecer al proveedor y genera un perjuicio en el consumidor. Al respecto, no nos encontramos de acuerdo con esto ya que, como se indicó anteriormente, el desequilibrio o desbalance sobre el cual se tratan las cláusulas abusivas, no puede ser analizado teniendo como referencia a términos económicos, como por ejemplo, en este caso, el tema relacionado a si la cuantía de la penalidad es adecuada o no, si no que el desbalance debe ser analizado teniendo en consideración derechos u obligaciones. Por lo tanto, en el mencionado caso, si bien la Comisión tenía noción de los criterios a analizar, no hizo una adecuada evaluación.

### **Resolución N°0211-2022/INDECOPI-CHT**

Continuando con el análisis, en la Resolución N°0211-2022/INDECOPI-CHT, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (en adelante Acurea), denunció a Dinain S.A.C (en adelante, Dinain), porque en su local comercial denominado “Donde Victoria”, que brinda el servicio de restaurante y envío de comida, en sus comprobantes de pago consigna que “no se aceptan cambios ni devoluciones”; lo cual Acurea considera que es una cláusula abusiva. En el análisis correspondiente para identificar si dicha condición está revestida de abusividad o no, la Comisión analiza los siguientes criterios: i) que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y, ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en

perjuicio del consumidor. Asimismo, indica que los requisitos señalados son de aplicación tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, así como de ineficacia absoluta.

Haciendo un contraste entre los criterios que utilizó la Comisión de la Sede Chimbote con los que establecimos previamente, coincidimos y nos encontramos de acuerdo con que se analice que efectivamente la cláusula haya sido compuesta unilateralmente, sin embargo el criterio referido a una desproporción injustificada de costos, esto no es adecuado. Reiteramos, que las cláusulas abusivas deben analizar una desventaja jurídica, mas no de términos económicos. Finalmente, discrepamos completamente con la opinión de la Comisión al indicar que los criterios aplican a los dos tipos de cláusulas abusivas, ya que, como pudimos demostrarlo, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y relativa tienen diferencias entre ellas, y no deben ser tratadas como figuras iguales.

Así, en este apartado hemos podido comprobar que a nivel de Comisiones, no se han establecido de manera uniforme los estándares a analizar en casos de cláusulas abusivas, tanto así, que algunas Comisiones conciben a los dos tipos de cláusulas abusivas como idénticas al utilizar los mismos criterios para ambos casos.

### **2.2.2 ¿Qué criterios ha utilizado la Sala Especializada en Protección al Consumidor para determinar la existencia de una cláusula abusiva de ineficacia relativa?**

Ahora, respecto a los criterios que se utilizan a nivel de la Sala para casos de cláusulas abusivas, utilizaremos algunos casos.

#### **Resolución N°0235-2019/SPC**

El primero de ellos, es la Resolución N°0235-2019/SPC, que es el fallo de segunda instancia del caso de la Resolución N°580-2018/INDECOPI-PIU, mencionado en el

acápites anteriores, en donde el denunciante, el señor E.A.S.G denunció a Los Portales. Consideramos mencionar la resolución final de la Sala de este caso para dar a notar el contraste en la aplicación de criterios de los órganos resolutores. En este caso, el denunciante solicitó a Los Portales la devolución de la inicial que pagó por el inmueble, ya que no accedió a un crédito hipotecario. Sin embargo, en el acuerdo de compraventa se estableció que en caso la compraventa no llegase a efectuarse por causas imputables al cliente, tales como, en este caso, la negativa al otorgamiento del crédito hipotecario, el proveedor tendría derecho a recibir, bajo el concepto de “penalidad por el incumplimiento”, el 30% del precio de venta y al contado, por lo que no procedía la devolución. Ante lo cual la Comisión procedió a declarar como fundada la denuncia y consideró a dicha cláusula como abusiva.

Al nivel de la Sala, los criterios que se analizaron fueron: i) que no haya mediado una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento, en el supuesto que el proveedor acredite la existencia de negociación, la denuncia debe declararse como infundada; y, ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del usuario. De igual manera, la Sala señaló que los criterios eran aplicables a los dos tipos de cláusulas abusivas existentes. Al respecto, como bien mencionamos, el criterio referido a una desproporción injustificada de costos, esto no es adecuado pues las cláusulas abusivas generan una desproporción a nivel de derechos y obligaciones, no se refiere a cuantía o el ámbito monetario.

