

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURIDICAS**

**TEMA:
LOS CONTRATOS DE ADHESION EN LA
LEGISLACION SALVADOREÑA**



**AREA: DERECHO MERCANTIL
DIRECTOR: LICENCIADO
JOSE ANTONIO RUIZ CASTRO**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURIDICAS**

**INTEGRANTES:
ROSA DEL CARMEN VILLATORO
EDWIN EDGARDO RAMIREZ REYES**

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ
RECTORA**

**ING. AGRO. JOAKIN ORLANDO MACHUCA GOMEZ
VICE-RECTOR ACADEMICO**

**DRA. CARMEN ELIZABETH RODRIGUEZ DE RIVERA
VICE-RECTORA ADMINISTRATIVA**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA
ORIENTAL**

**ING. AGRO JUAN FRANCISCO MÁRMOL CANJURA
DECANO INTERINO**

**LIC. LOURDES ELIZABETH PRUDENCIO BONILLA
SECRETARIA DE LA FACULTAD**

**DR. OVIDIO BONILLA FLORES
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**LIC. JOSÉ FLORENCIO CASTELLÓN GONZÁLEZ
COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN**

**LIC. JOSÉ ANTONIO RUIZ CASTRO
ASESOR DE CONTENIDO**

**LIC. CARLOS ARMANDO SARAVIA SEGOVIA
ASESOR METODOLÓGICO**

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO: Que siempre me dio fuerzas hasta el final le agradezco la perseverancia la sabiduría y la capacidad del entendimiento.

A MI FAMILIA: Que siempre me apoyo en todo momento, siempre estuvo con migo en los buenos y malos ratos.

A MIS AMIGOS: Que me dio fortaleza a la hora de enfrentar los retos mas grandes y en todas las situaciones que siempre necesite a mis amigos siempre estuvieron y estarán conmigo.

ESPECIALMENTE: Al Lic. Carlos Armando Saravia Segovia, mi amigo y docente; a mis padres, Dr. Jorge Alberto Ramírez Figueroa, y Maribel Reyes Fuentes; a mi esposa, Xiomara Elizabeth Argueta de Ramirez e hijo, Jorge Alberto Ramírez Argueta.

A LOS DOCENTES Y ASESORES.....

EDWIN EDGARDO RAMIREZ REYES

INTRODUCCION

Los contratos de Adhesión pueden ser entendidos desde la perspectiva de una parte el contrato es un procedimiento técnico para asegurar intercambios económicos. Desde otro ángulo, el contrato corresponde a un acuerdo de las voluntades de quienes intervienen en él. Ambas facetas del contrato pueden coincidir como solía suceder al momento de la diversidad de las disposiciones Mercantiles o pueden dislocarse como parece suceder con frecuencia en el tiempo que habitamos. Cuando los mecanismos a través de los cuales realizamos intercambios económicos y el ejercicio de la voluntad de los contratantes se alejan, entonces parecen existir buenas razones para cuestionar a la concepción clásica del contrato.

Quizás uno de los fenómenos en que se refleje con mayor nitidez este alejamiento sean los contratos de adhesión. La idea que una de las partes – por regla general la más poderosa económicamente- presente a la otra el contenido prescriptivo del acuerdo, en términos que la otra únicamente pueda aceptarlos o rechazarlos, parece violentar decisivamente la idea que el contrato es obra exclusiva de *los* contratantes.

Sin perjuicio de lo anterior los contratos por adhesión constituyen hoy en día un fenómeno ubicuo. Esta ubicuidad representa un desafío para la teoría clásica del contrato.

Los contratos de adhesión son antiguos y ya ha transcurrido más de un siglo desde que RAYMOND SALEILLES alertara a la doctrina sobre este tipo de negocios, señalando que "hay unos pretendidos contratos que no tienen de contratos más que el nombre." Aún cuando desde entonces se hayan utilizado ingentes cantidades de tinta intentando amoldar los contornos del fenómeno a la teoría clásica del contrato y otro tanto –en particular en los países del fenómeno empíricamente y, a partir de la segunda mitad del siglo XX, desde una perspectiva económica, pareciere que se trata de una discusión que aún goza de buena salud, y que con frecuencia engendra nuevas publicaciones.

Como fuere, en las líneas que siguen nos interesa examinar algunas de las artistas de este fenómeno, en particular algunas de aquellas que no han sido demasiado tratadas por el alicaído esfuerzo doctrinario que hasta el momento se ha realizado en El salvado al respecto.

Así las cosas, el trabajo que sigue se organiza de la siguiente manera: atendida la pluralidad de definiciones sobre el contrato de adhesión y las condiciones generales de contratación, se comienza dando noticia de qué se va a entender por un contrato por adhesión. A continuación nos detenemos sobre las razones que parecieren justificar el uso de este tipo de negocios y sobre esto examino el problema de los costos de transacción y la relación

entre los contratos por adhesión y la naturaleza de la empresa. Lo que nos ocupa es examinar los riesgos involucrados en este tipo de negocios. Para esto comienzo refiriéndome a las cláusulas abusivas y luego a las fallas del mercado que determinan su existencia. Sobre esto descarto el monopolio del oferente y me centro en las asimetrías informativas y la forma en que repercuten sobre los consumidores y los proveedores.

Finalmente examino dos de las objeciones más habituales a la intervención estatal: la autonomía de la voluntad y la eficiencia. A través de este itinerario nos interesa, en definitiva, mostrar que bajo ciertas condiciones, será la misma dinámica de los mercados competitivos la que promoverá la incorporación de cláusulas abusivas en contratos por adhesión. Si esto es correcto, entonces existen razones para favorecer algún tipo de intervención estatal con el objetivo de proteger a los consumidores.

Y además de hacer énfasis en que tiene que existir leyes y suficientes y objetivas que desarrollen esta forma especial de contratación en materia mercantil, así como su contenido y disposiciones que se aplican a estos, Recomendamos crear una ley especial que regule los contratos de adhesión y una nueva ley de protección al consumidor.

INDICE

COD.		PÁG.
	CAPITULO I	
	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.1	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	10
1.2	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.3	OBJETIVOS	13
1.3.1	OBJETIVOS GENERALES	13
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4	ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.4.1	ALCANCE NORMATIVO	15
1.4.2	ALCANCE DOCTRINARIO	16
1.4.3	ALCANCE TEMPORAL	17
1.4.4	ALCANCE ESPACIAL	18
1.5	LIMITANTES	19
1.5.1	DOCUMENTAL	19
1.5.2	DE CAMPO	19
	CAPITULO II	
	MARCO TEÓRICO	
2.1	ANTECEDENTES HISTÓRICOS	21
2.1.1	EVOLUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	21
2.1.2	ANTECEDENTES DE LOS CONSUMIDORES	24
2.1.2.1	DERECHOS DEL CONSUMIDOR	27
2.1.2.2	LOS SIETE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR	28
2.1.2.3	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CONSTITUCIONES DE AMÉRICA LATINA. ALGUNAS CONSIDERACIONES	30
2.1.3	DERECHO DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR	36
2.2	BASE TEÓRICA	42
2.2.1	GENERALIDADES	42
2.2.2	LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA	44
2.2.3	BASE CONSTITUCIONAL DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	48
2.2.4	LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA. (LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR)	49

2.2.5	LOS MODERNOS CONTRATOS, COMO EL INFORMÁTICO, SON CONTRATOS DE ADHESIÓN	51
2.2.6	LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN	54
2.2.7	CONTROL DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS	65
2.2.8	CONTRATOS DE ADHESIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO SALVADOREÑO	66
2.2.8.1	PLANTEAMIENTO	66
2.2.8.2	BREVE REVISIÓN DE LA DOCTRINA	67
2.2.9	ACUERDO DE VOLUNTADES O VOLUNTAD UNILATERAL	68
2.2.10	CRISIS DE LA AUTONOMÍA DE VOLUNTAD	69
2.2.11	COSTOS DE TRANSACCIÓN	69
2.2.12	CONTRATOS POR ADHESIÓN Y VENTA AL CRÉDITO	71
2.2.13	EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA OFERTA	71
2.2.14	EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA VENTA A CRÉDITO	72
2.2.15	VALORACIÓN DE LAS NORMAS DEL CÓDIGO CIVIL Y DE LAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	72
2.2.16	CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	82
2.2.17	CONTRATOS CON CLÁUSULAS DE ADHESIÓN	86
2.2.18	LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y EL PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA DE VOLUNTAD	87
2.3	BASE CONCEPTUAL	100
2.3.1	CONTRATO DE ADHESIÓN. CONCEPTOS DOCTRINARIOS	100
2.3.2	LOS CONTRATO DE ADHESIÓN EN EL CÓDIGO CIVIL	109

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1	SISTEMA DE HIPÓTESIS	111
3.1.1	HIPÓTESIS GENERALES	111
3.1.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	111
3.2	MÉTODO	117
3.3	NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	118
3.4	UNIVERSO MUESTRA	120
3.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	123
3.5.1	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	125
3.5.2	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO	126
3.5.3	ORGANIZACIÓN DE INSTRUMENTOS	127

CAPITULO IV

	PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	
4.1.1	RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN	127
4.1.2	CIERRE DE LAS ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS DIRIGIDAS A LAS EMPRESAS OFERENTES, TELEMÓVIL DE EL SALVADOR S.A DE C.V, EMPRESA ELÉCTRICA DE ORIENTE, Y TARJETAS DE ORO S.A DE C.V.	133
4.1.3	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A PROFESIONALES (ABOGADOS MERCANTILISTAS)	137
4.1.4	RESULTADOS DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A LOS AGENTES CONTROLADORES DEL ESTADO	144
4.1.5	RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS	152
4.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	162
4.2.1	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y SOLUCIÓN RESPECTIVA	165
4.2.2	DEMOSTRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	167
4.2.3	LOGRO DE OBJETIVOS	171
4.2.4	ANÁLISIS DE CASOS	173

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES GENERALES	176
5.1.1	CONCLUSIONES DOCTRINARIAS	176
5.1.2	CONCLUSIONES JURÍDICO PRÁCTICO	177
5.1.3	CONCLUSIONES SOCIO ECONÓMICAS	179
5.2	RECOMENDACIONES	181
5.2.1	UNIDADES DE ANÁLISIS	181
5.3	PROPUESTAS	185

	BIBLIOGRAFÍA	186
--	---------------------	-----

	ANEXOS	189
--	---------------	-----

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA

En la Sociedad Salvadoreña existe una constante aplicación de los *Contratos de Adhesión*, que regulan las relaciones de comercio de los Comerciantes y los particulares o solamente entre los primeros; de tal manera que a través del tiempo estos han marcado una diferencia fundamental de desventajas para los usuarios que se adhieren a esta forma de contratar; al suscribirlos una de las partes formula las cláusulas que pueden ser abusivas; es decir, los términos que regirán dicho contrato y la otra parte que se adhiere solo firma o se somete porque tiene necesidad de la realización del contrato por la prestación del servicio que recibe a cambio del pago.

Estos contratos de adhesión son una forma especial de contratación en Materia Mercantil entre presentes, también son formas especiales de contratación en Materia Mercantil pero entre ausentes; los contratos por correspondencia, y hoy día por Internet; pues esta forma de contratar nace de una de las partes a querer obligarse o no para su conveniencia de las cláusulas expuestas por el oferente, son innumerables los ejemplos de estos

contratos, los contratos de apertura de crédito de firma, de mercadería, los servicios de telefonía fija o móvil, de seguros en todas sus modalidades, etcétera.

Esta forma especial de contratación en Materia Mercantil nace a partir de la necesidad de documentar las relaciones comerciales entre las personas y empresas. Son contratos en los cuales las partes no discuten su contenido; una de ellas, impone las condiciones contractuales, y la otra se adhiere a estas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento exento de vicios de la parte que se adhiere. En todo caso, los contratos de adhesión son cada vez más frecuentes por su utilidad práctica.

Los contratos de adhesión, no tienen su antecedente histórico en el Derecho Romano porque según lo sostiene Eugene Petit, en su Tratado Elemental de DERECHO ROMANO, desde fines de la República, se determinó que se distinguía cuatro clases de contratos, siendo ellos:

1. Los contratos *verbis*, o verbales que se formaban con ayuda de palabras solemnes;
2. El contrato *litteris*, que exigía otorgar que por escrito, y que ahora puede llamarse solemnes;
3. Los contrato *Re* que se perfeccionan por la entrega de la cosa; y

4. Los contratos formados sólo consensu, por el sólo acuerdo de las partes. Tal clasificación se hace referencia en lo que fundamentalmente se conoce para determinar el origen del tema en estudio.

La Teoría de la Adhesión, han sido una elaboración del jurisconsulto Francés Raymond Saleilles, quien en su libro "La declaración de Volontès", en el año de 1902 el cual la definía así: *"Es el negocio en cuya declaración las cláusulas previamente determinadas por una de las partes no admiten ser discutidas por la otra, quien no tiene la posibilidad de introducir modificaciones; si-no quiere aceptarlas debe abstenerse de celebrar el contrato, pues las propias circunstancias y las características de este impiden cualquier negociación."* Tal aseveración, en tal época entró en pugna con el principio sagrado de la autonomía de la voluntad y por consecuencia al Derecho de libertad contractual; esta teoría es producto de la Revolución Francesa (1789- 1799) e incorporado al Código Civil francés, que traducido al español por Andrés Bello, es el origen del Código Civil de la mayoría de los estados latinoamericanos.

Como se verá más adelante, los contratos de adhesión ciertamente vienen a constituir un límite a la libertad contractual, en varios sentidos que quedan expuestos en el análisis de esta forma especial de contratación.

El tratado teórico práctico de Derecho Comercial de Fernández - Gómez

Leo, expresa que:

"En el contrato por adhesión - expresión elíptica con que designa a los contratos en los cuales el consentimiento se forma mediante adhesión de una de las partes a las cláusulas impuestas unilateralmente por la otra - el predisponente redacta el contrato y el usuario debe concretarse a aceptar o rechazar sus cláusulas, sin poder modificarlas. Una de las características que puede darse en los contratos de adhesión consiste en formar un bloque, sí el adherente debe aceptar en conjunto. Quien se adhiere a las condiciones que le proponen es, en realidad, libre de no aceptar, puede rechazarlas en bloque, y la otra sólo tiene un derecho de elección: se somete al régimen o no contrata.

Los contratos de adhesión algunas veces se originan en la existencia de monopolios legales o de hecho, u oligopolios en la realización de determinados trabajos o prestaciones de ciertos servicios, que colocan al contratante en la imposibilidad de discutir las condiciones de las operaciones sometiéndolo a la inexcusable alternativa de aceptar cláusulas impuestas o no contratar."

El código de comercio en los Artículos 976, 978, regulan los contratos de adhesión y el código Civil en el Artículo 1437 hace referencia a la interpretación de estos; los cuales únicamente contienen disposiciones sistematizadas, las cuales no están estructuradas ni ordenadas armónicamente de manera que no puede decirse generalmente que estamos en presencia de esta forma de contratar. En verdad el código Civil no ha sido modificado sustancialmente en la parte contractual, no podía referirse a los contratos de adhesión ya que para la fecha de su promulgación la teoría del francés Raymond Saleilles, aún estaba en elaboración. El Código de Comercio, y las disposiciones que el Código Civil contiene en Materia contractual, así como algunas leyes aisladas relacionadas con el Derecho

Mercantil, conceden un poco más de cabida a los contratos de adhesión. Hasta que finalmente, en la década de los años de 1990 se promulga una normativa orientada a la protección de los consumidores, de débil aplicación, pero que al introducirse radicales reformas en el año de 1996, se empieza regular de manera concreta armónica y definida los contratos de adhesión, en la Ley de Protección al Consumidor. El artículo 6, literal "e", de la Mencionada Ley, expresa: CONTRATO DE ADHESIÓN: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.

Es importante distinguir el significado de los contratos por adhesión y los contratos de adhesión; En Opinión de Videla Escalada, define los contratos por adhesión así: *"hay contrato por adhesión cuando en un acto jurídico bilateral destinado a reglar los derechos de las partes en el ámbito patrimonial, la redacción de las cláusulas de la convención corresponden a una sola de las partes, mientras que de la otra solo puede concretarse a aceptarla o rechazarla pero no ha modificarla, que aquella denominada proponente, goza de un mayor poder contractual, en cuanto a esa convención, que el otro sujeto por disponer de la posibilidad de prestar un servicio por realizar un hecho de interés general, que puede configurar un*

verdadero monopolio que la redacción del contrato constituye un todo orgánico de contenido favorable a quien lo preparo, que la oferta es abierta al público y tiene carácter firme e irrevocable todo lo cual termina la simplificación del acuerdo y provoca". De tal definición, se desprende que los contratos por adhesión y los contratos de adhesión son lo mismo en su contenido y su diferencia es operacional lo cual los contratos por adhesión son una simple técnica contractual y los contratos de adhesión son la figura típica.

Se determina como en los contratos de adhesión se interpretan y tienen su origen en el Derecho Civil, aunque, estos son propios del Derecho Mercantil, según el Artículo 945 del Código de Comercio dice: *Las Obligaciones, Actos y Contratos mercantiles en general, se sujetarán a lo prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente Título.* Esta forma especial de contratación en Derecho Mercantil, nace del Derecho Civil; porque se conoce doctrinariamente según el criterio; Atendiendo a la forma como se produce el acuerdo de voluntades de las partes, se clasifican en Contratos de Libre Discusión y Contratos de Adhesión; pues esta clasificación obedece a la libre voluntad o no de las partes contratantes. De tal forma que la doctrina en materia civil, contiene los contratos de adhesión y del Código Civil se desprende su interpretación, el cual estos son fuente creadora obligaciones;

Y de conformidad con el artículo 1308 del Código Civil que dice: *Las obligaciones nacen de los Contratos, Cuasicontratos, delitos o cuasidelitos, faltas o de la Ley.* De estas fuentes de obligaciones, la doctrina opina que la verdadera fuente de obligaciones es la ley, porque sólo la ley tutela, y conceden validez a las demás fuentes de las obligaciones. Sin embargo, no se puede dejar de hacer referencia a que la principal fuente de las obligaciones es el contrato; según el artículo 1309 del Código Civil, el contrato se define así: *Contrato es una convención en virtud de la cual una o mas personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente a dar, hacer, o no hacer alguna cosa.* El Contrato es el género y La obligación es la especie y es ese vínculo jurídico que se constituye de la relación jurídica que da derechos y crea obligaciones. Los contratos se clasifican en diferentes puntos de vista los cuales son: a) Atendiendo a las partes que se obligan en: Unilaterales, Bilaterales, b) Atendiendo a la utilidad que persiguen en: Gratuitos y Onerosos, c) atendiendo a la prestación que se persigue en: Conmutativos y Aleatorios, d) Atendiendo a como se perfeccionan los contratos: Reales, Solemnes y Consensuales e) atendiendo a su objeto: Principales y accesorios. Esto a dado lugar a que la doctrina los clasifique conforme a varios criterios que son: a) Atendiendo a la forma como se elaboran en: Nominados e Innominados; b) Atendiendo a la forma como se producen en:

Individuales y Colectivos; c) atendiendo a la forma de cumplimiento de la obligación: De Ejecución Instantánea y de Ejecución Sucesiva, y d) atendiendo a la forma como se produce el acuerdo de voluntades en: contratos de LIBRE DISCUSIÓN Y CONTRATOS DE ADHESIÓN. De la anterior clasificación el objeto de estudio de la presente investigación son los CONTRATOS DE ADHESIÓN.

El contrato de libre discusión, es aquel en que las partes estipulan libremente sus diversas cláusulas, y contrapuestos están los contratos de adhesión que son aquellos en los cuales no hay libre discusión entre las partes y que se forma mediante la aceptación, por una de ellas, de las condiciones señaladas por la otra. Mientras en los contratos de libre discusión cada uno propone algo, siendo modificada por la otra lo que uno ofrece y luego se llega a un acuerdo, en los contratos de adhesión una de las partes impone a la otra las condiciones del contrato, cuyo único papel es aceptarlo o rechazarlo.

Encontramos referencias fundamentales de los contratos de adhesión, en el Código de Comercio, en disposiciones dispersas, especialmente en el Artículo 976, que expresa: En los contrato de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado.

Estos se caracterizan fundamentalmente porque figuran en formularios tipos elaborados por el oferente en grandes cantidades, con las condiciones en que una de las partes ofrece sus servicios a las personas interesadas, pero ésta no pueden discutir las cláusulas que aparecen; ni siquiera las conocen. El papel pues, de una de las partes es aceptar las condiciones que la otra ofrece. De ahí el nombre de contratos de adhesión como los llamo el francés Raymond Saleilles.