Además, los criterios no pueden ser usados en los dos tipos de cláusulas abusivas, ya que son figuras diferentes que deben pasar por análisis distintos. A mayor abundamiento, en esta resolución, la Sala considera que en el segundo criterio, debe analizarse lo siguiente respecto a la cláusula: i) que produzca una desventaja al consumidor; ii) está dentro de un contrato que, interpretado en conjunto, no justifica la desventaja impuesta al consumidor; y, iii) genera una desventaja importante, tanto así que desequilibre la relación del proveedor y el consumidor.

Sobre esto, esta resolución nos lleva a reconocer y probar nuestro punto de vista de que, los criterios a analizar en casos de cláusulas abusivas deben ser los siguientes: i) han sido compuestas únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe, ii) que se produzca una desventaja a los usuarios, iii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifica la desventaja, y iv) que genere una desventaja importante, que dé como resultado un desequilibrio entre las partes. Si bien en un primer momento la Sala menciona dos criterios a analizar, los cuales no son del todo correctos, posteriormente realizar el análisis en base a criterios los cuales hemos considerado que son los más adecuados a lo largo del trabajo.

Así, en base al análisis de los criterios, con los cuales concordamos, la Sala revoca la resolución de primera instancia y pasa a declarar como infundada la denuncia en tanto la cláusula que establece el 30% como penalidad, no es abusiva pues no genera una desventaja jurídica.

### **Resolución N°1471-2019/SPC**

Pasando a un segundo ejemplo para validar como ha valorado la Sala casos de cláusulas abusivas, tomaremos el caso visto y resuelto por la Resolución N°1471-2019/SPC, en donde la denunciante V.L.E.P denunció a Los Portales, ya que el 9 de diciembre de 2016, celebró con el proveedor un “Compromiso de Compra Venta de Bien Futuro Crédito Hipotecario” para acceder a un inmueble que formaría parte del programa Techo Propio Sol de Piura IV-Etapa 1, para lo cual pago una cuota inicial de S/6,300.00. Sin embargo, no obtuvo la aprobación del un crédito hipotecario para la adquisición del inmueble, por lo que según la cláusula cuarta del compromiso, se retendría el 10% del valor total del precio pactado a manera de penalidad al no efectuarse la compraventa, con lo cual no procede la devolución de la cuota inicial. Es así que la denunciante, no encontrándose conforme con ello, solicita en su denuncia la devolución de lo pagado.

La Sala, para analizar si estamos ante una cláusula abusiva, utiliza los siguientes criterios: i) que no ha existido una negociación entre el consumidor y el proveedor

sobre el contenido de la cláusula contractual materia de controversia, si se demuestra la existencia de una negociación, la denuncia debe ser declarada como infundada; y, ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en menoscabo para el usuario. De igual manera, indica que los criterios son aplicables a los dos tipos de cláusulas abusivas que encontramos en el Código. Como fue dicho previamente, estos criterios no son del todo correctos para determinar la abusividad de las cláusulas, y no resulta correcto utilizar los mismos criterios para los dos tipos de cláusulas.

Continuando con su análisis, la Sala menciona que en el segundo criterio debe analizarse si la cláusula: i) produce una desventaja al consumidor; ii) está dentro de un contrato que, interpretado en conjunto, no justifica la desventaja impuesta al consumidor; y, iii) genera una desventaja importante, al punto que desequilibra la relación entre la posición del proveedor y la del consumidor.

Nuevamente, esta resolución nos permite concluir que los criterios a analizar en los casos de cláusulas abusivas deben ser si la cláusula: i) ha sido compuesta únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe, ii) que genere una desventaja a los consumidores, iii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, y iv) que produzca una desventaja resaltante, que se dé como resultado un desequilibrio entre ambas partes. Esto ya que, en su análisis, la Sala desarrolla su posición en base a criterios los cuales hemos considerado que son los más adecuados, así de la misma manera como la doctrina nacional e internacional.

## **CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

La presente investigación y análisis realizado, de manera preliminar, nos ha permitido llegar a cuatro conclusiones principales. La primera es que conforme al Código, tenemos dos clases de cláusulas abusivas, las de ineficacia absoluta y las de ineficacia relativa. Siendo que, en base a lo establecido en los artículos 50° y 51° de la mencionada norma, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta son abusivas con solo comprobarse su existencia, de acuerdo a los supuestos

establecidos en la norma. Mientras que las cláusulas abusivas de ineficacia relativa tendrían que ser analizadas en los casos concretos. A mayor abundamiento, en la experiencia comparada a nivel internacional, también se hace distinción a los tipos de cláusulas abusivas, por lo que deben ser analizadas de manera distinta.