Atendiendo a lo anterior es importante destacar las principales variables de la investigación objeto de estudio, para ello se formulan las siguientes interrogantes:

1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la importancia que tiene la aplicación de los contratos de adhesión en las relaciones comerciales, su naturaleza que los sostiene en la sociedad salvadoreña, y que disposiciones legales reglamentan esta forma especial de contratar; que regulación garantiza la equidad entre las partes contratantes?

- ¿Se puede alcanzar desarrollo de las relaciones jurídico-comerciales con la aplicación de los contratos de adhesión de las empresas emisoras u oferentes a la parte aceptante?

- ¿Puede generar Crecimiento Económico o Desarrollo Social de las partes que utilizan frecuentemente, esta forma de contratar, en la sociedad Salvadoreña?

- ¿Serán suficientes y objetivas las normas legales existentes para regular esta forma de contratar en Materia Mercantil?

- ¿Puede haber intervención del Estado a través de instituciones especializadas para obtener equidad entre las partes en los contratos de adhesión?

1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La sociedad salvadoreña expresa la utilidad práctica, y la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión, así como el contenido de las cláusulas que los integran, si son de estricto Derecho privado o pueden estar integradas otras normas que protejan o regulen las relaciones de comercio resultantes de esta forma de contratar, en la que interviene una entidad superior con jerarquía que determina la aplicabilidad de las cláusulas contenidas en estos.

En los contrato de adhesión, una de las partes impone a la otra las condiciones del mismo, quien únicamente tiene la opción de aceptarlo o rechazarlo. Sin embargo, la cuestión no es tan simple, porque rechazarlos, en los tiempos actuales implica hasta cierto punto la negación de un derecho. Se menciona que entre los actuales contratos de adhesión, figuran por ejemplo, el contrato de suministro de energía eléctrica; el contrato de suministro de agua; el contrato de suministro de servicios de telefonía y Administradoras de Fondos para Pensiones Salvadoreñas; los contratos de seguros; se advierte que son contratos que forman parte de la vivencia normal de las personas, que necesitan de tales servicios, y que no es simple decidir si se acepta o se rechaza, por cuanto a través de dichos contratos adquirimos bienes o servicios necesarios e indispensables, de manera que no puede decirse que

estamos en condiciones de no contratar, sino, lo que trata es que ante la necesidad de contratar, los términos o cláusulas contenidas en dicho contrato no deben ser abusivas por parte de quien presta el servicio. Parece ser que dominan actualmente el mercado contractual por la facilidad económica y administrativa que tienen estos, para el oferente que prestan servicios a los usuarios que se adhieren a ellos. Podemos afirmar que, en los últimos tres décadas, casi desde la vigencia del código de comercio, han aumentado los contratos de adhesión, sin que se haya investigado con detenimiento su origen, naturaleza, alcance, aplicación, utilidad y ventajas o desventajas en relación a los contratantes. Tratándose de esta forma de contratación, sus normas se encuentran dispersas, algunas en el código civil, otras en el código de comercio. Éstas normativas últimamente mencionadas, son de promulgación reciente, y es por ello que no existen estudios jurídicos que analicen los contratos de adhesión en relación con las leyes recientemente promulgadas como la Ley de Protección al Consumidor; de manera que debe hacerse un estudio de esas leyes para investigar sus alcances, y en especial para determinar si la reglamentación sobre los contratos de adhesión evita las cláusulas abusivas de una de las partes. Con ello se actualiza el contenido de la investigación donde los principales beneficiados son aquellos que se someten a esta forma de contratación mercantil.-

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVOS GENERALES

- Analizar los factores que caracterizan la importancia de los contratos de adhesión en las relaciones comerciales entre las empresas y los consumidores en la Sociedad Salvadoreña.-
- Identificar la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión en la legislación de comercio y otras normas que regulan la aplicación de esta forma especial de contratación.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Señalar elementos que conceden utilidad jurídico- práctico a la aplicación de los contratos de adhesión por las empresas y los consumidores en El Salvador.
- Describir las cláusulas de cada contrato de adhesión de las empresas que los emiten; si son suficientes y objetivas a las normas legales existentes.
- Construir referencias fundamentales en cuanto a la libre contratación, de las cláusulas comunes de los contratos de adhesión, de formularios tipos de las empresas emisoras, a partir de la legislación salvadoreña de comercio.
- Mencionar como el Estado a través de la legislación Mercantil regula o garantiza la aplicación de los contratos de adhesión entre las empresas y los consumidores en la sociedad salvadoreña.-

1.4 ALCANCES DE LA INVESTIGACION

Los cambios sociales, económicos, tecnológicos de un país vienen acompañados siempre de la necesidad de modificar sus estructuras jurídicas. Esto es así, porque el avance y las innovaciones no se puede concebir con abstracción del derecho, sino que siempre debe ir de la mano con la creación paralela de nuevas instituciones jurídicas contractuales que permitan la fluidez de los bienes y servicios que ofrece el mercado dentro de un marco de una regulación contractual del sistema jurídico. Una ligera retrospectiva de tres o cuatro décadas sería suficiente para advertir que no era prioritaria la regulación de los contratos de adhesión, como tan necesarios se han vuelto hoy en día.

El contrato de seguro, en todas sus formas; La exigencia de contratos de fianza mercantil en algunos contratos de la administración pública que consistan en la prestación de servicios a la colectividad; bancarios, en toda su variedad; de suministros de servicios básicos, como agua, energía eléctrica, teléfono; así como de telefonía móvil, Internet, Televisión por cable, y los contratos de apertura de crédito, las tarjetas de crédito, etcétera se documentan a través de los contratos mercantiles de adhesión, los cuales deben ser analizados señalándose su alcance normativo, doctrinario, temporal y espacial.

1.4.1 ALCANCE NORMATIVO

Los contratos de adhesión, deben ser analizados a partir de la normativa que la regulan, que se extiende desde su base constitucional, hasta las leyes especiales. Se Investiga, si la Constitución de la República contiene normas que permitan la regulación de los contratos de adhesión. Para el caso, el artículo 101 de la Constitución expresa que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que permita asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y **defenderá el interés de los consumidores.**

El artículo 102 de nuestra norma constitucional, expresa que se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

Se investigara, cuáles son las reglas contenidas en el **Código Civil** que reglamentan lo relativo a la libertad contractual. Se analiza si el código civil contiene reglas específicas sobre los contrato de adhesión, y si existen dentro de todos sus contratos, sus reglas de interpretación, cláusulas de adhesión.

Se encontrara en el **Código de Comercio**, cuales son las reglas aplicables a los contrato de adhesión. Particularmente, se analizará el Artículo

976, que expresa que en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado. El artículo 978, que expresa que los contrato redactados en formulario impreso o preparado por una de las partes, se interpretará en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante. También se investigará los contratos mercantiles que por su naturaleza son redactados por una de las partes y aceptados o rechazados por la otra.

También como parte del alcance normativo de la investigación, se profundizará en analizar las leyes especiales que reglamentan los contratos de adhesión. Merecerá un especial estudio la Ley de Protección al Consumidor, por ser normativa aplicable los contratos de adhesión. Simultáneamente, deben analizarse otras normativas paralelas, tales como La Ley de la Superintendencia del Sistema Financiero, la Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles; la Ley de la Superintendencia de Pensiones, y la Ley de la Superintendencia de Energía y Telecomunicaciones, con el objeto de expresar las cláusulas de adhesión que se regulen en dichas leyes, si las hubiere.

1.4.2 ALCANCE DOCTRINARIO

Se investigara, el concepto de contrato de adhesión, principio de la libertad contractual, los sujetos de derecho que intervienen en esa relación,

como son el deudor, acreedor, consumidor, proveedor. Se analiza desde el punto de vista de la doctrina, las cláusulas abusivas o el abuso del derecho.

El alcance doctrinario de la investigación tendrá por objeto estudiar analíticamente todos los elementos que interactúan con las cláusulas de adhesión. Se abarcará en su estudio, desde la definición del contrato civil, hasta las cláusulas de adhesión contenidas en las leyes especiales mencionadas.

1.4.3 ALCANCE TEMPORAL

El alcance temporal de la investigación, tiene dos momentos: el primer momento que está referido a investigar los contratos de adhesión, que ha contenido la ley, desde el código civil de 1886, hasta la normativa Mercantil promulgada en el año 2003, que contiene la Ley de Arrendamiento Financiero.

El segundo momento, de igual importancia, es la investigación que se realizará de contratos de adhesión, celebrados en el año 2003 en diferentes empresas que prestan servicios como: Telemóvil de El Salvador S. A. De C.V., Empresa Eléctrica de Oriente (EEO), Tarjetas de Oro S.A. de C.V.; La investigación tendrá como objeto determinar, en ese período de tiempo, cuántos contrato de adhesión celebró una persona en particular, en ese

período? También se investigará si el consumidor o contratante, fue objeto de cláusulas abusivas.

1.4.4 ALCANCE ESPACIAL

La investigación de los contratos de adhesión, se realizará especialmente en San Miguel, por ser ésta la ciudad muestra, en donde se concentra cantidad determinada de celebración de los contratos de adhesión. No obstante, que los contratos de adhesión, generalmente son los mismos que una misma empresa realiza en toda la república, no formula contratos especiales para cada departamento, por esta razón la investigación se centralizará en la Ciudad de San Miguel.

1.5 LIMITANTES

1.5.1 DOCUMENTAL

Para investigar los contratos de adhesión en materia mercantil, se recurrirá a toda clase de información documental contenida en Diccionarios Jurídicos, Boletines, Informes, Tratados de Derecho relacionados con el derecho civil, constitucional, mercantil, en fallos judiciales, en noticias periodísticas, editoriales, en informes u opiniones contenidas en medios electrónicos. Se analizará especialmente a tratadistas Mejicanos, Sur Americanos, y especialmente Iberoamericanos, por ser el derecho español fuente de la legislación mercantil. El objeto será establecer los conceptos más generalizados de los contratos de adhesión, su origen, las partes que intervienen, su valor legal, su enfrentamiento con el derecho constitucional de libre contratación, la fijación de las cláusulas abusivas, sus consecuencias, los principios que los informan, el principio de autonomía de la voluntad y su límites, y el control de las condiciones generales de los contratos.

1.5.2 DE CAMPO

Especialmente para establecer la magnitud en el uso de los contratos de adhesión, se elaborará un cuestionario de campo, dirigido a consumidores, quienes serán interrogados sobre el conocimiento de los contratos de adhesión, si alguna vez en su vida los han suscrito, advertido algunas

cláusulas contradictorias, entendido los términos de los mismos, demandados por su incumplimiento. Estos contratantes elegidos aleatoriamente serán entrevistados en la Ciudad de San Miguel, y su muestra deberá estar integrada, por personas de diferentes estratos sociales, económicos y culturales. Igualmente, se investigará en el campo, en El Salvador en la Ciudad de San Miguel, las empresas que celebran contratos de adhesión, y se recogerán muestras de los mismos, para analizar si contienen cláusulas abusivas o perjudiciales a los consumidores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

2.1.1. EVOLUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Se afirma que los contratos de adhesión, en su evolución histórica, han pasado por las siguientes etapas.

1) La etapa de Derecho de Romano, donde no fueron incluidos dentro de la clasificación clásica de los contratos. En esta etapa, se puede decir, que era la ley quien fijaba las condiciones generales de contratación. En la clasificación tradicional de los contratos desarrollada por el Derecho Romano, no se encontraban regulados los contratos de adhesión. Los romanos, en efecto, reconocían cuatro fuentes o modos de formación de los contratos: los que se formaban verbis, por la pronunciación de palabras solemnes, como la stipulatio; los que se perfeccionaban literis, por la escritura; los nacidos por simple consentimiento – solo consensu- como la venta, la sociedad y el mandato; y los que requerían, para su existencia la entrega de una cosa- contratos formados re - como el mutuo, como dato el depósito y la prenda. Esta clasificación romanista es reconocida por la legislación civil Salvadoreña.

2) Derecho Francés; Fue el tratadista Francés Raymond Saleilles, quien en el año 1902, elaboró la teoría de los contratos de adhesión, la cual expuso en su libro "La declaración de Voluntad", de la siguiente forma: "Se refiere a aquel negocio en cuya celebración las cláusulas previamente determinadas por una de las partes no admiten ser discutidas por la otra, que no tiene la posibilidad de introducir modificaciones; si no quiere aceptarlas debe abstenerse de celebrar el contrato; pues las propias circunstancias y las características de éste impiden cualquier negociación."

El Código de Napoleón, sustentado en los principios universales de la Revolución Francesa, destacó como principio fundamental y universal el derecho a la libre contratación, mediante el cual las partes eran libres para fijar los términos del contrato, sin que El Estado o la Autoridad pudiera modificar las mismas.

El abogado Francés, Raymond Saleilles, en el año de 1902, introduce el concepto de Contratos de Adhesión, puntualizando que para esa época, algunos contratos como el de sociedad, marítimo, de seguros, eran contratos masificados preparados por una de las partes, y la otra se adhería al mismo, resultando la existencia de una parte económicamente fuerte y otra parte económicamente débil. Y su aplicación no tuvo auge hasta que se introdujo al Derecho Civil.

3) Derecho Civil; Desde principios de los años 1900, empiezan a perfilarse algunas disposiciones relacionadas con los contratos de adhesión, como los contratos celebrados por correspondencia.

El avance de la tecnología en los últimas décadas, obliga a la contratación masiva de los contratos de Seguros, de prestamos mercantiles, de créditos a la producción, de suministro de energía eléctrica, de agua potable, de telefonía, en la que la parte proveedora o suministrante, impone cláusulas que resultan abusivas.

En 1985, la Organización de las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial del Comercio, se dictan reglas que deben introducirse a las contratos de adhesión, para protección del consumidor, dando así el inicio del derecho del consumidor.

4) Derecho Mercantil; Es a partir de esta década, que en los países de Europa, como en Francia, Alemania, Suiza, empiezan a dictarse leyes o estatutos que señalan las cláusulas abusivas que deben evitarse en los contratos de adhesión. En México, Ecuador, Argentina, Colombia, en la década de los años noventa, promulgan leyes de protección al consumidor con el objeto específico de evitar las cláusulas abusivas contenidos en los contratos de adhesión.

5) Derecho Constitucional; En El Salvador, en la Constitución de 1983, aparece el principio constitucional de defensa del consumidor, que posteriormente es desarrollado en la Ley segunda de Protección al Consumidor.

6) Derecho del Consumidor; En 1996, entra en vigencia la Ley de Protección al Consumidor, que establece reglas de protección para el consumidor, y sanciona las cláusulas abusivas.

2.1.2. ANTECEDENTES DE LOS CONSUMIDORES

Los historiadores remontan al año de 1843, con el nacimiento de las primeras cooperativas de consumo desarrolladas en Inglaterra, las primeras reglamentaciones sobre los derechos de los consumidores.

El movimiento formal de los consumidores - origen del derecho del consumo - tal cual se le conoce hoy a nivel internacional, se considera que nace en los años veinte en los Estados Unidos, en donde surgió el primer movimiento organizado del mundo denominado "LA CONSUMER UNIÓN". En 1936 Nace la Unión de Consumidores de Estados Unidos. El tema cobra luego impulso en Europa tras la Segunda Guerra. Inicialmente en 1951, se crea en Francia la Unión Federal de los Consumidores, corriente que se desarrolla con

mucha fuerza en toda la Unión Europea., para llegar finalmente a América latina, en la década del 70, siendo México el adelantado en el tema. Casi diez años más tarde el tema se introduce en Argentina, Brasil y Uruguay.

En 1960, Se funda Consumers International, organización sin fines de lucro cuya finalidad esencial es la protección de los consumidores y actualmente coordina las actividades de más de 250 organizaciones en 115 países. Tiene su sede en Londres y cuenta con oficinas en Malasia (Asia-Pacífico), Zimbabwe (África) y Chile (América Latina y el Caribe). Entre sus objetivos principales se mencionan: Asegurar que los derechos de los consumidores sean reconocidos y respetados; Potenciar a los consumidores en especial a los más pobres para que entiendan, defiendan y usen sus derechos; Crear un mercado justo basado en prácticas responsables. Objetivos: Desarrollar y fortalecer un importante movimiento de consumidores en la región promoviendo sus derechos a nivel nacional, regional y mundial. Representar a las organizaciones de consumidores para influir en las instancias que toman decisiones que las afecten.

El Mensaje del Presidente Kennedy.

El 15 de marzo de 1962, el presidente de los Estados Unidos, J.F. Kennedy, ante el congreso de ese país expresó: "por definición, consumidores no se incluye a todos. Ellos son el grupo económico más

numeroso, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas. Todavía, ellos son el único grupo importante cuyas opiniones con frecuencia no son escuchadas". Es por ello que el día mundial de los derechos de los consumidores se celebra el día 15 de marzo de cada año.

Expuso en su declaración cuatro derechos básicos de los consumidores:

- 1) el derecho a la seguridad,
- 2) el derecho a ser informado,
- 3) el derecho a elegir y
- 4) el derecho a ser escuchados.

Posteriormente la internacional de los consumidores, ha añadido de los años siguientes cuatro derechos más: el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, el derecho a la reparación, el derecho a la educación y el derecho a un medio ambiente saludable. Todos estos derechos ahora son reconocidos por casi todas las legislaciones del mundo.

La ONU. El 9 de Abril de 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de los siguientes derechos de consumidor.

2.1.2.1 DERECHO DEL CONSUMIDOR.

Esta nueva corriente de pensamiento, se origina en las últimas décadas, como consecuencia de la masificación de los contratos. Se dice que el antecedente del derecho del consumidor, se encuentra en el Código Civil, cuando se aborda el saneamiento de los vicios ocultos que pudieran tener las cosas vendidas. Surge para el comprador el derecho de rescindir el contrato o a la rebaja del precio de lo adquirido.

El derecho del consumidor ha surgido como una suerte de "estatuto" personal del consumidor, se ha planteado que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección aquel sujeto que denominamos consumidor. En un principio el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado. En este sentido, hoy podría definir al consumidor, básicamente, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente

en el mercado. En otras palabras, es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.¹

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito, El Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho el derecho del consumidor empieza a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.

2.1.2.2 LOS SIETE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

1. Derecho a la información. La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los productos y servicios que le ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que pueda elegir sabiendo qué está comprando.

2. Derecho a la educación. Usted puede y debe recibir educación en materia de consumo, conocer sus derechos, y saber de qué forma lo protege

¹ Cristian Ricardo Piris. Derecho y defensa de los consumidores. Ediciones La Roca. 1994. Argentina.

la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que le enseñen a consumir de manera inteligente.

3. Derecho a elegir. Usted puede escoger los productos y servicios que más le convengan sin que nadie lo presione, le condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no desea, o le exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.

4. Derecho a la seguridad y calidad. Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

5. Derecho a no ser discriminado. Si usted decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.

6. Derecho a la compensación. Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, usted tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.

7. Derecho a la protección. Si los proveedores no respetan sus derechos, usted puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las

leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

2.1.2.3 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CONSTITUCIONES DE AMÉRICA LATINA. ALGUNAS REFERENCIAS.

Con la adopción por parte de la ONU de esta guía, los derechos del consumidor o fueron finalmente elevados a una posición de reconocimiento internacional, y se comenzó a otorgar carácter o status constitucional a los derechos de los consumidores, así por ejemplo, en Latinoamérica, se introdujeron modificaciones a las diversas constituciones con el objeto de reconocer el derecho de protección a los consumidores.

La República Argentina, en su artículo 42 de la constitución expresa: 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y

legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La República de Colombia, en su constitución expresa: Artículo 78.- La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

La República de Costa Rica, en su constitución estipula: Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.

ECUADOR. En su estatuto constitucional, dispone: Artículo 92.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

GUATEMALA Artículo 130.- Prohibición de monopolios. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma

actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.

Artículo 119.- Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado: La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;

HONDURAS Artículo 347.- La producción agropecuaria deber orientarse preferentemente a la satisfacción de las necesidades alimentarias de la población hondureña, dentro de una política de abastecimiento adecuado y precios justos para el productor y el consumidor.

Artículo 331.- El Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación, de empresa y cualesquiera otras que emanen de los principios que informan esta constitución. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública.

La producción agropecuaria debe orientarse preferentemente a la satisfacción de las necesidades alimentarias de la población hondureña, dentro de una política de abastecimiento adecuado y precios justos para el productor y el consumidor.

MEXICO. El artículo cuarto, párrafo noveno expresa: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. ”

NICARAGUA Artículo 105:- ... Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios, y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.

PANAMÁ Artículo 279.- El Estado intervendrá en toda clase de empresas dentro de la reglamentación que establezca la Ley, para ser efectiva la justicia social a que se refiere la presente Constitución y en especial, para lo siguientes fines: Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad.

Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los artículos mencionados en el aparte anterior.

Coordinar los servicios y la producción de artículos.

La Ley definirá los artículos de primera necesidad.

PARAGUAY Artículo 72.- DEL CONTROL DE CALIDAD.- El Estado velará por el control de la calidad de los productos alimenticios, químicos, farmacéuticos y biológicos, en las etapas de producción, importación y comercialización. Asimismo facilitará el acceso de factores de escasos recursos a los medicamentos considerados esenciales.

PERU Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

VENEZUELA.- Artículo 117.- Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

En España, Algo más de veinte años después de la promulgación de la Constitución de 1978, bien puede afirmarse que se ha cumplido el mandato de su artículo 53, que en el apartado 1 ordena: " Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos".

2.1.3 DERECHO DEL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR.

Base constitucional.

El derecho de los consumidores en El Salvador, fue elevado a derecho con rango constitucional en la constitución de 1983, recogiendo las tendencias consumistas de las últimas décadas, ya vigentes en otras legislaciones especialmente las de Europa, México y Suramérica. La constitución de 1962, por ejemplo, al referirse al Régimen Económico, no hacía relación directa ni indirecta al derecho de los consumidores.

Las disposiciones constitucionales que dan base al derecho de los consumidores, en la constitución de 1983, son las siguientes:

Artículo 101.- El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y **defenderá el interés de los consumidores.**

Artículo 110.- No podrá autorizarse ningún monopolio sino a favor del Estado o de los Municipios, cuando el interés social lo haga imprescindible. Se podrán establecer estancos a favor del Estado.

A fin de garantizar la libertad empresarial **y proteger al consumidor,** se prohíben las prácticas monopolísticas.

Pero tales principios no fueron desarrollados en forma inmediata por el legislador constitucionalista, sino que fue hasta el año de 1992 que se introdujeron reformas a las acciones del Ministerio de Economía, para darle cumplimiento al mandato constitucional y a los Acuerdos de Paz concertados en Chapultepec, México, en 1991. Tales reformas fueron tímidas y no fueron aplicadas por falta de voluntad política, e inclusive no se dio creación a una institución especial que velara por los derechos de los consumidores. Según el artículo 37 del reglamento del Ministerio de Economía, era de su

competencia según la atribución 17, regular y vigilar en los aspectos de orden económico, los servicios relacionados con el transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, aprobar sus tarifas y procurar la coordinación de sus actividades.

Según la atribución 19, también le corresponde aprobar las tarifas aplicables a la prestación de servicios esenciales a la comunidad.

Asimismo según el Decreto Legislativo N° 267, de fecha 19 de junio de 1992, publicado en el Diario Oficial N° 159, Tomo N° 316, del 31 de agosto de ese mismo año, fue promulgada la Ley de Protección al Consumidor, misma que fue derogada en 1996.

LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL SALVADOR.

Los Acuerdos de Paz, firmados el 16 de enero de 1992 en Chapultepec, México, que puso fin al conflicto armado de El Salvador, contienen el compromiso del Gobierno de El Salvador, de dictar normas de protección al consumidor, y entre estos se acuerdo se encuentra: "'''''''' **6. MEDIDAS PARA ALIVIAR EL COSTO SOCIAL DE LOS PROGRAMAS DE AJUSTE ESTRUCTURAL. A.** Protección del consumidor. El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes **a defender a los consumidores**, de acuerdo con el mandato de la parte final de inciso 2º del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este

precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, **un proyecto de ley de protección al consumidor** que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de **una Procuraduría General de Defensa del Consumidor.**

La Asamblea Legislativa de la república de El Salvador, mediante Decreto Legislativo No. 666, de fecha 14 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 58, tomo No. 330, del 22 de ese mismo mes y año, se emitió la Ley de Protección al Consumidor, que determinó en sus considerandos: I.- Que de conformidad al Art. 101 inciso 2o. de la Constitución, es obligación del Estado la promoción del desarrollo económico y social, mediante la generación de condiciones óptimas para el incremento en la producción de bienes, propiciando a su vez la defensa de los intereses de los consumidores; II.- Que es necesario fortalecer las condiciones de nuestro país para su incorporación en el proceso mundial de globalización, garantizando la participación de la empresa privada en el desarrollo económico, fomentando la libre competencia y confiriendo a los consumidores los derechos necesarios para su legítima defensa; decretó la **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, cuyo objeto es salvaguardar el

interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado, quedando sujetos a la misma los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución, o comercialización de bienes o prestación de servicios públicos o privados a consumidores, y constituyen actos jurídicos regulados por las misma, aquellos en que las partes intervinientes tengan el carácter de proveedor y consumidor, repercutiendo tales actos sobre cualquier clase de bienes y servicios, y designó al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía como encargado de aplicar las disposiciones de esta Ley, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor.

Asimismo según decreto número 109 del 4 de noviembre de 1996 se decretó el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

En este sentido, si el reconocimiento de los derechos de primera generación --los derechos de la libertad--, llevó a descubrir los derechos de segunda generación --derechos de la igualdad--, éstos han llevado a descubrir los derechos de tercera generación, cuyo valor fundamental de referencia los valores intrínsecos de la solidaridad.

De este modo, los denominados derechos colectivos y difusos son derechos humanos específicos de los cuales son titulares ciertos grupos humanos. Los derechos colectivos son parte de los llamados derechos de tercera generación cuyo reconocimiento internacional fue históricamente posterior a la de los derechos civiles y políticos (primera generación) y a la de los derechos económicos, sociales y culturales (segunda generación).

Algunos derechos de tercera generación son el derecho al desarrollo, a la paz, al patrimonio artístico y cultural, a un medio ambiente sano, los derechos de los pueblos indígenas, **y por supuesto, el de los consumidores.**

Derecho del consumo, es el conjunto de normas de orden público que tiene por objeto regular los contratos celebrados entre fabricantes, proveedores, suministrantes y los clientes o consumidores. Relación jurídica consumo se presenta como la unión entre personas, de una parte al consumidor y usuario, y, de la otra, al proveedor de bienes y servicios. Son los contratos de consumo, existe una parte fuerte, constituida por el experto proveedor, y una parte débil, encarnada por el consumidor. Así, se debe considerar la noción del "débil jurídico" dentro de los sujetos que interviene en este tipo de contratos.

2.2 BASE TEORICA

2.2.1 GENERALIDADES

Los contratos de adhesión, también llamados en otros países contratos seriales, porque estos son impresos en formularios a base de numero de serie para toda clase de usuarios, contratos en masa porque son emitidos por el oferente para todos los usuarios o contratos de consumo porque la utilidad es el consumo de la prestación; son aquellos en que una de las partes diseña o dispone las cláusulas, sin someterlas a discusión y la otra parte contratante únicamente se limita a aceptarlo o rechazarlo. Existe una adhesión o rechazo al contrato. Existe una imprecisión en este concepto, ya que no existen los contratos de adhesión, como figura jurídica tipo, sino que lo que existen son contratos diversos formulados mediante cláusulas de adhesión. Así se puede decir, el contrato de suministro de energía eléctrica, o el contrato de seguro de vida, no son contratos de adhesión, sino contratos tipos específicos que contienen cláusulas de adhesión. Dicho de otra manera, los contratos de adhesión no son un tipo independiente de contrato, sino que constituyen una forma que puede tener un contrato determinado. Es decir los contratos de adhesión no tienen un contenido determinado como la compraventa o el contrato de arrendamiento, sino que imponen una forma a cualquier tipo de

contrato. Así, un contrato de arrendamiento o de compraventa puede ser un contrato de adhesión.

Los contratos de adhesión, se presentan como antónimos de los contratos paritarios o de igual a igual, ya que en los contratos de adhesión no existe igualdad jurídica ni económica, porque existe una parte jurídica y económicamente fuerte y otra parte débil. Son generalmente contratos de consumo y la característica fundamental de este tipo de contrato, como lo expresa el jurista español José Orsini, es la falta total de negociaciones o conversaciones preliminares y la imposición del contenido contractual, lo cual implica una situación de disparidad económica y de inferioridad psíquica en uno de los contratantes.

A los contratos de adhesión², también se ha dado en llamarlos contratos de consumidores. En esta clase de contratos, la relación jurídica consumo se presenta como la unión entre personas, de una parte los consumidores y usuarios, y, de la otra, al proveedor de bienes y servicios. En los contratos de consumo, existe una parte fuerte, constituida por el experto proveedor, y una parte débil, encarnada por el consumidor. Así, debemos considerar la noción del "débil jurídico" dentro de los sujetos que interviene en este tipo de contratos.

² (Doctrina General del Contrato. José Melich Orsini. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas. 1993. Pág. 55.)

2.2.2 LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA.

Nuestro código civil que data de 1886, clasifica los contratos en unilaterales y bilaterales; gratuitos y onerosos; conmutativos y aleatorios; principales y accesorios; reales, solemnes y consensuales. Artículo 1309 a 1314. Código civil. No hace referencia a los contratos de adhesión.

Sin embargo, nuestro Código Civil, hace referencia a los contratos de adhesión o cláusulas de adhesión, de manera no sistematizada, en el artículo 1437, que expresa:

“Artículo 1437. No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán en contra suya, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que hayan debido darse por ella.

Se presumirá que las cláusulas ambiguas han sido dictadas o extendidas por la parte que tenía más interés en que su sentido no fuera claro. Si el interés fuera igual o equivalente para ambas partes, se observará lo prescrito en los incisos primero. “

Esta disposición es la que sirve de fundamento a los doctrinarios para sostener que el código civil acepta los contratos de adhesión, porque acepta que existe la posibilidad de que se celebren contratos en la que las cláusulas hayan sido dictadas por una de las partes, y señala reglas de interpretación en caso de conflicto o de ambigüedad, encontrándonos entonces frente a contratos de adhesión.

También hay referencia sobre los contratos de adhesión, en el Código de Comercio, en disposiciones dispersas, especialmente en el Art., 974m que expresa: "Las cláusulas de determinados contratos y precios de bienes o servicios impuestos por la ley, se considerarán insertos en los contratos a que se refieran o que tengan relación con ellos, y sustituirán a las cláusulas contrarias establecidas por las partes." Y el artículo, 976, que expresa: "En los contrato de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado."

Los contratos de adhesión, se encuentran dispersos en el ordenamiento jurídico, y se encuentra, en el derecho civil, especialmente en el contrato de arrendamiento; en el derecho administrativo, en los contratos de construcción de obra, de suministro, de supervisión, etcétera, y en derecho mercantil, como en los contratos de sociedad, de seguro, de fianza, de suministro, de préstamo mercantil, de compraventa con reserva de

dominio, en el arrendamiento financiero, de tarjetas de crédito, de servicios de telefonía fija y celular, de Internet y cable, etc., de dónde es fácil deducir que los contratos de adhesión constituye una estructura jurídica moderna, que nace como producto del avance tecnológico, y de la contratación masificada. Es decir, que los contratos de adhesión nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas. Las partes no discuten su contenido, ya que una de ellas impone las condiciones contractuales y la otra se adhiere a estas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento de la parte que se adhiere.

Entre las ventajas de los contratos de adhesión, se destacan: la delimitación detallada y minuciosa de las prestaciones asumidas por las partes, lo que elimina las incertidumbres y ofrece mayor seguridad en la interpretación y ejecución del contrato; la simplificación del proceso de formación y conclusión de los contratos, favoreciendo la rapidez de los negocios, mediante la predisposición de formularios o condiciones generales; la uniformidad del contenido jurídico de las relaciones contractuales de las empresas, permitiendo la diversificación y descentralización de la concertación de negocios; y la igualdad en las condiciones para todos los eventuales contratantes.

Entre los inconvenientes deben citarse: la imposibilidad de modificar las cláusulas predispuestas, debiéndose ilimitada el contratantes a la aceptación o modificación; la desigualdad económica subyacente de las partes, que fortalece la posición contractual del predisponente, quien es económicamente más fuerte, ejerce una actividad monopolizada y cuenta con mayor experiencia jurídica y técnica, lo cual, en definitiva favorece la inserción de cláusulas vejatorias en detrimento de la otra parte; la celeridad de estos contratos contribuyen a la inclusión de cláusulas equívocas, oscuras o redactadas maliciosamente, que determinan a la postre, toda clase de abusos y fraudes.

Como se analizará más adelante, en los contratos de adhesión, los términos o cláusulas de los contratos, pueden ser fijados, en la mayoría de los casos, por el proveedor o suministrante, y en otros casos por un tercero, que puede ser la ley, como cuando esta fija un plazo de duración de un contrato, como el Fideicomiso, que no puede pactarse por más de veinticinco años, o no puede pactarse proindivisión por más de cinco años, o bien la autoridad competente, como cuando señala las tarifas de transporte o de servicio eléctrico.

Significa lo anterior, que cuando una de las partes determina las cláusulas de un contrato, estamos en presencia de un contrato de adhesión,

pero cuando las condiciones de los contratos son dictadas por la ley, entonces se está en presencia de "Las condiciones generales de los contratos". Cuando mediante un acto de autoridad o soberanía, se fijan las condiciones de contratación, se puede decir que también se está ante contratos de adhesión, pero impuestos a todas las partes contratantes. Tal ocurre por ejemplo cuando la Ley de Protección al Consumidor prohíbe cobrar intereses sobre intereses devengados y no pagados.

2.2.3 BASE CONSTITUCIONAL DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Los contratos de adhesión, reconocen como sujeto de la relación jurídica al consumidor, y es en su orden que se establecen disposiciones constitucionales orientadas a su protección, siendo estas las siguientes:

ART. 8. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privarse de lo que ella no prohíbe.

Art. 22. Toda persona tiene derecho a disponer libremente sus bienes conforme a la ley.

Artículo 23. Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser

privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento.

Artículo 101. El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la relación a la utilización de los recursos. Con igual finalidad fomentará los diversos sectores de la producción **y defenderá el interés de los consumidores.**

Artículo 102. Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

Artículo 110. Inciso segundo. A fin de garantizar la libertad empresarial **y proteger al consumidor**, se prohíben las prácticas monopolísticas.

2.2.4 LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA.

(Ley de Protección al Consumidor)

Esta base constitucional dio lugar a que por decreto ejecutivo número 24 del 18 de abril de 1989, se reformaron las atribuciones contenidas en el

Reglamento Interna del Ministerio de Economía, con el objeto de fijarle competencia, entre otras cosas, para garantizar precios justos a los productores, comerciantes y consumidores; para regular los suministros y los precios cuando los intereses colectivos así lo requieran; para regular y vigilar en los afectos de orden económico, los servicios relacionados con el transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, aprobar sus tarifas y procurar la coordinación de sus actividades; para aprobar las tarifas aplicables a la prestación de servicios esenciales a la comunidad.

Esta atribuciones fueron nuevamente ampliadas, mediante el decreto legislativo No. 666 del 14 de marzo de 1996, que dio lugar al estatuto del consumidor, mediante la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor, que en su considerando I., expresa que de conformidad con el artículo 101 inciso segundo de la Constitución, es obligación del Estado la promoción del desarrollo económico y social, mediante la generación de condiciones óptimas para el incremento en la producción de bienes, propiciando a su vez la defensa de los intereses de los consumidores. Asimismo en el considerando II, expresa que es necesario fortalecer las condiciones de nuestro país para su incorporación en el proceso mundial de globalización, garantizando la participación de la empresa privada en el

desarrollo económico, fomentando la libre competencia **y confiriendo a los consumidores los derechos necesarios para su legítima defensa.**

De conformidad con el artículo uno de dicha ley, ésta tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude abuso dentro del mercado, y establece especialmente que el destinatario de la ley es principalmente el consumidor o usuario y define el contrato de adhesión como aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.

2.2.5 LOS MODERNOS CONTRATOS, COMO EL INFORMÁTICO, SON CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Los contratos informáticos asumen, con mucha frecuencia, la modalidad de contratos de adhesión, en donde una de las partes fija todas las cláusulas y la otra puede o no adherirse, sin poder negociarlas. Esta característica es común en los contratos informáticos en donde los proveedores de material informático establecen su vínculo contractual con contratos preimpresos. (Internet)

Hay que establecer que " El contrato por adhesión se encuentra irrevocablemente vinculado con la denominada sociedad de consumo, y ésta se relaciona a su vez, estrechamente, con la gran empresa y la acentuada tendencia a la producción en serie de bienes y servicios.

El tráfico de masa se ve estimulado por la ampliación del número de consumidores, y éstos, a su vez -como en un operativo de reciclaje -, por la publicidad, la cual desenvuelta por los medios de comunicación social.

La economía moderna se caracteriza fundamentalmente por la celeridad del tráfico, donde la producción "standarizada" y en masa de bienes y servicios ha favorecido la difusión de un tipo particular de negociación orientada a permitir la rapidez de la circulación de productor y se adecua también al ritmo rápido de la vida moderna.

Como se sabe existe una producción masiva de bienes y servicios también un consumo masivo de bienes y servicios, haciéndose necesario un instrumento que permitía el tráfico de los mismos. Cabe señalar que este instrumento tiene que contemplar dos requerimientos que son su carácter masivo y la celeridad.

El concepto del contrato de adhesión es "... aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de

tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente...

Con la finalidad de un mejor estudio, ahora analizaremos algo que es importante dentro de la contratación las " Cláusulas generales de los contratos" o " estipulaciones Generales".

"..Las estipulaciones generales de contratación aparecieron primeramente en los contratos de transporte marítimo y en los de seguro. Luego se presentan en las Bolsas. Se difunden más en el ramo de transportes. Desde fines del siglo XIX se introducen en las operaciones bancarias, luego son adoptadas en la "industria de abastecimiento" (agua, electricidad, teléfono) y pronto también en el movimiento de mercancías.

Las estipulaciones generales de contratación son, pues, una manifestación típica del Derecho de la economía moderna: realmente tiene sentido cuando una empresa realiza servicios o produce bienes de una manera sistemática y regular para el gran público, para una clientela indeterminada y actuando un tráfico en gran escala. A la realización de servicios en masa corresponde, como dice García Amigo, una contratación en masa.

Entonces se puede calificar a las cláusulas generales como el conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o ramas de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar. Por lo tanto elimina " a priori " los tratos previos entre las partes.

2.2.6 LOS CONTRATOS DE ADHESION Y LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION:

Con la finalidad de un mejor estudio, ahora analizaremos algo que es importante dentro de la contratación las "Cláusulas generales de los contratos" o " estipulaciones Generales".

Las estipulaciones generales de contratación aparecieron primeramente en los contratos de transporte marítimo y en los de seguro. Luego se presentan en las Bolsas. Se difunden más en el ramo de transportes. Desde fines del siglo XIX se introducen en las operaciones bancarias, luego son adoptadas en la "industria de abastecimiento" (agua, electricidad, teléfono) y pronto también en el movimiento de mercancías.

Las estipulaciones generales de contratación son, pues, una manifestación típica del Derecho de la economía moderna: realmente tiene

sentido cuando una empresa realiza servicios o produce bienes de una manera sistemática y regular para el gran público, para una clientela indeterminada y actuando un tráfico en gran escala. A la realización de servicios en masa corresponde, como dice García Amigo, una contratación en masa.

Se puede calificar a las cláusulas generales como el conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o ramas de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar. Por lo tanto elimina " a priori " los tratos previos entre las partes.

Las condiciones generales de contratación, son reglas previas al contrato, en tanto que el contrato de adhesión, es el contrato ya celebrado. Esto significa que las condiciones generales de contratación son las condiciones que integran un contrato cualquiera, pero especialmente un contrato de adhesión. Es por ello que los doctrinarios afirman que no deben confundirse las condiciones generales de contratación con el contrato de adhesión, porque son dos cosas distintas.

Verónica Gliblota Landriel, Profesora de Ciencias Económicas de Argentina, expresa que el tema de la Condiciones Generales de Contratación se ha transformado en un tópico de trascendental importancia dentro del

derecho privado actual, porque constituyen a la vez un indicador de desigualdad negocial, y al mismo tiempo constituyen en un instrumento de técnica empresarial imprescindible para la sociedad posmoderna.

Seguramente, en los contratos de empresa, las condiciones generales y las cláusulas abusivas tuvieron su primera expresión en las pólizas de seguros, que fueron usadas por lo menos desde el siglo XVI. (Atilio Anibal Alterini. 1998. A partir de ahí, su uso se extendió a una inimaginable cantidad de operaciones, que en la actualidad van desde complejos contratos bancarios, hasta boletos de transporte.

La ley Alemana de Condiciones Generales de los Contratos, promulgada en 1977, las define como las cláusulas predispuestas por alguna de las partes, con alcance general y para ser utilizadas en futuros contratos particulares, sea que estén incluidas en el instrumento del contrato o en otro separado. Stiglitz, Rubén y Stiglitz, Gabriel, expresan que lo que se predispone, o sea lo que se dispone anticipadamente es el contenido del contrato constituido por cláusulas predispuestas por condiciones generales.