La segunda conclusión a la que se ha arribado de manera preliminar, es que del 2019 al 2024 la Sala ha estado aplicado indistintamente los estándares cuando hay que analizar si es que estamos ante una cláusula abusiva de ineficacia relativa. Este órgano resolutor ha tratado, en alguna oportunidad, de manera correcta, hace diferencia entre los criterios aplicados para cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y relativa. Mientras, indistintamente, en otro caso, aplica los mismos criterios para analizar ambos tipos de cláusulas como si se tratara de la misma figura. Por lo que se puede afirmar que la Sala no hace una correcta interpretación de los criterios establecidos.

La tercera conclusión tiene que ver con los criterios que deberían ser analizados para casos en donde se discute la abusividad de una cláusula, y es que de acuerdo a la perspectiva comparada y el mismo Código, las cláusulas abusivas: i) han sido compuestas únicamente por una parte y contraviene el principio de buena fe, ii) que se produzca un menoscabo a los usuarios, iii) que analizando el contrato en su conjunto, no se justifique la desventaja impuesta, y iv) que genere una desventaja resaltante que produzca un desbalance entre las partes.

Finalmente, hemos concluido que, de la revisión de casos resultados tanto por la Sala como las Comisiones, es que los órganos resolutores no han establecido criterios de manera uniforme, pues una Comisión puede analizar el caso desde ciertos criterios y otra Comisión, o la misma Sala, puede hacer uso de otros requisitos.

Sin perjuicio de ello, de la revisión de los casos y el análisis realizado por la Sala y Comisiones, podemos concluir que, la Sala desarrolla su posición en base a

criterios los cuales hemos considerado que son los más adecuados, comprobando que dichos criterios son los más adecuados para analizar la abusividad de una cláusula.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Doctrina**

1. Arana, M. (2010). Contrato de consumo: Cláusula abusiva. Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual, 10, pp. 59-91.
2. Calero Olmos, J. B. (2020). La protección europea contra las cláusulas abusivas. Directiva 93/13/CEE y su integración en el marco regulatorio español. REVISTA ESTUDIOS INSTITUCIONALES, 7 (12), 205–248. Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.5944/eeii.vol.7.n.12.2020.27334>
3. Chan Arellano, A. (2011). Solo estamos saliendo: sobre la buena fe en la etapa de las tratativas. IUS ET VERITAS, 21(43), 44-57. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12051>
4. De La Puente, M. (2017). El Contrato en general. Comentarios a la Sección Primera del Libro VII del Código Civil (Tomo I). Palestra Editores S.A.C
5. Echeverri Salazar, V. (2011). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores. Opinión Jurídica, 10 (20), 125-144. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-2530201100200008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-2530201100200008&lng=en&tlng=es)
6. Escobar Rozas, F. (2011). Entendiendo el mercado: la contratación estandarizada como forma de mitigar los problemas de insatisfacción y de selección adversa. Advocatus, (024), 139-158. Recuperado a partir de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/3178/3088>
7. Momberg Uribe, R. (2013). El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato. Revista de derecho (Valdivia), 26 (1), 9-27. Recuperado a partir de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502013000100001>

8. Stiglitz, R.S. (1999). Contrato de consumo y cláusulas abusivas. Con-texto. 4 (abr. 1999), 32–51.
9. Posada, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de Derecho Privado, 29, pp. 141-182.

### **Normativa**

1. Decreto Legislativo N° 295, Código Civil, 21 de julio de 1984.
2. Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
3. Ley 142 de 1994, Ley de los servicios públicos domiciliarios, 11 de julio de 1994.
4. Ley 1328 de 2009, Ley de protección al consumidor financiero, 15 de julio de 2009.
5. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 01 de septiembre de 2010.

### **Documentos oficiales**

1. Resolución No. 0078-2012/SC2
2. Resolución No. 3152-2018/SPC
3. Resolución No. 580-2018/INDECOPI-PIU
4. Resolución No. 0235-2019/SPC
5. Resolución No. 1471-2019/SPC
6. Resolución No. 0682-2020/SPC
7. Resolución No. 0211-2022/INDECOPI-CHT
8. Resolución No. 2054-2022/SPC
9. Resolución No. 1489-2024/SPC