La Ley de Condiciones Generales de España, promulgada en 1998, en su artículo 1, dispone: "Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su

aparición externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

Las directrices legales de la Comunidad Económica Europea, aluden a las cláusulas estándar y las define como "aquellas preparadas con antelación por una de las partes para su uso general repetido y que son utilizadas, de hecho, sin ser negociadas con la otra parte", característico de esta técnica comercial consiste en la eliminación de toda negociación previa al acuerdo de voluntades que da lugar al nacimiento del contrato: en los contratos de adhesión no se existe lo que se conoce con el nombre de "tratos preliminares", no hay ofertas y contraofertas. Sólo cabe la aceptación de la oferta sin matices, o el rechazo de la misma.

Es decir, que las condiciones generales de contratación, vienen a señalar los parámetros a los que deben sujetarse los contratos de adhesión. Estas condiciones generales de contratación, se encuentran contenidas en la mayoría de las legislaciones modernas, en las llamadas Leyes de Protección al Consumidor. Aún cuando los contratos de adhesión son aceptados e identificados por la doctrina, los mismos no se encuentran debidamente reglamentado en la legislación civil, que sólo parece referirse a ellos cuando hablan de las reglas de interpretación de los contratos, y algunas

disposiciones contenidas en la legislación mercantil, que expresamente se refiere a los contratos de adhesión, pero que no hace relación a los términos a los cuales deben ceñirse los contratos de adhesión, siendo entonces que por ello aparecieron en las diferentes legislaciones, especialmente en las europeas, después del año de 1962, las primeras leyes que contienen las condiciones generales de contratación.

Alfaro Águila Real, autor español, en su obra "Las Condiciones Generales de la Contratación. Estudio de las disposiciones generales, y que es autor de importancia indiscutida en la materia, ha manifestado las ventajas que acarrea la utilización de las cláusulas predispuestas contratos al expresar: "presentase, puede identificarse cuatro grupos de efectos racionalizadores: las condiciones generales provocan una reducción de los costos de celebración y regulación de los contratos; favorecen la división de tareas entre los miembros de la organización empresarial; facilitan la coordinación entre estos y hacen posible el cálculo anticipado del costo de producción de los bienes y servicios que ofrece la empresa"

Ciertamente estas nuevas formas de contratación masificada han venido a imponer una reestructuración de los cánones clásicos del derecho, las condiciones generales han producido una transformación de los principios clásicos del derecho civil, especialmente en materia de contratos, revelando

la insuficiencia de las viejas estructuras de contratación civil, muy especialmente en lo referente al control de interpretación de los mismos. Vale decir, las normas clásicas contenidas en la legislación civil solamente reglamentan aspectos de interpretación, pero no reglamentan el control de las cláusulas de contratación.

Los contratos de adhesión traen aparejado el abuso de la posición de predominio de quien predispone las condiciones, en perjuicio de la parte adherente, situación que el Estado debe impedir o corregir. Ya las Directrices de la Asamblea General de la ONU de 1985, Establecido en el Artículo 19: "Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores".

Advertido entonces, que los contratos de adhesión supone un abuso de una de las partes, motivó un desarrollo legislativo a nivel mundial, con el propósito de evitar las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Así, entre las más destacadas por su técnica legislativa y su riqueza de contenidos, se puede mencionar las leyes sobre condiciones generales de Alemania y España, ya citadas.

Las normas generales de contratación, se caracterizan entre otras cosas, por contener listas de aquellas condiciones que se consideran prohibidas que, y por regular la utilización de las mismas en cualquier tipo de contrato.

El código civil peruano de 1984, regula los contratos de adhesión y las condiciones generales; el código civil holandés de 1992, regula pormenorizadamente las condiciones generales de contratación.

Las condiciones generales de contratación vienen a imponer límites a las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión, es por ello que debe quedar claro que el campo de aplicación de las condiciones generales es en materia de **relaciones de consumo**. Tan es así, que la Ley de Protección al Consumidor, vigente en El Salvador, establece que dicha ley tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude abuso dentro del mercado. El artículo 3, de esa misma ley, menciona esas disposiciones son aplicables a aquellos actos jurídicos en que las partes intervinientes tengan el carácter de proveedores y consumidor, repercutiendo tales actos sobre cualquier clase de bienes y servicios.

Siguiendo a De Castro - referencia discutida al momento de dictar la ley española sobre Condiciones Generales, se puede decir que son: "las

condiciones generales de la contratación son un conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar" (De Castro y Bravo, Federico. Las Condiciones Generales de los Contratos y la eficacia de las leyes". Madrid. 1961.

La ley alemana de Las Condiciones Generales de la Contratación del 9 de diciembre 1976, en su artículo establece: son condiciones generales de contratación todas aquellas cláusulas contractuales predispuestas para una pluralidad de contratos que una parte (predisponente) impone a la otra en el momento de celebración del contrato. Es irrelevante que las cláusulas constituye una parte del contrato formalmente separada cuesten recogidas en el documento contractual mismo, la extensión que tengan, el tipo de escritura en que están redactadas y la forma del contrato tenga"

La ley de Protección al Consumidor de El Salvador, en el artículo 21, señala algunas de las condiciones generales de contratación, pero especialmente en preciso segundo expresa: Todo contrato de adhesión presentado un formulario impreso, mediante cualquier procedimiento, para ser firmado por el consumidor, deberá estar redactado en términos claros y en idioma castellano; con caracteres fácilmente legibles a simple vista. Éste

ningún caso podrá contener emisiones aspectos o documentos que no se faciliten al consumidor, previo simultáneamente a la celebración del contrato. Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, la mayor esa dirección, al constatar la violación a los derechos de los consumidores, podrá ordenar el retiro inmediato de los formularios que contengan dichas estipulaciones.

Sobre la base de estas conceptualizaciones, son caracteres naturales para la existencia de condiciones generales, los siguientes:

Predisposición: es el rasgo más crítico de esta forma contractual, implica la previa fijación o determinación unilateral por parte del empresario del clausulado que luego formará parte de los contratos. Mostrar de la idea de que si bien las condiciones generales sólo adquieren eficacia jurídica al estar incorporada a un determinado contrato, sin embargo comienza su existencia como tal mucho antes.

Imposición: o visto desde la otra parte de la relación, sometimiento a las reglas determinadas por una sola de las partes. Se traduce en la inevitable aceptación de las condiciones, o bien una falta total de posibilidades de renegociar o modificar los términos ya fijado por el empresario el consumidor contrata bajo esas condiciones posiblemente no contrata.

Generalidad. Éste es quizás el sesgo permite identificar las condiciones generales de otros términos, tales como contratos por adhesión o cláusulas predispuestas, que si bien en la mayoría de los casos los contratos por adhesión lo son a condiciones generales y necesariamente a cláusulas predispuestas por uno solo de los contratantes, existen supuestos de decepción, pero el contrato tiene el contenido elegir a una de las partes del negocio; sin embargo, está hecho para arreglar sólo una relación contractual, en tanto las condiciones generales están orientadas a la finalidad de servir de base a todos los futuros potenciales contratos que celebre el predisponente.

Contractual. En virtud de que ha perdido totalmente su vigencia la discusión doctrinaria acerca de su naturaleza jurídica, siendo actualmente unánime la postura que considera a las condiciones generales como formando parte de los contratos, aún cuando las mismas no se encuentren materialmente incorporadas al texto contractual, o el mismo haga meramente un reenvío a ellas. No son por sí un contrato, pero su vocación natural es determinar la regla aplicable a la pluralidad de relaciones con un número más o menos amplio de contratantes. Así lo sostiene Juan José Marín López, en su obra "Las condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Valladolid, España. 2000.

Así por ejemplo, cuando la ley establece que no podrá pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, aún cuando tal cláusulas no aparezca materialmente dentro del contrato, si forma parte de el, por ser una condición general de contratación.

Las Condiciones Generales de los Contratos, son una manifestación típica del derecho de la economía moderna, que tienen sentido cuando una empresa realiza servicios o produce bienes de manera sistemática y regular para el gran público,, con una clientela indeterminada y actuando un tráfico en gran escala: a la realización de servicios en serie y a la producción de bienes en masa corresponde una contratación en serie o en masa; así las exigencias de la moderna economía han influido la dogmática del contrato.

De este modo, las ventajas de las condiciones generales son:

1. Permite una delimitación detallada de las prestaciones
2. Lo que produce una mayor seguridad en el intercambio de bienes y servicios, eliminando dudas e incertidumbres.
3. Se eliminan los tratos previos, facilitando la inmediata perfección del contrato.
4. Lo que tiene como consecuencia la gran rapidez en la celebración de los contratos.
5. Se acomoda a la realidad social y a las necesidades prácticas.

6. Implican una situación de igualdad para las partes que contratan con la empresa que las impone.
7. La autoridad estatal puede intervenir para determinar las cláusulas de los contratos en masa.

Frente a estas ventajas, todas ellas prácticas se alza el grave inconveniente jurídico: representan una gravísima limitación al principio de autonomía de la voluntad.

En conclusión las condiciones generales de la contratación presentan ventajas de índole práctica y responden a la realidad social de la sociedad de consumo actual. Y presentan el inconveniente teórico de la autonomía de la voluntad y el práctico de la preponderancia del más fuerte sobre el más débil. La única posibilidad de compaginar, estabilizar igualar ventajas e inconveniente se halla en el control de las mismas.

2.2.7 CONTROL DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS.

A efecto de que una de las partes imponga las otras cláusulas abusivas, es preciso que los contratos sean controlados. El control puede ser judicial, administrativo o legal.

El Control Judicial. Un control judicial preventivo implicaría que los jueces y tribunales tienen el poder de controlar las condiciones generales de los contratos. Eso significa que ante un caso concreto de un contrato que contiene cláusulas abusivas, existiría la posibilidad de que el juez declare la ineficacia de las condiciones de contratación abusivas. Éste control judicial tiene el inconveniente que es una medida a posteriori, esto es cuando una de las partes ha resultado perjudicada. El control judicial ha resultado ineficaz para evitar los abusos contractuales, porque priva el principio de autonomía de la voluntad, aún cuando se ha querido tomar como fundamento para declarar la ineficacia de una cláusula abusiva, la teoría del abuso del derecho o la teoría de la imprevisión.

2.2.8 CONTRATOS DE ADHESION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO SALVADOREÑO

2.2.8.1 PLANTEAMIENTO.

No es ya nada nuevo que la corriente codificadora asumió las formas clásicas de contratación, dedicando dos artículos a los contratos de adhesión y a las cláusulas generales de contratación. Con las normas de la Ley de protección del Consumidor, se innova con gran profundidad los temas

de la oferta y de la contratación por adhesión, evidenciando los problemas de una sociedad moderna: la mejor posición del ofertante (usualmente una empresa en busca de consolidación, afirmación o ampliación del mercado) y al mismo tiempo una crisis en la autonomía de voluntad.

Las normas del Código Civil evidentemente tienen que cumplir con el rol integrador de la sociedad y orientar su desenvolvimiento. Cabría proponer la alternativa de subsumir la contratación regulada por la normatividad de defensa del consumidor en el Código Civil, o plantear una permanente complementariedad entre ambas normatividades. Esta proposición disyuntiva es el tema de nuestro análisis.

2.2.8.2. BREVE REVISION DE LA DOCTRINA

Desde la primera denominación de "contratos de adhesión" por Raymond Saleilles, el tema de los contratos por adhesión ha sido objeto de posiciones doctrinarias casi siempre encontradas sobre los temas de naturaleza, concepto y características jurídicas. De tal forma que cuando estamos en presencia de esta forma especial de contratación en materia mercantil solo pensamos en cláusulas.

2.2.9 ACUERDO DE VOLUNTADES O VOLUNTAD UNILATERAL

Si una sola de las partes elabora el contenido del contrato estableciendo sus cláusulas y la otra parte solamente acepta en su integralidad este contenido, la cual permite analizar dos posiciones: una que afirma la voluntad unilateral consolida el acto jurídico, siendo la otra parte solamente un destinatario, en consecuencia no existe propiamente un contrato; por otro lado, conforme otra corriente afirmará que no deja de existir el contrato aunque la posición de una de las partes tenga dominio en su realización sin que a priori pueda establecerse que existe vicio de voluntad.

La doctrina se ha inclinado más por la segunda tesis, como el caso de los autores citados, observándose además que nuestro código civil en su sistemática considera los contratos por adhesión en su Título II de la Sección Primera referida al consentimiento como condición para la formación de los contratos, y que dejando a un segundo plano su objeto, este tipo de contratos se caracteriza por la forma de aceptación y constitución.

A continuación se dan detalles de cómo el principio de la Autonomía de la Voluntad a tenido su crisis dentro de la historia

2.2.10 CRISIS DE LA AUTONOMIA DE VOLUNTAD.

La crisis de la autonomía de la voluntad, ha puesto en reelaboración y reconstrucción la teoría del contrato, abriéndose alternativas más flexibles para la comprensión de una sociedad de mercado y la estandarización contractual.

La crisis de la voluntad se ha manifestado en la correspondiente asimetría jurídica y de información del mercado. La asimetría jurídica se manifiesta en las posibilidades del ofertante para regular y establecer las cláusulas y condiciones del contrato.

La asimetría de información se da por el poder y posición en el mercado que existe en el ofertante y que puede condicionar la decisión del aceptante, especialmente si el aceptante no conoce la existencia de otros u otros proveedores.

2.2.11. COSTOS DE TRANSACCION

El desarrollo de la estandarización contractual no solo es un fenómeno de la industrialización, en los años noventa se afirma que es la

forma común de contratación de una economía abierta y de la producción en masa.

El análisis de los costos de transacción explica la importancia de asumir una adecuada protección frente a la asimetría contractual y en especial el rol de reducción de costos de transacción que permite el contrato por adhesión cuando la totalidad de estos costos los asume el ofertante. Es decir, se tiene la ventaja que los costos de asumir asesoría, redacción, debate y relaciones precontractuales y el tiempo que demoran los asume el ofertante y ofrece un "producto final" al aceptante, por tanto el hecho que el ofertante asuma estos costos dinamizará el mercado; sin embargo, la protección frente a sus decisiones será limitada por la actuación del consumidor a través de organizaciones que equilibren los niveles de poder y revisión contractual. Es justamente en este punto donde la normatividad de protección al consumidor o mas importancias, puesto que si bien se permite al ofertante materializar toda la propuesta contractual, se le impone límites específicos en cuanto a la oferta y una estructura de obligaciones en protección de los derechos del consumidor. En consecuencia, la oferta tiene parámetros fuera del Código Civil porque esta es propia del Derecho Mercantil y su regulación y aplicación práctica estriba a las relaciones de comercio entre los usuarios y comerciantes.

2.2.12. CONTRATOS POR ADHESION Y VENTA AL CRÉDITO

El Código Civil y la doctrina orientan la existencia exclusiva de un contrato por adhesión escrito con los lógicos costos de transacción. Sin embargo la Ley de Publicidad en Defensa del Consumidor y la Ley de Protección del Consumidor, nos brindan perspectivas de contratación por adhesión mediante alternativas más flexibles.

Son innovaciones en este sentido

2.2.13 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA OFERTA:

Se ha reconocido el derecho del consumidor a recibir la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada de la adquisición de bienes y servicios. Para proteger este derecho y la debida información por el consumidor se ha establecido dos instrumentos fundamentales:

A) La prohibición de toda publicidad engañosa o que induzca a error al consumidor.

B) Las condiciones de etiquetado de los productos para determinar la calidad y contenido de los productos.

2.2.14.- EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA VENTA A CREDITO:

El caso más típico de contrato por adhesión en la ley de defensa del consumidor se encuentra en la venta a crédito, donde la ley obliga a la formulación de condiciones (equiparables a cláusulas) se establezca con claridad la cuota inicial, el monto de los intereses y la tasa efectiva anual, el monto y detalle de cualquier cargo adicional si lo hubiere, el número de cuotas, su periodicidad y su fecha de pago y el derecho del consumidor a liquidar anticipadamente la deuda con la reducción de intereses y cargos.

2.2.15. VALORACION DE LAS NORMAS DEL CODIGO CIVIL Y DE LAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La protección del art. 1398 del Código Civil de la parte que no estipula los contratos por adhesión se restringe a la prohibición de las siguientes cláusulas:

- A) Invalidez de estipulaciones que establezcan exoneraciones o limitaciones de responsabilidad.
- B) Invalidez de estipulaciones que establezcan Facultades unilaterales de rescisión o resolución del contrato.

- C) Invalidez de estipulaciones que establezcan prohibiciones de oponer excepciones
- D) Invalidez de estipulaciones que establezcan prohibiciones de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

Estas limitaciones no se encuentran dentro de un sistema completo de protección al consumidor, de la misma forma

El art. 1390 del Código Civil no considera la posibilidad de contratos por adhesión en forma verbal o de oferta al público, como si orientaría la normatividad de defensa del consumidor, especialmente para el caso de las ventas al crédito. Es decir, cuando un proveedor exhibe un producto al público estableciendo las condiciones de venta a plazos, y un consumidor elige la adquisición aceptando dichas condiciones, ya no sería necesario firmar el contrato sino solamente las letras u ordenes de pago. De la misma forma, el contenido del contrato por adhesión debería ser exhibido en anuncios (sic) como orienta el art. 4 del decreto legislativo 691 modificado por la ley 26506. De estas observaciones se deduce que existe complementariedad entre la normatividad de defensa del consumidor que establece las condiciones de la oferta para la adhesión y el código civil que establece las características de la aceptación, lo que da la respuesta al problema original: existe una relación indesligable entre el Código Civil y los

Decretos Legislativos 691 y 716. Es cierto que los costos de transacción siempre existirán en las contrataciones masivas así como que la venta al crédito ofrecerá el acceso de productos a consumidores de menores recursos, por tanto la contratación por adhesión se convertirá en un instrumento de integración de los sectores medios y bajos al mercado. Estas relaciones no dejan de ser privadas y caracterizantes de la vida común en la sociedad contemporánea para acceder a los bienes y servicios, es decir, materia de necesaria regulación por el Código Civil.

El Código Civil, en consecuencia, es incompleto al no tratar el tema de los contratos por adhesión en su integralidad, aunque tampoco se puede incluir toda la normatividad de Defensa del Consumidor en el Código Civil.

Por tanto sería necesario el reforzamiento de las instituciones de oferta al público, de saneamiento y responsabilidad civil desde la perspectiva de la contratación masiva y la economía de mercado.

La normatividad sobre libre mercado y en especial el rol de la defensa del Consumidor también requiere de consolidación e integración, siendo propiamente su campo el control heterónimo a efectos de establecer objetos de regulación y de estudio distinto pero complementario, lo que se puede llamar Derecho Civil y Derecho del Mercado. Punto, agosto de 1999, fueron comentados los términos.

CLASIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS

DEFINICIÓN: Del latín Contractus, derivado a su vez del verbo contraer, regir, lograr, concertar.

Es un acto jurídico bilateral que se constituye por el acuerdo de voluntades de dos o más personas y que produce ciertas consecuencias jurídicas (crear o transmitir derechos y obligaciones). Es un acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones.

Los derechos y obligaciones que engendra o transmite el contrato, no solo hay derechos personales, sino también reales. Existen contratos que originan exclusivamente derechos personales y puede haber contratos que exclusivamente tengan por objeto dar nacimiento a derechos reales.

Los derechos reales están específicamente precisados en la legislación y por esta razón se dice que son de número limitado: propiedad, usufructo, servidumbre, uso y habitación y los que sirven de garantía para un derecho de crédito prenda e hipoteca.

Los derechos personales se encuentran protegidos por una acción personal, así llamada porque pueden dirigirse únicamente contra el sujeto de una relación y no solo los que regula la legislación sino que pueden idearse en formas no denominadas o atípicas.

Hay contratos, como el mandato, el depósito el comodato y el arrendamiento, que crean exclusivamente derechos personales.

ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO

1. El consentimiento puede ser expreso o tácito.
2. El objeto debe ser físico y jurídicamente posible, determinado y determinable en cuanto a su especie, existir en la naturaleza y debe estar dentro del comercio.

A falta de cualquiera de estos elementos se puede invocar la inexistencia del contrato por cualquiera que tenga interés jurídico del mismo, y la acción para solicitarla es imprescriptible; no subsisten los efectos, ni siquiera provisionales.

ELEMENTOS DE VALIDEZ DEL CONTRATO

1. La licitud en el objeto motivo o fin determinante en el contrato, la falta de ésta produce la nulidad absoluta del contrato.

La acción para pedir la nulidad absoluta la puede hacer valer cualquiera que tenga interés jurídico, por que trata de disposiciones de orden publico.

2. La capacidad de los contratantes es decir que deberán contar con la mayoría de edad y estar en pleno uso de sus facultades mentales La capacidad puede ser de goce o de ejercicio cuando únicamente cuenta con la

Capacidad de goce debe de ser representada para celebrar contratos e inclusive de obtener autorización judicial para efectuarlos.

3. La formalidad o forma que deba revestir para perfeccionarlo.

4. Ausencia de vicios en el consentimiento como el dolo, la mala fe, la violencia, lección y error en los contratos.

A falta de los tres últimos elementos de validez el contrato será nulo relativamente, siempre y cuando alguno de los contratantes haga valer en tiempo su acción para demandar la nulidad del contrato, y la misma es prescriptible; la nulidad relativa es susceptible de convalidarse.

CONSECUENCIAS JURÍDICAS

Las que resultan de aquellas situaciones jurídicas concretas reconocidas por las normas jurídicas que sobrevienen por virtud de la realización de los distintos supuestos.

CLASIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS SEGÚN LA DOCTRINA

PRELIMINARES. Son aquellos cuyo objeto es la celebración de un contrato a futuro es decir que es una promesa de contrato. UNILATERALES. Cuando solo una de las partes contratantes queda obligada con la celebración del contrato. BILATERALES. Cuando existen derechos y obligaciones para ambos contratantes. PRINCIPALES. Son aquellos que subsisten por sí mismos sin necesidad de otro contrato para su perfeccionamiento. ACCESORIOS. Son

aquellos que dependen de un contrato principal para su perfeccionamiento.

CONMUTATIVOS. Son aquellos cuyos alcances se conocen por los contratantes desde su celebración.

ALEATORIOS. Son aquellos que no se conocen sus alcances y que dependen de un acontecimiento futuro e incierto para su realización.

ONEROSOS. Son aquellos que producen provechos y gravámenes para ambas partes.

GRATUITOS. Aquellos que producen provechos para una de las partes y gravámenes para la otra parte.

INSTANTÁNEOS. Son aquellos que producen sus efectos en un solo acto.

DE TRACTO SUCESIVO. Son los que surten sus efectos a través del tiempo.

NOMINADOS. Son aquellos que están regulados por el código civil.

INNOMINADOS. Aquellos que no están regulados por el código civil.

REALES. Cuando es necesario la entrega de la cosa.

CONSENSUALES. Son aquellos que se perfeccionan con el simple consentimiento de los contratantes.

FORMALES. Aquellos que para su perfeccionamiento deben revestir una forma establecida por la ley. (Como la compra - venta de inmuebles que exceda su valor de \$5000.00 que deberá otorgarse ante la fe de notario público)

CONSENSUAL EN OPOSICION A REAL. Es aquel que se perfecciona con el simple consentimiento de las partes, sin necesidad de que se entregue la cosa.

CONSENSUAL EN OPOSICION A FORMAL. Es aquel en que se da

libertad a las partes para que manifiesten el consentimiento por el medio que deseen.

CLASIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS SEGÚN EL CODIGO

1. PRELIMINARES. a) Promesa.
2. TRANSLATIVOS DE DOMINIO. a) Compra – venta b) Permuta, c) Donación, d) Mutuo.
3. TRANSLATIVOS DE USO Y GOCE. a) Arrendamiento, b) Subarrendamiento, c) Comodato, d) Depósito, e) Mandato.
4. PERSIGUEN UN FIN COMÚN. a) Asociación civil, b) Sociedad civil, c) Aparcería de ganado, d) Aparcería agrícola o rural.
5. DE GARANTIA O ACCESORIO. a) Fianza, b) Prenda, c) Hipoteca.
6. ALEATORIO. a) Renta vitalicia, b) Juego y apuesta c) La compra de la esperanza
7. LOS QUE PREVIENEN UNA CONTROVERSIA Y PONEN FIN A LA MISMA. a) Translación

CONTRATO DE PROMESA. DEFINICIÓN: es un contrato por el cual, una o ambas partes asumen o contraen la obligación de celebrar un contrato a futuro. Cuando ambas partes se obligan se le denomina promitentes, cuando solo se obliga una parte se le llama promitente y beneficiario.

CARACTERÍSTICAS. a) Debe constar por escrito, b) De tiempo determinado, c) Únicamente genera obligaciones de hacer como los consistentes de la Celebración de un contrato a futuro

ELEMENTOS DE EXISTENCIA, a) Consentimiento: consiste en la manifestación de la voluntad de una o de ambas partes, b) Objeto: es la cosa objeto del contrato que el obligado debe dar ó el hecho que el obligado debe hacer, c) Deberá contener todos los elementos del contrato definitivo

ELEMENTOS DE VALIDEZ, a) La licitud en el objeto motivo o fin determinado, a falta de elemento se produce nulidad absoluta, b) Forma o formalidad: debe contar por escrito por lo tanto es un contrato formal, c) Capacidad para contratar: las partes deberán tener la capacidad jurídica para contratar d) Deberá contar con las ausencias de vicios en el consentimiento, es decir, que el contrato debe celebrarse sin dolo, mala fe, lesión, ó violencia.

CLASES DE PROMESA, a) Promesa de venta: en que solamente el que vende contrae la obligación de vender, obligándose a celebrar el contrato definitivo sin que el beneficiario se obligue a cumplir. b) Promesa de compra: únicamente se obliga el comprador quien es el prominente y el vendedor puede o no hacer el contrato definitivo. c) Promesa de compra-venta: las partes contratantes son beneficiarios y prominentes recíprocamente.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES. 1. Celebrar el contrato definitivo y futuro, 2. Pagar los daños y perjuicios a que se hubieren obligado en la cláusula penal.

CONTRATOS TRANSLATIVOS DE DOMINIO

COMPRA VENTA. Contrato en virtud del cual una persona llamada vendedor se obliga a transmitir el dominio de una cosa o derecho a otra persona llamada comprador quien a su vez se obliga a pagar un precio cierto y en dinero.

CARACTERÍSTICAS DE ESTE CONTRATO, 1. Contrato translativo de dominio, 2. Contrato bilateral, 3. Contrato oneroso, 4. Contrato conmutativo, 5. Contrato consensual, 6. Contrato formal, 7. Contrato nominativo, 8. Contrato principal, 9. Contrato instantáneo, 10. De tracto sucesivo, 11. De prestación diferida.

ELEMENTOS ESENCIALES, CONSENTIMIENTO: Consiste en la manifestación de voluntad del vendedor de transmitir el dominio de la cosa o del derecho y la voluntad del comprador de pagar un precio cierto y en dinero. OBJETO: Consiste en la cosa y el precio que se habrá de pagar por ella A falta de algunos de estos elementos se produce la inexistencia del contrato.

ELEMENTOS DE VALIDEZ. 1. Que el motivo, objeto o fin del contrato sea lícito, es decir que este regulado por el comercio. A falta de estos elementos se produce la nulidad absoluta, surte efectos que son destruidos retroactivamente hasta el momento de su celebración, no se puede convalidar y su acción tampoco prescribe. 2. La capacidad para contratar 3. La formalidad. Generalmente la compra-venta es consensual ya que se perfecciona con el simple consentimiento de las partes aunque no se entregue la cosa ni se satisfaga el precio, pero tratándose de inmuebles, que rebasan 365 días de salario mínimo vigente deberá contar en escritura pública e inscribirse en el registro público de la propiedad. 4. Que el contrato se haga sin ningún vicio del consentimiento que pueda invalidarlo ya que si se otorga con los últimos elementos de validez estará afectado de nulidad relativa, que si es susceptible de realizarse.

2.2.16 CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

De los conceptos contenidos en la doctrina de los expositores del derecho, lo mismo que los aspectos legales de las diferentes legislaciones, se extraen las siguientes características comunes de los contrato de adhesión:

a) Son contratos masivos o seriales realizados por empresas.

b) Constituyen una excepción a los contratos paritarios, donde las partes son normalmente iguales jurídica y económicamente, en tanto los contratos de adhesión las partes contratantes son desiguales jurídicamente porque una parte impone las condiciones de contratación a la otra; y económicamente desiguales porque existe una parte económicamente poderosa y una parte económicamente débil que generalmente es el consumidor o usuario. Se sostiene el contrato de adhesión, a diferencia del civil, supone una desigualdad jurídica de las partes contratantes, es decir, hablar en estos términos significa que el proveedor se encuentra en ventaja respecto de su consumidor, ya que puede imponer a este las cláusulas del convenio, no dejando al particular la posibilidad jurídica de discutirlos. Es por ello que se dice que con el contrato de adhesión se destruye la figura conceptual del contrato, pues si las dos voluntades que en él debe intervenir no contribuyen a su formación, sino que sólo una de ellas lo impone y la otra se limita a aceptarlo por no tener la posibilidad jurídica de discutirlo, entonces no existe la bilateralidad de voluntad esenciales del acto contractual, pudiendo entonces decirse, que el contrato de adhesión, NO CONTRATA, SINO QUE MANDA.

Los contrato de adhesión se presentan como antónimos de los o contratos paritarios o de "igual a igual". La característica fundamental de este tipo de contratos como lo expresa el Dr. José Melich Orsini "es la falta total de negociaciones o conversaciones preliminares y la imposición del contenido contractual, lo cual implica una situación de disparidad económica y de inferioridad psíquica en uno de los contratantes.

- c) Constituyen una excepción o violación al principio de autonomía de la voluntad de las partes, y cuya inobservancia está justificada por principios constitucionales y para evitar abusos del derecho.
- d) Los contratos de adhesión han dado origen a una nueva categoría de derecho, llamado "DERECHOS DEL CONSUMIDOR".
- e) Los contratos de adhesión, evolucionan del concepto clásico de deudor y acreedor, a nuevos conceptos jurídicos como son: proveedor, productora, servidor, consumidor o usuario.
- f) Los contratos de adhesión provocan el desarrollo de la "Categoría del Abuso del Derecho", y la transforma en la "Teoría de las Cláusulas Abusivas"
- g) Los Contratos de Adhesión están conformados por normas de orden público, por consiguiente en dicho contrato no sólo intervienen las partes contratantes, sino también un tercero, que generalmente es el Estado,

que determina las cláusulas más importantes. Este debe intervenir para asegurar la protección del más débil.

- h) Una de las partes elabora el contrato y la otra lo acepta o lo rechaza. Una de las partes es la que determina los términos de la relación contractual y elabora el esquema en forma previa, de modo que el destinatario está en alternativa fatal de adherirse o no, de celebrar uno el contrato. De acuerdo con lo expresado en el punto anterior, no existe capacidad o poder de negociación.
- i) Los contratos de adhesión son contratos formales, que deben otorgarse por escrito y están sujetos a regulación o supervisión por autoridad administrativa. Una de las características del derecho privado es el consensualismo, sin embargo no contratos de adhesión, debido a la protección que la ley le otorga al adherente, prima el formalismo. Las distintas protecciones que la ley establece constituyen una imposición de formas que deben ser observadas. La ley de protección al consumidor en El Salvador, impone ciertas formas a los contratos de adhesión, convirtiendo los en contratos formales y dejando de lado el consensualismo.

- j) Las cláusulas de adhesión han dado origen a la Ley de Protección al Consumidor, cuyas normas se aplican a la legislación común, mercantil, financiera y administrativa.

2.2.17 CONTRATOS CON CLAUSULAS DE ADHESIÓN.

Los contratos celebrados bajo la modalidad de contratos de adhesión, se encuentran presentes en las diversas ramas del derecho, siendo los más importantes los siguientes:

DERECHO CIVIL. Pueden aplicarse las cláusulas de adhesión, en el contrato de arrendamiento simple, en el contrato de mandato civil, en el contrato de promesa de venta, en el de mutuo.

DERECHO MERCANTIL. En el contrato de sociedad, compraventa mercantil, venta plazo de bienes muebles, compraventa por abonos, estimatorio, de suministro, agua – energía eléctrica – telefonía fija y móvil – de Televisión por cable – Internet; el depósito bancario, en sus diversas especies, de ahorro – en cuenta corriente – a plazo fijo; apertura de crédito, descuento, crédito documentario, prenda mercantil, préstamo mercantil, etc.

DERECHO FINANCIERO. Contrato de Fianza Mercantil, de Seguro, de Arrendamiento Financiero, de Ahorro y Pensión, Contratos Bursátiles.

2.2.18 LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y EL PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA DE VOLUNTAD.

En el contrato de adhesión una de las partes predispone las condiciones y la otra parte la acepta o la rechaza. Una vez aceptado el contrato este debe cumplirse tal como fue pactado, no importando si la prestación a cargo de una de las partes resulta onerosa, abusiva o perjudicial, de manera que debe analizarse lo siguiente:

- a) Si en los contratos de adhesión existe libertad contractual;
- b) Si el contrato de adhesión, una vez suscrito por las partes las obliga indefectiblemente, aún en perjuicio de una de las partes, en aplicación del principio base del derechos de los pueblos libres, Pacta Sun Servanda, que significa que lo pactado debe conservarse y cumplirse tal como fue pactado;
- c) Si el contrato de adhesión no obliga cuando en el existen cláusulas abusivas.

Según algunos autores, en los contratos de adhesión, el principio de autonomía de la voluntad se encuentra limitado y distorsionado, porque el consentimiento de una de las partes se limita a la adhesión o aceptación de lo ya predeterminado. Así, el contrato dejar de ser la expresión de la libertad del individuo, particularmente del consumidor o usuario, y se pierde la paridad entre las partes. Es una negación de toda autodeterminación voluntaria. En el desarrollo de la teoría general del contrato, el individuo se encuentra investido por el derecho de una autoridad soberana para elegir la forma de relación más conveniente a sus peculiares pretensiones. Pero en el contrato de adhesión, y más aún el contrato de consumo reprime la expresión de la voluntad de una de las partes, ya sea consumidor o usuario, de aquí que el ordenamiento jurídico está llamado a controlar los abusos y las operaciones que realice en el mercado los proveedores de bienes y servicios, lo cual se materializa a través de las normas contenidas en Ley de Protección al Consumidor. La Teoría de que el contrato es justo por ser hijo de la decisión libre de los interesados, sin importar que exista desproporción entre las prestaciones ni entre las condiciones económicas de los contratantes, está en decadencia. Es decir que la autonomía de la voluntad, tal como es conocida en el modelo clásico contractual, no se observa en las relaciones de consumo ni en los contratos de adhesión.

Por muchos años los autores de los códigos civiles producto del liberalismo pregonado por la Revolución Francesa, respetuosos de la voluntad y libertad individual, afirmaron el principio o dogma de la autonomía de la voluntad, de acuerdo a la cual:

- a) las partes tienen libertad de contratar en el modo, forma y condiciones que estimen convenientes;
- b) al hacerlo contratar en igualdad de condiciones;
- c) lo establecido es ley entre las partes; y
- d) lo convenido sólo afecta las partes o interesados y no a los terceros o a la comunidad.

Los legisladores, en su mayoría han sido respetuosos de este principio, tratando de no intervenir en las relaciones contractuales, sino solamente estableciendo reglas supletorias, que tienen como únicas limitaciones, la buena fe, la moral, el orden público y las buenas costumbres, por cierto no muy cumplidas.

En la legislación salvadoreña, el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, encuentra su base constitucional en el artículo 8., de la constitución que expresa que: "Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privar se de lo que ella no prohíbe"

Art. 22. Toda persona tiene derecho a disponer libremente sus bienes conforme a la ley.

Artículo 23. Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento.

Artículo 102. Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social.

En el código civil, el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, se encuentra consagrado en las siguientes disposiciones:

Art. 1308. Las obligaciones nacen de los contratos, cuasicontratos, delitos o cuasidelitos, faltas y de la ley.

Artículo 1309. Contrato es una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

Artículo 1416. Todo contrato legalmente celebrado, es obligatorio para los contratantes, y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de estas o por causas legales.

Artículo 1417. Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, si no a todas las

que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella.

LÍMITES DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD DE LAS PARTES.

No obstante que las anteriores disposiciones establecen la libertad contractual, esta no es ilimitada, por que existen varias causas que pone límites a los contratos.

Las limitaciones más importantes son:

- a) La buena fe, el orden público, las buenas costumbres.
- b) El abuso del derecho.
- c) Los contratos de adhesión.

El principio de autonomía de la voluntad se manifiesta en el contrato en un doble sentido: a) en la libertad de los sujetos en celebrar o no un contrato a lo que se le llama derecho a la libre contratación o libertad de contratar; y b) en la libertad de fijar las condiciones y contenido del contrato, que es lo que se llama libertad contractual, también llamada "condiciones generales de los contratos". Ambos conceptos no deben ser confundidos, porque el primero implica el derecho de celebrar o no un contrato, y el segundo la libertad para fijar las condiciones de contratación, elemento que falta en los contratos de adhesión.

La doctrina señala que el principio del autonomía de la voluntad no es ilimitado. Todo negocio jurídico y, por tanto, todo contrato, está basado en este principio, pero tiene límites, tanto porque se le impone un techo que las partes no pueden traspasar, como por salvar y mantener incólume el mismo en beneficio de las propias partes o de otros intereses jurídicos en juego. Se pueden distinguir:

Límites extrínsecos, impuestos desde la esfera externa del mismo relativos a la capacidad, objeto y forma. Por ejemplo, son límites extrínsecos los que determinan que la capacidad para contratar se inicia los dieciocho años. También es un límite extrínseco, aquella regla que prohíbe pactar proindivisión por más de cinco años.

Límites "conceptuales", que derivan del propio concepto del contrato. La jurisprudencia, con constante reiteración, ha insistido en lo que parece evidente que los contratos o actos jurídicos sólo que son y no lo que las partes dicen. Lo cual significa que esta no pueden desnaturalizar los conceptos jurídicos, no pueden variar la naturaleza jurídica de las instituciones, ni subvertir lo concepto jurídicos. Así por ejemplo, en una compraventa no puede faltar el precio como elemento de ese contrato, de manera que las partes quieran o no deben integrar este elemento. Los límites conceptuales hacen referencia a los elementos esenciales de un contrato, y

las partes no pueden derogar sus elementos y su voluntad debe expresarse dentro de estos límites que señala cada contrato.

Somarriva, expresa que el principio del autonomía de la voluntad, que establece la libre facultad de los particulares para pactar los contratos que les plazca, determinar sus efectos, duración, contenido y las modalidades a que deben someterse; no es una libertad ilimitada. Como todas las libertades de que gozan los particulares, tienen restricciones, a saber:

1. No pueden los particulares alterar o modificar las cosas de la esencia de los contratos, pues se si se hace esta no produce efecto alguno o degenera en otro contrato diferente, como lo dispone el artículo no pueden los contratantes, invocando la autonomía de la voluntad, pactar una compraventa o un arrendamiento sin precio la voluntad es insuficiente para crear un contrato donde según la ley no puede existir.

La autonomía de la voluntad, tal como la consagra nuestro código civil y la casi totalidad de la legislación mundial, no es sino la aplicación en materia de contratos de las ideas individualistas que pregonó la Revolución Francesa. La consecuencia es que la voluntad de los contratantes puede también que debe ser limitada en los casos extremos, y la intervención del legislador en materia contractual debe reducirse al mínimo, porque siendo el

contrato la resultante del acuerdo de voluntades de dos personas en perfecto pie de igualdad jurídica, no puede ser fuente de injusticias.

Frente a este principio se presentan reacciones que niega a la autonomía de la voluntad toda su fuerza creadora de obligaciones y se ha criticado el fundamento mismo del principio, ya que no es efectivo que el contrato no pueda engendrar injusticias, que no es verdad que los contratantes se encuentran en un perfecto pie de igualdad. Posiblemente si hay en pie de igualdad jurídica, pero no corresponde a las circunstancias reales de los contratantes, ya que por regla general, la inmensa mayoría de los contratos no son la resultante de la libre discusión de las partes.

El contrato es impuesto por uno de los contratantes, al otro, quien se adhiere a sus condiciones o no contrata. Es lo que ocurre con los contratos de transporte, Seguros, suministro de luz, casas agua potable y, y general con los contratos denominados de adhesión. Eliminada toda libre concurrencia, a una de las partes no le queda otra cosa que someterse, y como nadie puede privarse del gas, del agua potable, de la electricidad, etc., se somete a las condiciones impuestas por el proveedor, de ahí que los contratos de adhesión son una violación al principio de autonomía de la voluntad.

En materia contractual el sistema jurídico se centra sobre la base del autonomía de la voluntad, que es una facultad concedida por el Estado o por la Constitución, a los particulares, con la cual les confiere la potestad normativa de autorregularse y reglamentar sus intereses jurídicos, generando una relación obligación al entre las partes contratantes.

Según afirma Vidal Ramírez, la autonomía de la voluntad es un principio que llevaba derecho privado, se constituye en su característica fundamental. No ha recibido una noción legal y ello lo base cero un principio no escrito. Su noción es puramente doctrinaria.

La autonomía de la voluntad, o autonomía privada, como también se le denomina, es un principio básico del derecho contractual que otorga a la persona la facultad de crear, por voluntad propia, una determinada situación jurídica que el derecho positivo debe respetar. Según Arias –Schreiber, este principio constituye el postulado básico de la Teoría General del Contrato. Pero esa libertad debe tener límites, porque como se ha dicho, "La libertad es como un ave que para volar necesita de la resistencia del aire"

Los contrato de adhesión, implican por una parte una violación a la libertad contractual, en tanto que una parte no otorga su consentimiento libremente si no condicionado por la otra parte; y además implican una

violación a la libertad contractual, porque los contratos de adhesión contienen cláusulas abusivas que no deben ser tuteladas por el ordenamiento jurídico.

El dogma del autonomía de la voluntad tuvo gran vigor en el siglo XIX, a raíz de la influencia ejercida por el código francés, que usó una fórmula inspirada por Domat, que expresaba: "la única función del derecho es la de asegurar la igualdad de las libertades" y "todo contrato libre es un contrato justo, cualesquiera fuera su contenido". Esta teoría clásica aplicada en los tiempos actuales impediría que se declarara en nulas, ineficaces o si valor, las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión.

Los emisores de tarjetas de crédito tenían un plazo, para presentar los nuevos formatos de los contratos de adhesión que firmarán con sus clientes, según las nuevas disposiciones emanadas de la Comisión Presidencial para la Defensoría del Consumidor.

De no hacerlo, las empresas emisoras se harían acreedoras a las sanciones correspondientes, que pueden ser tanto administrativas como económicas, y podrían llegar incluso al retiro definitivo de los contratos.

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) informó que, en el último año, a los bancos que incumplieron con la Ley de Bancos se les impuso multas por \$4 millones.

La Defensoría junto a la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), la SSF y el Banco Central de Reserva (BCR) han emprendido una campaña de revisión de los contratos de adhesión con el propósito de que los entes que emiten "dinero plástico" cumplan con la legislación vigente y con la Ley de la DPC.

Para tal fin, al cierre del plazo, se sostuvieron reuniones con ejecutivos de las empresas financieras para informarles que existían observaciones en los contratos, y que estos debían ser modificados.

El titular de la Superintendencia, Luís Armando Montenegro, apuntó que de los nueve emisores de tarjetas que presentaron a esa oficina estatal los novedosos formatos, sólo los bancos Cuscatlán, de América Central y de Comercio cumplieron con las principales disposiciones establecidas por la ley.

La comisionada, Evelyn Jacir de Lovo, señaló que cerca de un millón de tarjetahabientes percibirán los beneficios de los nuevos documentos. "Con esta revisión se quiere que los derechos escritos en la normativa de protección al consumidor se cumplan", concluyó. Este año Ya se han impuesto sanciones- El titular de la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), Mario Cruz, apuntó que en lo que va del 2004 se han recibido 350 denuncias por anomalías con tarjetas de crédito.

- De esos casos, se han logrado reintegrar a los tarjetahabientes alrededor de \$20,000. - En el último año la Superintendencia del Sistema Financiero calcula que se han impuesto sanciones económicas por \$4 millones. - Este proceso se aplicará también a las tarjetas de compra de los establecimientos comerciales, contratos en línea y distribuidores de vehículos. También se revisará -en electrodomésticos- que se cumplan las garantías.

Derechos que tienen los clientes

Entre los beneficios de que gozarán los clientes de tarjetas, con las Modificaciones a los documentos de adhesión, se encuentran los siguientes:

- Cualquier modificación al contrato firmado deberá ser previamente aceptado por el tarjetahabiente.
- El tarjetahabiente deberá autorizar por escrito, la aceptación de los nuevos servicios y otros no financieros (asistencia, programa contra robos, etc.) para que pueda cargarse en su cuenta el costo Correspondiente.
- Se eliminarán cobros duplicados, tales como el interés moratorio y el Cargo fijo por mora.
- Consignar que el cobro de intereses se hará sobre saldos diarios y no sobre saldos mensuales.
- Especificar y delimitar las causales de terminación del contrato.

- Tener a disposición un número de teléfono, las 24 horas del día, para informar sobre robo, extravío o pérdida de la tarjeta y su bloqueo en forma inmediata por parte del emisor.
- No se podrá cobrar nuevos cargos o comisiones sin previa notificación al tarjetahabiente, quien deberá aceptarlo por escrito.
- Notificar al fiador sobre cualquier incremento al límite de crédito para que sea de su conocimiento, y tenga la posibilidad de aceptar y garantizar el nuevo monto.
- No se podrán firmar pagarés en blanco y deberán estar relacionados con el contrato.
 - Los bancos deberán guardar confidencialidad de las claves de acceso registradas en sus sistemas.

2.3 BASE CONCEPTUAL

2.3.1 CONTRATO DE ADHESIÓN. CONCEPTOS DOCTRINARIOS.

LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas. Son contratos en los cuales las partes no discuten su contenido, ya que una de ellas impone las condiciones contractuales y la otra se adhiere a éstas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento de la parte que se adhiere. En todo caso, los contratos de adhesión son cada vez más utilizados por su utilidad práctica.

El contrato de adhesión se halla necesariamente vinculado con la denominada sociedad de consumo, y esta se relaciona a su vez, estrechamente, con la gran empresa y la acentuada tendencia a la producción en serie de bienes y servicios. El tráfico de masa se ve estimulado por la ampliación del número de consumidores. La economía moderna se caracteriza fundamentalmente por la celebración del tráfico, donde la producción estandarizada y en masa de bienes y servicios ha favorecido la difusión de un tipo particular de negociación orientada a permitir la rapidez de la circulación de productor y se adecua también al ritmo rápido de la vida moderna. Como ya sabemos existe de una producción masiva de bienes y servicios, también un consumo masivo

de bienes y servicios, haciéndose necesario instrumento que permita el tráfico de los mismos cuyas características serán la masividad y la celeridad. Estas características se cumplen en el contrato de adhesión.

Es importante aclarar que los contratos de adhesión no son un tipo independiente de contrato, sino que constituyen una forma que puede tener un contrato determinado. Es decir, los contratos de adhesión no tienen un contenido determinado como la compraventa o el contrato de arrendamiento, sino que imponen una forma a cualquier tipo de contrato. Así, un contrato de arrendamiento o de compraventa puede ser un contrato de adhesión. En la práctica, los contratos de adhesión son usuales en la contratación de tarjetas de crédito, telefonía móvil celular, televisión por suscripción, seguros, y diversas actividades bancarias.

Según el Diccionario enciclopédico de derecho usual de Cabanellas, contrato de adhesión es aquel en que una de las partes fija condiciones uniformes para cuantos quieren luego participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas. En el contrato de adhesión (también denominado por adhesión) no existe discusión previa; no hay otra alternativa que la aceptación total o la abstención.

En el Tratado Teórico Práctico de Derecho Comercial, de Fernández-Gómez Leo, (pág. 62) expresa que en el contrato de adhesión-expresión elíptica con que se designa a los contratos en los cuales el consentimiento se forma mediante adhesión de una de las partes a las cláusulas impuestas unilateralmente por la otra-el predisponente redacta el contrato y el adherente debe concretarse a aceptar o rechazar a sus cláusulas sin poder modificarlas. Una de las características del contrato de adhesión consiste en formar un bloque que el adherente debe aceptar en conjunto. Los contratos de adhesión algunas veces se originan en la existencia de monopolio legales o de hecho, u oligopolios en la realización de determinados trabajos o prestaciones de ciertos servicios, que colocan al contratante en la imposibilidad de discutir las condiciones de las operaciones sometiéndolo a la inexcusable alternativa de aceptar las que le son impuestas o no contratar.

Manuel Osorio, en su Diccionario jurídico define el contrato de adhesión como aquel en que una de las partes fija sus condiciones dirigidas e inderogables (cláusulas) y se las impone a otras que no hacen sino aceptarlas, adhiriéndose de esta manera el contrato. En la adhesión hay dos voluntades: una constitutiva y la otras simplemente adhesiva; una se impone, la otra

acepta. Los tratadistas derecho público niegan a esta operación el carácter contractual y pretenden ver en ella actos unilaterales, porque falta la igualdad económica; una de las partes emite una voluntad reglamentaria y se impone a la otra que juega un papel pasivo. **En la mayoría de las legislaciones, los contratos de adhesión no están previstos, debido a su modernidad.**

Catherine Ivette Mantilla Sánchez, expresa: El concepto del contrato de adhesión es ".. aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

El contrato por adhesión está integrado por cláusulas que se denominan condiciones generales, cuyas notas más saltantes responden a las circunstancias de ser redactadas exclusivamente e íntegramente por una parte que adopta el nombre de predisponente. Además se caracterizan por la estandarización de los instrumentos negociables que sirven a la

comercialización y finalmente a su rigidez, elemento que apunta a la severa inmutabilidad de la fórmulas preordenadas. Pero también incluye condiciones particulares que las partes introducirán, conforme a la naturaleza del negocio celebrado, mediante los mecanismos tradicionales de formación del consentimiento.

En la legislación Peruana, el derecho civil no hace referencia directa a los contrato de adhesión, pero la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, expresa que contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios sin que el consumidor pudiera discutir o modificar su contenido.

La jurisprudencia española ha expresado que contrato de adhesión es aquel en que la esencia del mismo, y sus cláusulas han sido predispuestas por una parte e impuestos a la otra, sin que ésta tenga posibilidad de negociarlas, hacer contraofertas ni modificarlas, sino simplemente aceptar o no; se mantiene la libertad de contratar (de celebrar como el contrato) pero no la libertad contractual. No se discute la validez del contrato de adhesión, inherente a la realidad actual, pero si es indudable y necesario su control

legal y judicial para evitar que una de las partes sufra perjuicios que no deben tolerarse en derecho.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, de la república Mexicana, en el artículo 85, expresa que para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

En la legislación Argentina, los contrato de adhesión son aquellos cuyas cláusulas generales son inamovibles, inmutables y estandarizadas lo cual denota que una de las partes no tiene injerencia ni participación en la redacción de las mismas y, consecuentemente, sin poder discutir su tenor las acepta o no. De ahí que los contrato de adhesión sean caracterizados como "contrato sin sujeto" por resultar vacío de contenido la participación o voluntad del consumidor.

La jurisprudencia Argentina, en fallo pronunciado en 1988, expresó que los contrato de adhesión son aquellos cuyo clausulado general es predispuesto, es decir, redactado previamente por uno de los contratantes para regular

uniformemente determinadas relaciones convencionales. Sin embargo, también se puede estar frente a un contrato de adhesión cuando una autoridad estatal impone las condiciones generales del contrato, y no lo hace una de las partes.

En su glosario de términos la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, de la República Argentina, describe los contratos de adhesión como aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o formularios, sin que el consumidor, para celebrarlos haya discutido su contenido.

El tratadista francés Raymond Saleilles, a quien se acredita ser el autor del concepto de contrato de adhesión, amplía la definición de la siguiente forma: "Se refiere a que el negocio en cuya celebración las cláusulas previamente determinadas por una de las partes no admiten ser discutidas por la otra, que no tienen la posibilidad de introducir modificaciones; si no quiere aceptarlas debe a extenderse de celebrar el contrato, pues las propias circunstancias y las características de este impiden cualquier negociación.

Para la doctrina española, los contrato de adhesión son aquellos cuyo contenido se ofrece previamente redactado por una de las partes y la otra se limita a aceptar o rechazar el contrato. Normalmente están previamente redactados en formularios impresos o modelos. Se pueden definir (con Alvadalejo) como aquel contrato cuyas cláusulas ha sido preestablecida por una de las partes, que no admite que la otra modifique o haga contra ofertas, si no sólo que las acepte pura y simplemente o que no contrate.

Justamente por ello, se dice que en el contrato de adhesión no hay contrato, porque una parte no contrata sino que manda.

Se ha llegado a mantener (así en la doctrina francesa a principios de siglo) que es un acto unilateral: no hay contrato, sino dos actos unilaterales e independientes entre sí: la voluntad unilateral del que dicta el contrato y el acto de adhesión del que lo acepta. Sin embargo, la doctrina moderna y la jurisprudencia mantienen su naturaleza de contrato, ya que las declaraciones de voluntad de una y otra parte, coinciden aunque una de ellas queda limitada a la aceptación o no de la voluntad declarada de la otra.

Mónica Alejandra Canteros, en su obra El desistimiento unilateral como instrumento de protección del consumidor en los Contratos por adhesión, en la legislación Argentina, expresa que el contrato de adhesión, fruto del

maquinismo y la transformación tecnológica, constituye una típica y cada vez más frecuente modalidad de contratación que se caracteriza de que es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en el tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazar en su totalidad. A esta definición se debe agregar aquellas condiciones que también puede predisponerlas el poder administrador.

Según Osorio, el contrato de adhesión es aquel que se caracteriza por el hecho de que es una de las partes la que fija las cláusulas o condiciones, iguales para todos, del contrato, cuya celebración se propone, sin que quienes quieran participar en el tengan otra alternativa que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad"

En El Salvador, la Ley de Protección al Consumidor, en su Glosario de términos, define el contrato de adhesión de la siguiente manera: "'''' " Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido;". Esta conceptualización toma distancia del concepto civilista en la que los sujetos de las cláusulas de adhesión son deudores y acreedores.

2.3.2 LOS CONTRATO DE ADHESIÓN EN EL CÓDIGO CIVIL.

El código civil no da un concepto de contrato de adhesión y únicamente contiene una aproximación cuando dicta las reglas sobre interpretación de los contratos.

El libro cuarto, título uno que se refiere a las definiciones de los contratos, que se extiende del artículo 1308 al 1315 de nuestro código civil, no hace referencia directa a los contratos de adhesión.

Al consignar las reglas de interpretación de los contratos, el artículo 1437 del código civil, en su inciso segundo, admite la posibilidad de que las cláusulas hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, lo que permite deducir que la legislación civil admite la existencia de los contrato de adhesión. El texto de dicha disposición dice: No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas precedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas activa fuente **negrita que haya sido extendidas o dictadas por una de las partes,** sea acreedora o deudora, se interpretarán en contra suya, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella. Se presumirá que las cláusulas ambiguas han sido dictadas o

extendidas por la parte que tenían más interés en que su sentido no fuera claro. Si el interés fuera igual o equivalente para ambas partes, se observará lo prescrito en el inciso 1º."

La legislación civil peruana, por ejemplo, si contiene disposiciones expresas para los contrato de adhesión, el artículo 1390 de ese código, declara que el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

El Código de comercio hace referencia directa a los contrato de adhesión, en el artículo 976, cuando expresa que en los contrato de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerá sobre las del formulario, aunque ésta no se hayan cancelado.

El Artículo 978, Com., expresa que los contratos redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 SISTEMA DE HIPOTESIS

3.1.1 HIPOTESIS GENERALES

OBJETIVO GENERAL 1) ANALIZAR LOS FACTORES QUE CARACTERIZAN LA IMPORTANCIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION EN LAS RELACIONES COMERCIALES ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA.

HI 1. LA IMPORTANCIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA; ATIENDE A FACTORES DE LA GLOBALIZACION EN LAS RELACIONES COMERCIALES ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Contrato de Adhesión	Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes y servicios sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.	Los contratos de adhesión en la sociedad salvadoreña atienden a factores de la globalización.	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios - Aplicación - Voluntad - Contratación - Cláusulas - Desventajas 	Relaciones comerciales entre empresas y consumidores	<ul style="list-style-type: none"> - Libre contratación - La ley - Autonomía de la Voluntad - Libre Discusión - Las partes - Dominio del capital

OBJETIVO GENERAL 2) INDICAR LA NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; EN LA LEGISLACION DE COMERCIO Y OTRAS NORMAS QUE REGULAN ESTA FORMA ESPECIAL DE CONTRATACION.

HI 2. LA NATURALEZA JURIDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; SU APLICACIÓN PRACTICO JURIDICO ES DISCUTIDA POR SER ESTA, UNA FORMA ESPECIAL DE CONTRATACION SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Naturaleza Jurídica	Los contratos de Adhesión si son de Derecho Publio o Derecho Privado por que no tienen el principio de la Autonomía de la Voluntad o El derecho de la Libre Contratación	Naturaleza Jurídica de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Libertad contractual - Libre discusión - Autonomía de la voluntad - Figura típica - Forma especial de contratación 	Aplicación de esta forma especial de contratación según la legislación salvadoreña	<ul style="list-style-type: none"> - La ley - El Código de Comercio - Ley de Protección al Consumidor - Siget - Superintendencia del Sistema Financiero

3.1.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS

OBJETIVOS ESPECIFICOS 1) SEÑALAR ELEMENTOS QUE CONCEDEN UTILIDAD JURÍDICO- PRACTICO A LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN POR LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES EN EL SALVADOR

HI 1. LA UTILIDAD JURIDICO- PRACTICO DE LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; ATIENDEN A UNA DE LAS PARTES ECONOMICAMENTE MAS FUERTE.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Utilidad Jurídico Practico	Es la característica que enmarca la relación de los particulares con los comerciantes y viceversa.	Utilidad Jurídico practico de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Formularios tipos - Impresos a gran escala - No son modificables - No discuten su contenido - Costos notariales - Cláusulas preestablecidas 	Parte económicamente mas fuerte	<ul style="list-style-type: none"> - Capital - Empresas - Ley a su favor - Sin control estatal - Monopolios - Inversión

OBJETIVOS ESPECIFICOS 2) DESCRIBIR LAS CLÁUSULAS DE CADA CONTRATO DE ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS QUE LOS EMITEN; SI SON SUFICIENTES Y OBJETIVAS A LAS NORMAS LEGALES EXISTENTES.

HI 2. LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; ES SUFICIENTE Y OBJETIVO EL MARCO LEGAL QUE LAS ACREDITA SU EMPLEO.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Cláusulas	Cada una de las disposiciones de un contrato	cláusulas de los Contratos de Adhesión	<ul style="list-style-type: none"> - Abusivas - Ilegales - Daño económico - Mora - Suspensión de servicio - Mal estatus en DICOM 	Marco legal que les Acredita su Empleo	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta - Demanda - Visión - Lema - Desafíos - Metas

OBJETIVOS ESPECIFICOS 3) CONSTRUIR REFERENCIAS FUNDAMENTALES EN CUANTO A LA LIBRE CONTRATACIÓN, DE LAS CLÁUSULAS COMUNES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DE FORMULARIOS TIPOS DE LAS EMPRESAS EMISORAS, A PARTIR DE LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA DE COMERCIO

HI 3.REFERENCIAS FUNDAMENTALES DE LIBRE CONTRATACION EN CLÁUSULAS COMUNES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION; CONTIENEN CLÁUSULAS ABUSIVAS POR ESTAR ESTOS EN FORMULARIOS TIPOS DE LAS EMPRESAS EMISORAS SEGÚN LA LEGISLACION SALVADOREÑA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Libre Contratación	Es la disponibilidad que tiene cada persona a elegir con quien contratar por la prestación de un bien o servicios	Referencias Fundamentales de la libre Contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta - Posición Estratégica - Servicio - Facilidades - Fácil acceso - Personal 	Formularios tipos de las Empresas emisoras	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonía Móvil - Tarjetas de Crédito - Suministro de Energía Eléctrica - Divulgación - Garantías - Planes de consumo

OBJETIVOS ESPECIFICOS 4) MENCIONAR COMO EL ESTADO A TRAVÉS DE LA LEGISLACIÓN MERCANTIL REGULA O GARANTIZA LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA

HI 4. EL ESTADO ATRAVEZ DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; REDUCE EI PLAZO Y ALGUNAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE ADHESION, EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES
Estado	Unidad política organizada que tiene autonomía y soberanía sobre un pueblo	El estado a través de la Ley de Protección al Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios - Consumidores - Intervención - Juicios - Procesos - Sanciones 	Condiciones Generales de Contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Igualdad jurídica - Desarrollo social - Crecimiento Económico - Equidad - Estado de Derecho - Distribución de la riqueza

3.2 METODO

En todo proceso de investigación, se requiere la utilización del método, para tal efecto se ha recurrido a la metodología y en especial al METODO CIENTIFICO, el cual se define así: Es un instrumento que emplea, el investigador para resolver diversos tipos de problemas que se plantean. También es un procedimiento mediante el cual podemos alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad. Se define el método científico en función de los procedimientos o técnicas que se utilizan para resolver los problemas planteados. Uno de los objetivos básicos del método científico es llegar a la comprensión de los fenómenos o hechos que se estudian. Este método se utiliza desde la perspectiva del MÉTODO ANALÍTICO, el cual se define así: Método de investigación que se fundamenta en el análisis, que facilita la interpretación, importancia, naturaleza jurídica, su clasificación y sus cláusulas de los contratos de adhesión.

3.3 NATURALEZA DE LA INVESTIGACION

La investigación que se realiza tiene por naturaleza la siguiente clasificación:

a) Investigación Descriptiva: Tiene como objetivo conocer las situaciones costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades objetos procesos y personas. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existentes, prácticas que prevalecen, opciones, puntos de vista que se sostiene, procesos efectos o tendencias a desarrollar. La investigación descriptiva va más allá de la toma y tabulación de datos. Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que describe, combinando así el contraste la interpretación y evaluación "La investigación descripción, consiste en mas que la recogida y tabulación de datos; se ocupa del análisis e interpretación de los datos que han sido reunidos con un propósito definido" el de la comprensión y solución de problemas. La investigación descriptiva puede ser utilizada para identificar metas u objetivos y señalar los caminos por los que pueden ser alcanzados para el caso las UNIDADES DE ANÁLISIS son instituciones, personas u otros referentes conceptuales que permiten establecer vinculaciones de carácter teórico y prácticas; las cuales son

analizados por el investigador para la obtención de datos y facilitar así la interpretación de esquemas problemáticos sostenido en la investigación.

b) Investigación Analítica: Consiste en la fundamentación del todo en sus partes estableciendo relaciones entre sus variables principales que asumen cada conclusión parcializada de los enfoques respectivos. En consecuencia la investigación analítica es de fundamental importancia para calcular la sistematización de datos y la construcción de teorías respectivas al tema. En efecto esta se podrá establecer de la siguiente manera, composición de los contratos de Adhesión, límites, alcances, ventajas y desventajas, contribuciones o dificultades en el desarrollo social y económico del país. Por otro lado se examinarán los contratos de Adhesión responden a monopolios de empresas extranjeras o nacionales definiendo así las proyecciones que pueden implicar en las relaciones económicas actuales sin perder de vista el análisis crítico jurídico de los mismos.

3.4 UNIVERSO MUESTRA

La investigación tiene dos grandes campos 1) teórico y 2) práctico; atendiendo a esta consideración es importante la recopilación de datos para definir resultados vinculantes al tema objeto de estudio precisando al mismo tiempo las unidades de análisis; en consecuencia se definen los siguientes conceptos para establecer el campo muestra de la investigación:

Universo: Totalidad de elementos o fenómenos que conforman el ámbito de un estudio o investigación o población total de la cual se toma una muestra para realizar una investigación.

Población: Totalidad de fenómenos a estudiar a un grupo, entidades "persona o elementos cuya investigación se esta investigando.

Muestra: Es una reducida parte de un todo, de la cual nos serviremos para describir las principales características de aquel una parte representativa de la población que se investiga partes de las entidades o `personas cuya situación de dificultad se esta investigando un grupo de individuos que se toma de una población para estudiar un fenómeno estadístico.

Formula: Enunciado claro y preciso de un hecho, estructura principio, relación o método, aceptado convencionalmente o que pretenden hacerse aceptar como establecido.

Dato: producto del registro de una respuesta una proposición singular existencial o postulado que se acepta para el planeamiento de un problema un enunciado confirmados por la hipótesis.

Resultado hecho situación o fenómeno que es considerado en relación con ciertas condiciones precedentes sin las cuales no se hubiera presentado. Se aplica a los datos que has obtenido por la investigación científica.

UNIDADES DE ANALISIS	POBLACION	MUESTRA	INSTRUMENTO
EMPRESAS OFERENTES Telemóvil de El salvador S. A. de C.V, banco Cuscatlán, Empresa Eléctrica de Oriente	6	6	Entrevista no Estructurada
USUARIOS Telemóvil de El salvador S. A. de C.V, banco Cuscatlán, Empresa Eléctrica de Oriente	200	40	Encuesta
AGENTES DEL ESTADO Dirección General de Protección al Consumidos, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Energía y Telecomunicaciones	3	3	Entrevista Semi Estructurada
PROFESIONALES Abogados Mercantilistas	3	3	Entrevista no Estructurada
TOTAL	212	52	

3.5 TECNICAS DE INVESTIGACION

3.5.1 TECNICAS DE INVESTIGACION DOCUMENTAL

El proceso de investigación requiere de las diferentes teorías que permitan diseñar las variadas posiciones que se obtienen del objeto de estudio. Para ello es importante clasificar la investigación de acuerdo a las siguientes fuentes. Fuentes Primarias:

- Constitución de la Republica de El salvador
- Código de Comercio de El Salvador
- Ley de Protección al Consumidor
- Ley de la Superintendencia del Sistema Financiero
- Ley de la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones

Fuentes Secundarias:

- Diccionarios Jurídicos
- Boletines Informes
- Fallos judiciales
- Tratados de Derecho relacionados con el derecho civil, constitucional, y mercantil
- Noticias periodísticas
- Editoriales

- Informes u opiniones contenidas en medios electrónicos
- Tratadistas Mejicanos, Sur Americanos, y especialmente Iberoamericanos, por ser el derecho español fuente de la legislación mercantil.

En esta parte también se hace uso de la ficha de trabajo que permiten establecer resúmenes, esquemas y otros datos para la sistematización de la investigación de los contratos de adhesión

3.5.2 TECNICAS DE INVESTIGACION DE CAMPO

LA OBSERVACION: se da a partir de la selección deliberada de un fenómeno o aspecto relevante de este, mediante la utilización del método científico.

Su aplicación consiste en reunir tres contratos de las empresas Telemóvil de El salvador SA de CV, Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán y sus Tarjetas de Oro, para detallar sus cláusulas y en que grado afectarían a los usuarios.

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA: es aquella en que la pregunta puede ser modificada y adaptarse a las situaciones y características particulares del sujeto. Esta se realizara con preguntas directas a los profesionales que conocen sobre el tema de investigación y a las empresas oferentes Telemóvil de El salvador SA de CV, Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán y sus Tarjetas de Oro, que prestan su servicio a los usuarios.

ENCUESTA: Instrumento de observación formado con una serie de preguntas formulados y cuyas respuestas son anotadas o al empadronador. Esta se realizara a toda clase de usuarios que se han adherido a todo tipo de servicio

de Telemóvil de El salvador SA de CV, Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán y sus Tarjetas de Oro.

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA: es aquella que se hace de acuerdo a la estructura de la investigación puede ser de orden flexible o rígida. Esta es dirigida a agentes controladores del Estado que se encargan de vigilar y controlar a las empresas Telemóvil de El salvador SA de CV, Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán y sus Tarjetas de Oro.

3.5.3 ORGANIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

A continuación se presentan los instrumentos básicos para llevar a cabo la investigación de campo en su orden están:

- Guía de observación 10 preguntas
- Entrevista no estructurada 10 preguntas
- Entrevista semi estructurada 15 preguntas
- Encuesta 20 preguntas

CAPITULO IV

4.1 PRESENTACION Y DESCRIPCION DE RESULTADOS

4.1.1 RESULTADOS DE LA GUIA DE OBSERVACION

Se analizan tres clases de contratos de adhesión, El contrato de Telemóvil de El Salvador S.A. de C.V, para el servicio de Telefonía Célular; El Contrato de la Empresa Eléctrica de Oriente, de Suministro de Energía Eléctrica, y El Contrato de Tarjetas de Oro S.A. de C.V, a través del Banco Cuscatlán, de Apertura de Crédito de Firma, el cual son las Tarjetas de Crédito.

UNIDADES DE ANALIS

- A) CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR
- B) CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
- C) CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO DE FIRMA

RESULTADOS

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- 1) ¿Cuales son las cláusulas que se observan a simple vista en un contrato de adhesión de Telefonía Móvil de la empresa Telemóvil de El Salvador S.A.de.C.V? R/ Servicio, Tarifa, Asignación de línea, Plazo, Contador, Facturación, Suspensión del servicio, Responsabilidad por uso, Cesión de línea, Terminación voluntaria, Otras cláusulas de

terminación del contrato, Apertura de crédito de consumo, Extensión contractual y cobertura, Impuestos, Desperfectos, Garantías, Renuncias.

- 2) ¿Cuales son las cláusulas que se observan en los contratos de Suministro de Energía Eléctrica? R/ De servicio, Conexión, Acometida, Reconexión, Mora, Consumo, Cargo Por uso de Red, Cargo de Distribución, Desconexión por mora.
- 3) ¿Cuáles son las cláusulas que contienen los contratos de adhesión de las Tarjetas de Crédito? R/ Limite y uso del Crédito Concedido, Obligaciones del Acreditado, Forma de Pago, Aceptación del Programa Contra Robo y Fraude, Vigencia del Contrato y Causas de Terminación del mismo, Codeudores Solidarios, Domicilio Especial, Autorización Especial.
- 4) ¿Qué cláusulas son abusivas en el contrato de Telefonía Celular? R/ a) Las Tarifas de Telemóvil pueden ser modificadas de acuerdo con las reformas de la empresa sin previo aviso a los usuarios; b) El Plazo del contrato de servicio no se puede reducir o terminar antes de su vencimiento; c) El costo del servicio no es exacto porque el arrendamiento satelital es por tiempo definido y la utilización es por fracción o minutos y no por tiempo exacto de llamadas del Célular.

- 5) ¿Que cláusulas son abusivas en el Suministro de Energía Eléctrica? R/
- a) El Valor por Kilovatios consumido Varía según lo disponga siempre la empresa oferente;
 - b) En la factura siempre se cobran el Cargo por uso de red y el cargo de Distribución, el cual debería de ser gratis por la prestación del servicio del consumo;
 - c) las opciones de reclamo ya sea por cobro en exceso o mal facturación son casi nulas porque la misma empresa no tiene la disponibilidad de generar inspecciones correspondientes a los usuarios.
- 6) ¿Cláusulas Abusivas en los contratos de Tarjetas de Crédito? R/ a) El seguro contra robo y fraude es Obligatorio; b) El Interés por el uso de la tarjeta es Muy alto el cual por su retraso aumenta mas la cuota mensual y anual; c) hay comisión por retiro en efectivo y compras además de un interés mensual y anual y cobran interés por mora eso lleva a la figura jurídica que esta prohibida en nuestra legislación el cual son los interés de intereses.
- 7) ¿Que características particulares tiene los contratos de Telefonía Móvil?
- R/ Que el contrato lleva además de cláusulas abusivas adherido un Pagare sin Protesto y las empresas se ahorran el Notario porque hacen efectivo el contrato solo por el incumplimiento del Usuario.

- 8) ¿Qué características tiene el servicio de Suministro de Energía Eléctrica? El contrato de adhesión es el más sencillo pero el más riguroso porque dos o más meses de mora se suspende el servicio y siempre se ahorran el notario porque se hace efectivo siempre como ultimo recurso por incumplimiento del pago de los usuarios.
- 9) ¿Qué Características tiene el contrato de Adhesión de Tarjetas de de Crédito? R/ que aplican diferentes tasas de interés y diferentes modalidades de tiempo como cobrarlas al usuario y siempre se ahorran el pago de notario porque solo son contratos que les falta la autentica notarial.
- 10)¿hay contradicción entre el principio de Autonomía de la voluntad con los contratos de Adhesión y Libertad Contractual? R/ En El Servicio de Telefonía Célular y Tarjetas de Crédito; casi no existe el principio de la Autonomía de la Voluntad pero si la libre contratación y el Suministro de Energía Eléctrica no hay libre contratación ni autonomía de la Voluntad porque solo las empresas ponen las condiciones y solo una empresa hay.

INTERPRETACION

De la observación de estos contratos de Adhesión se desprende lo que su contenido donde las empresas oferentes imponen las condiciones y que se detectan cláusulas que pueden ser abusivas para los usuarios que se comenten por la mera utilización del servicio o por la necesidad que existe de recibir la prestación de un servicio.

Los distintos contratos observados dan la medida de cómo nuestro sistema económico y social se encuentra, en base a la defensa de los intereses de los usuarios; esto lógicamente que se están haciendo la mención de esas grandes diferencias que existen en términos contractuales por parte del estado pero queda mucho camino por recorrer en lo que a contratos respecta y mejorar la debida protección del consumidor.

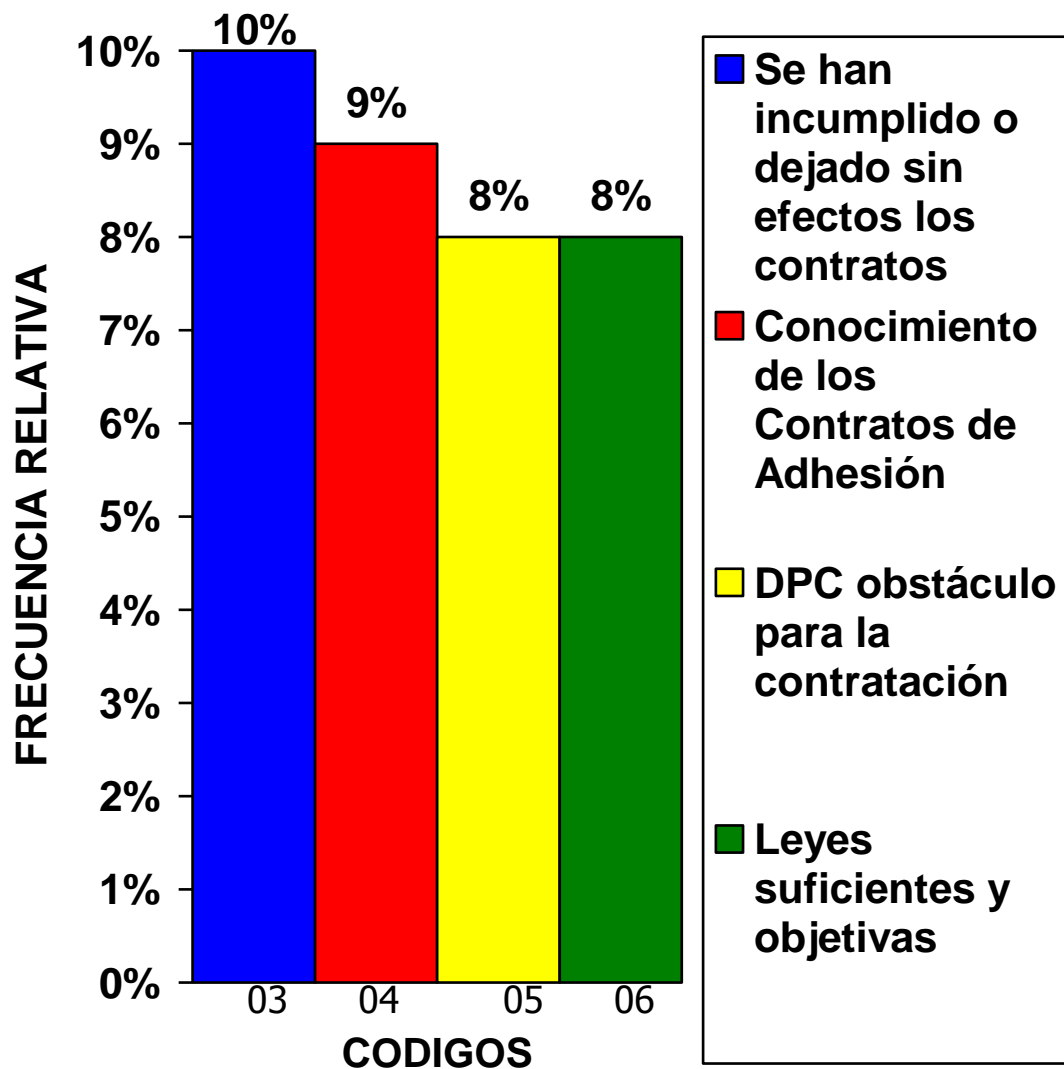
Las partes no son iguales económicamente, por esa razón solo ponen las condiciones las empresas que además de ser cláusulas muy favorables a ellas pueden haber algunas que son abusivas para los usuarios, el cual estos no tienen ninguna oportunidad de modificar el contrato al menos sustancialmente por eso no hay casi Autonomía de la Voluntad y si solo una empresa existe es como que se reduce a que no hay libre contratación como el caso de la Energía Eléctrica.

Estos ejemplos, presentan características similares:

- 1) Son contratos seriales o en masa celebrados por empresas;
- 2) las cláusulas o condiciones han sido elaboradas por una de las partes, en este caso el proponente o empresa, y la otra parte no discute las condiciones, sino únicamente las acepta o la rechaza;
- 3) existen dos partes desequilibradas económicamente, es decir una parte económicamente fuerte y una parte económicamente débil;
- 4) estas cláusulas elaboradas por una de las partes, lo benefician totalmente y son abusivas por causar un perjuicio severo a la parte económicamente débil. Corresponden estas características, a lo que en doctrina se conoce como **CONTRATOS DE ADHESIÓN O CLÁUSULA DE ADHESIÓN.**

4.1.2 CIERRE DE LAS ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS DIRIGIDAS A LAS EMPRESAS OFERENTES, TELEMOVIL DE EL SALVADOR S.A DE C.V, EMPRESA ELÉCTRICA DE ORIENTE, Y TARJETAS DE ORO S.A DE C.V.

CODIGOS	TEMA FUNDAMENTAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
01	Firma de Contratos a diario en las Empresas con los usuarios.	4	0.07
02	Usuarios que no están de acuerdo a contratar por la forma especial de contratación en formularios tipos.	4	0.07
03	Se han incumplido o dejado sin efectos los contratos	6	0.10
04	Conocimiento de los Contratos de Adhesión	5	0.09
05	DPC obstáculo para la contratación	5	0.08
06	Leyes suficientes y objetivas	5	0.08
07	Intervención del estado definida	4	0.07
08	Aumento de usuarios	4	0.07
09	Desarrollo social o crecimiento económico.	4	0.07
10	Cláusulas a favor de los usuarios o las empresas.	4	0.07
11	Otros	14	0.23
TOTAL		60	100%



CODIGOS	TEMA FUNDAMENTAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
03	Se han incumplido o dejado sin efectos los contratos	6	10%
04	Conocimiento de los Contratos de Adhesión	5	9%
05	DPC obstáculo para la contratación	5	8%
06	Leyes suficientes y objetivas	5	8%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Según el gráfico anterior las empresas oferentes contestan las entrevistas no estructuradas con lo que más les conviene; por la razón de la ética y secretos de trabajo que les impide decir la verdad de lo que se les cuestiona; la pregunta 3 contesta el 10% (100% de 6 entrevistados) que los usuarios incumplen o dejan sin efecto algunas veces los contratos realizados por las empresas oferentes, el cual quiere decir que se trata de que nuestra sociedad atraviesa una etapa económicamente difícil económicamente y da lugar a incumplimiento del contrato; la pregunta 4 trata del conocimiento de las empresas oferentes del contrato de Adhesión y claro que tienen conocimiento si ha diario lo celebran con los usuarios; la pregunta 5 piensa que la Dirección General de Protección al Consumidor no es un obstáculo para la contratación con los usuarios ya que no se interpone a ello; y la pregunta 6 afirman las empresas oferentes que hay suficientes leyes y objetivas que regulan y garantizan los contratos de adhesión, claro que a ellos les conviene decir eso por que si no tendrían ética ni guardarían el secreto de empleados de confianza.

Las anteriores preguntas han sido contestadas con mayor porcentaje de conocimiento de las empresas oferentes quiere decir que conocen la DPC

y saben a se refieren y que conocen las leyes de la republica tal como la Ley de Protección al Consumidor y otras de aplicación saben su definición de los contratos de adhesión.

Según la propaganda los usuarios deciden si suscriben un contrato de adhesión aunque desconozcan su contenido; por estar estos en formularios tipos; que muchas veces ni nos fijamos en los términos del contrato y esto lleva a su incumplimiento o rescisión del contrato por falta de conocimiento y por ello actúa la DPC para la protección de estos abusos por medio de la aplicación de leyes que garanticen al estado la protección de l usuarios y haya aumento de ellos para lograr un desarrollo social donde las cláusulas tengan un dote de equidad.

4.1.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A PROFESIONALES (ABOGADOS MERCANTILISTAS)

ENTREVISTA 1

DIRIGIDA A: DOCTOR PEDRO FAUTO ARIETA

FECHA: 20 DE OCTUBRE 2004

- 1) ¿En que consiste las condiciones generales de contratación?
- 2) ¿Qué entiende por contratos de adhesión?
- 3) ¿Qué entiende por Libre Contratación?
- 4) ¿Qué es el principio de la Autonomía de la Voluntad?
- 5) ¿Qué entiende por cláusulas abusivas?
- 6) ¿Qué es el Consumidor?
- 7) ¿Serán suficiente y objetivas las leyes actuales para la protección del consumidor?
- 8) ¿Es importante para el flujo de las relaciones comerciales los Contratos de Adhesión?
- 9) ¿Sabe usted en que consiste los contratos de adhesión de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?
- 10) ¿Alcanzan los usuarios desarrollo social o crecimiento económico firmando algún contrato de adhesión ya sea de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

Se realizo esta entrevista al doctor pero por razones de su tiempo o por desinterés del tema, no atendió a dar respuesta a las anteriores interrogantes.

ENTREVISTA 2

DIRIGIDA A: LICENCIADO MAURICIO PEDRO GUATEMALA

FECHA: 21 DE OCTUBRE 2004

1) ¿En que consiste las condiciones generales de contratación?

Son aquellas Situaciones que normalmente suceden en la creación y la protección de un contrato. Cumplimiento en si del génesis de todo contrato.

2) ¿Qué entiende por contratos de adhesión?

Son aquellos en que se introduce por medio de uno de los contratantes ciertas cláusulas adicionales a uno comercie o ya establecido y que el otro se limita a cumplirlas.

3) ¿Qué entiende por Libre Contratación?

Cuando la celebración y perfección de un contrato y sus efectos son adquiridos de buena fe por los intervinientes en el mismo y libre de vicios.

4) ¿Qué es el principio de la Autonomía de la Voluntad?

Es aquella que esta fundamentada la libre y espontánea manifestación de las personas tendientes a la contratación.

5) ¿Qué entiende por cláusulas abusivas?

Se entiende a que cuando existen contratos que son redactados en formularios impresos y que por la naturaleza del mismo puedan llegar a resultados a algunas de las partes cambiantes excesivamente onerosas en este caso se resuelve lo más favorable a ellas.

6) ¿Qué es el Consumidor?

Desde el punto de vista normal aquella persona que al obtener bienes o servicios es la que se conserva el contrato y desde el punto de vista fiscal es quien paga finalmente por tales hechos.

7) ¿Serán suficiente y objetivas las leyes actuales para la protección del consumidor?

No pues lo que menos se da en el medio es la protección a estos.

8) ¿Es importante para el flujo de las relaciones comerciales los Contratos de Adhesión?

Desde el punto de vista del que lo crea pues ellos permiten facilidades para el usuario lo que resulta a la posible terminación de sus rentas

9) ¿Sabe usted en que consiste los contratos de adhesión de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

Estos en unos contratos que por su naturaleza su regulación y control esta en manos del gobierno pues se denominan relaciones nacidas por imposición del poder público pues estos se prestan normalmente por emisiones hechas por el Estado.

10)¿Alcanzan los usuarios desarrollo social o crecimiento económico firmando algún contrato de adhesión ya sea de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

Los usuarios no creo, lo que si resulta por la naturaleza del mismo es prohibido par al obtención de ciertas cosas o derechos pero a veces esto pasa la factura.

ENTREVISTA 3

DIRIGIDA A: Doctor JORGE ALBERTO RAMIREZ FIGUEROA

FECHA: 22 DE OCTUBRE 2004

1) ¿En que consiste las condiciones generales de contratación?

Es un acuerdo de voluntades de ambas partes.

2) ¿Qué entiende por contratos de adhesión?

Es donde una de las partes solo impone las condiciones y otra solo las acepta

3) ¿Qué entiende por Libre Contratación?

Expresión de voluntad libre entre las partes contratantes

4) ¿Qué es el principio de la Autonomía de la Voluntad?

En donde las partes pueden ofrecer sus condiciones libremente en virtud del principio de autonomía.

5) ¿Qué entiende por cláusulas abusivas?

Aquellas condiciones que son perjudiciales para una de las partes

6) ¿Qué es el Consumidor?

Es el que en términos económicos recibe en oferta ya sea de un servicio mueble e inmueble.

7) ¿Serán suficiente y objetivas las leyes actuales para la protección del consumidor?

Tiene algunas deficiencias puesto que la mayoría de leyes se hacen para proteger al productor en perjuicio de la clase consumidora.

8) ¿Es importante para el flujo de las relaciones comerciales los Contratos de Adhesión?

No tiene que ser violable y clara justa y equitativa con ciertos beneficios recíprocos.

9) ¿Sabe usted en que consiste los contratos de adhesión de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

En ciertos contratos existen una serie de condiciones impuestas por dichas compañías las cuales vulneran la autonomía de la voluntad de los consumidores en beneficio de ellos

10)¿Alcanzan los usuarios desarrollo social o crecimiento económico firmando algún contrato de adhesión ya sea de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

No hay oportunidad dada las condiciones impuestas en dichos contratos que solo establecen beneficios para las empresas en menoscabo de la economía del consumidor.

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Las anteriores respuestas fueron fundamentales para saber la opinión particular de los profesionales del derecho y son consecuentes sus respuestas como en el caso de que no hay leyes suficientes y objetivas, en el sentido de

que los contratos de Adhesión Marcan en la sociedad salvadoreña una importante aplicación por que día a día se gestan relaciones comerciales de todo tipo; y por la necesidad de documentar esas relaciones de comercio están los Contratos de Adhesión y la debida protección al Consumidor con La Ley de Protección al Consumidor, aunque esta adolezca de vacíos.

Se conoce que los profesionales mercantilistas dominan el tema y es un referente fundamental para el estudio del tema en el objetivo común de tal forma que esta forma especial de contratación da mucho interés en la población y de hecho argumentaron, que si bien el tema es tan importante este se debe regir por las condiciones generales de contratación que son la base fundamental para los contratos en general y que estas debe haber una intervención del Estado mas definida a través de los agentes controladores que no defiendan el capital de las grandes empresas que dominan el capital Económico en el país porque tiene que ser condiciones mas equitativas entre las partes.

Debe el Estado intervenir lo importante es motivar la equidad entre las partes a través de los agentes especializados que den a los usuarios información de las cláusulas de contratación, que fomenten la libertad Contractual y que enmarquen en ellos el principio de la Autonomía de la

Voluntad para evitar el abuso de Derecho de parte de las empresas oferentes.

En cuanto a la aplicación practica y jurídica dejan mucho que desear en El Salvador por las condiciones que este tipo de contrato tienen; hay contratos tan necesarios que existe la obligación por la necesidad de aceptarlos por que solo una empresa distribuidora presta el servicio y son tan necesarios para el que hacer diario de nuestra vida en que se desarrollan las relaciones sociales y personales.

El código de comercio debe ser mas riguroso en su contenido de los contratos de Adhesión o tratarlos en un capitulo especial o es mas en una ley especial de parte del ordenamiento jurídico del país para darles la importancia necesaria y evitar los abusos de derecho que las empresas oferentes pactan solo en beneficios de ellos y que todos los riesgos los cargue el usuario.

4.1.4 RESULTADOS DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A LOS AGENTES CONTROLADORES DEL ESTADO

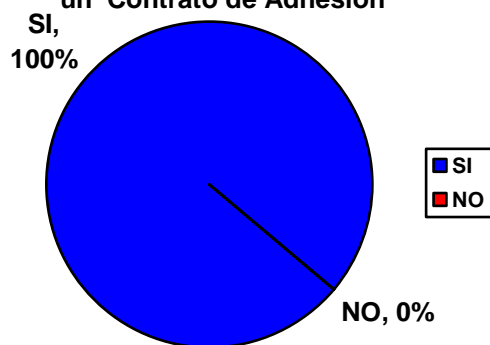
UNIDADES DE ANALISIS; DELEGADO DE LA DPC EN LA ZONA ORIENTAL, DELEGADO DE LA SUPER INTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL SALVADOR Y DELEGADO DE LA SIGET.-

PREGUNTA 1

CUADRO 1 ¿Usted tiene conocimiento que es un Contrato de Adhesión?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	3	100	3
NO	0	0.0	0
T	3	100%	3

Usted tiene conocimiento que es un Contrato de Adhesión

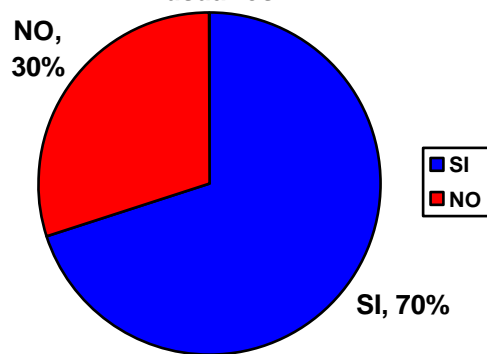


PREGUNTA 2

CUADRO 1 ¿Hay alguna presión de parte del Estado para la protección de los usuarios?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	2	0.70	2
NO	1	0.30	1
T	3	100%	3

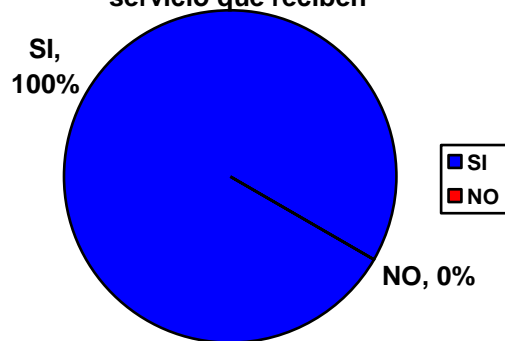
Hay alguna presión de parte del Estado para la protección de los usuarios



PREGUNTA 3 CUADRO 3 ¿Atienden seguido a usuarios que están descontentos con el servicio que reciben?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	3	100	3
NO	0	0.0	0
T	3	100%	3

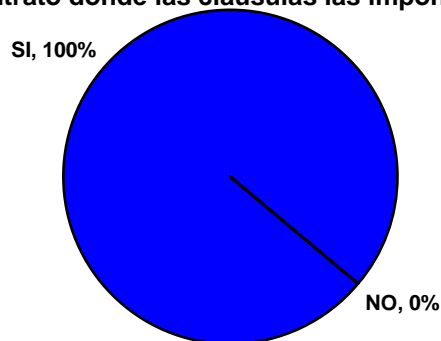
Atienden seguido a usuarios que están descontentos con el servicio que reciben



PREGUNTA 4 CUADRO 4 ¿Les ha visitado algún usuario que les dice que no está de acuerdo por haber firmado un contrato donde las cláusulas las impone la empresa oferente?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	3	100	3
NO	0	0.0	0
T	3	100%	3

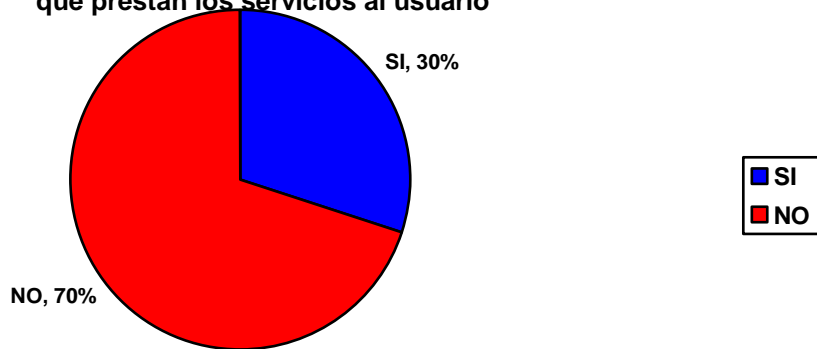
Les ha visitado algún usuario que les dice que no está de acuerdo por haber firmado un contrato donde las cláusulas las impone la empresa oferente



PREGUNTA 5 CUADRO 5 ¿Cree Usted que es suficiente y objetivo su control sobre las empresas que prestan los servicios al usuario?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	1	0.30	1
NO	2	0.70	2
T	3	100%	3

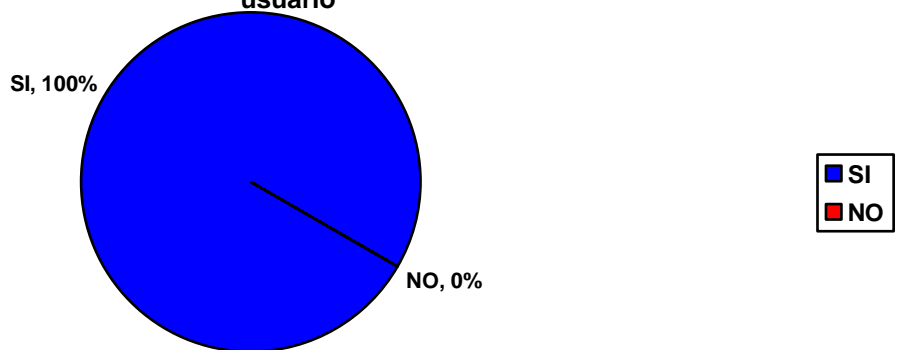
Cree Usted que es suficiente y objetivo su control sobre las empresas que prestan los servicios al usuario



PREGUNTA 6 CUADRO 6 ¿Se necesita que el Estado emita mejores leyes para la protección del usuario?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	3	100	3
NO	0	0.0	0
T	3	100%	3

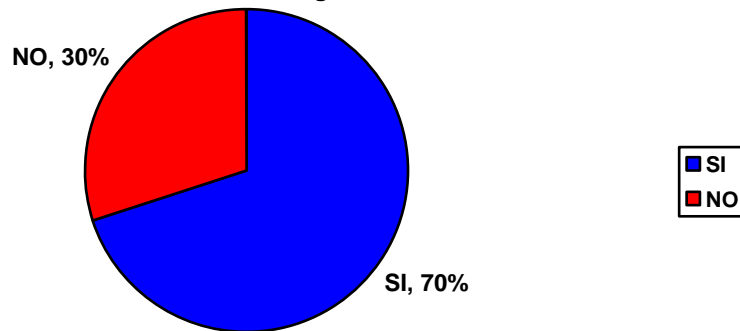
Se necesita que el Estado emita mejores leyes para la protección del usuario



PREGUNTA 7 CUADRO 7 ¿Ha oído hablar de las condiciones generales de contratación?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	2	0.70	2
NO	1	0.30	1
T	3	100%	3

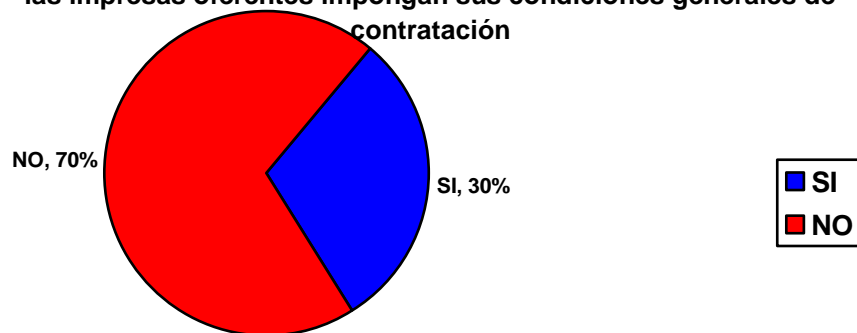
Ha oído hablar de las condiciones generales de contratación



PREGUNTA 8 CUADRO 8 ¿Los Servicios que prestan las empresas que usted controla se realizan a través de contratos de adhesión; cree que está bien que las impresas oferentes impongan sus condiciones generales de contratación?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	1	0.30	1
NO	2	0.70	2
T	3	100%	3

Los Servicios que prestan las empresas que usted controla se realizan a través de contratos de adhesión; cree que está bien que las impresas oferentes impongan sus condiciones generales de contratación



PREGUNTA 9 CUADRO 9 ¿Se ha detectado alguna vez en los contratos de las empresas oferentes cláusulas abusivas para los usuarios?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	2	0.70	2
NO	1	0.30	1
T	3	100%	3

Se ha detectado alguna vez en los contratos de las empresas oferentes cláusulas abusivas para los usuarios

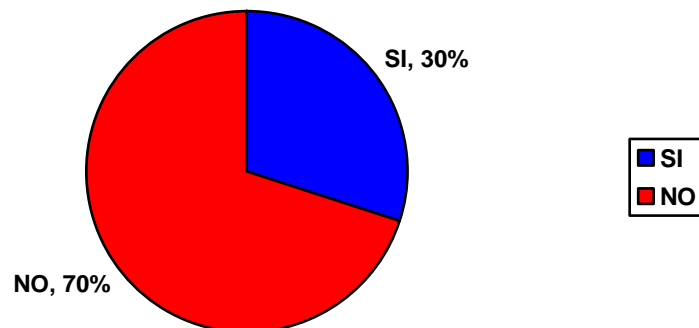


PREGUNTA 10

CUADRO 10 ¿Su función de controlar las empresas oferentes asegura el capital de las mismas?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	1	0.30	1
NO	2	0.70	2
T	3	100%	3

Su función de controlar las empresas oferentes asegura el capital de las mismas



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se sabe que los agentes controladores del Estado como lo son la Superintendencia del Sistema Financiero, la SIGET y la DPC; si tienen conocimientos de los contratos de Adhesión (cuadro 1), porque en muchas ocasiones se solicitan a las empresas para su respectivo análisis; y hay una ligera presión de parte del Estado (cuadro 2) para evitar fraudes y abusos del mercado Art. 1 de Ley de Protección Al Consumidor; para que puedan atender a los usuarios desconformes (Cuadro 3) por haber cobros Indebidos, altos consumos e incumplimiento de garantías; las cláusulas siempre las impone las empresas y hay usuarios desconformes con esto (cuadro 3) por ser estas desfavorables al mismo consumidor y se presentan por a los agentes controladores del Estado por firmas de documentos en blanco y por ser cláusulas que los dejan desprotegidos; cabe mencionar que el control que ejercen no es suficiente ni objetivo (cuadro 5) porque el mercado es cambiante y dinámico, y la ley tiene algunos vacíos.

El Estado tiene que mejorar las leyes de protección a los usuarios es una necesidad (cuadro 6) con un mejor ordenamiento jurídico donde habrá mas transparencia en el mercado; y se canecen las condiciones generales de contratación (cuadro 7), normalmente todo intercambio de bienes y servicios se encuentran estipulados en el contrato; todas las empresas que ponen sus

condiciones por la prestación del servicio que ofrecen son a través de Contratos de Adhesión y no esta bien que estas impongan siempre las condiciones Generales de contratación (cuadro 8) y el oferente debe proteger sus intereses pero estos no deben ir en contra de los intereses de los consumidores; si bien es cierto que a veces se detentan cláusulas abusivas contra los usuarios (cuadro 9) algunas veces las mismas cláusulas en si violan derechos establecidos en Artículo 7 de la Ley de protección al consumidor; los agentes controladores del Estado no aseguran el capital de las mismas empresas oferentes (cuadro 10) la contraloría que se ejerce no es para asegurar o dañar los intereses si para tener el equilibrio en el mercado.

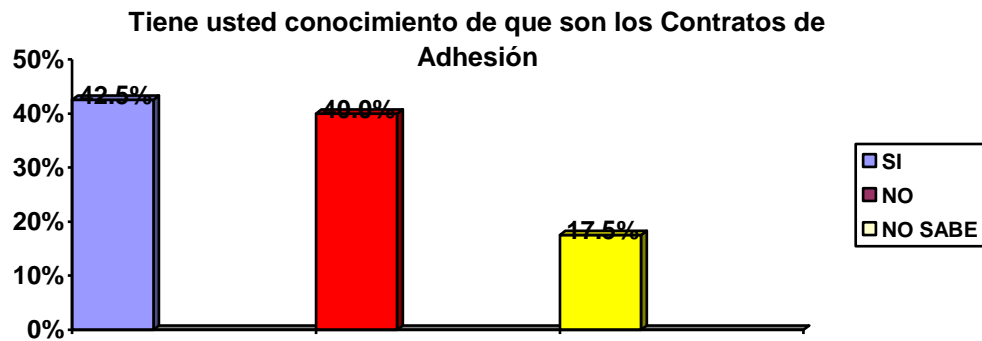
Luego que en las empresas de control de oferentes es indispensable también los servicios (cuadro 11, 12, 13) el teléfono celular por que es indispensable una buena intercomunicación, la tarjeta de crédito porque al final la opción de la autonomía de la voluntad depende de la misma persona y la Energía Eléctrica las cláusulas contractuales no deben haber detrimento del consumidor; El estado a través de la ley según artículo 5 de la ley de Protección al Consumidor debe poner las condiciones para su mejor aplicación (cuadro 14) y artículo 4 del Reglamento de la Ley de Protección Al Consumidor establece las atribuciones de los agentes controladores del estado a las empresas oferentes y su relación con ellas (cuadro 15).

4.1.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS

PREGUNTA 1

CUADRO 1 ¿Tiene usted conocimiento de que son los Contratos de Adhesión?

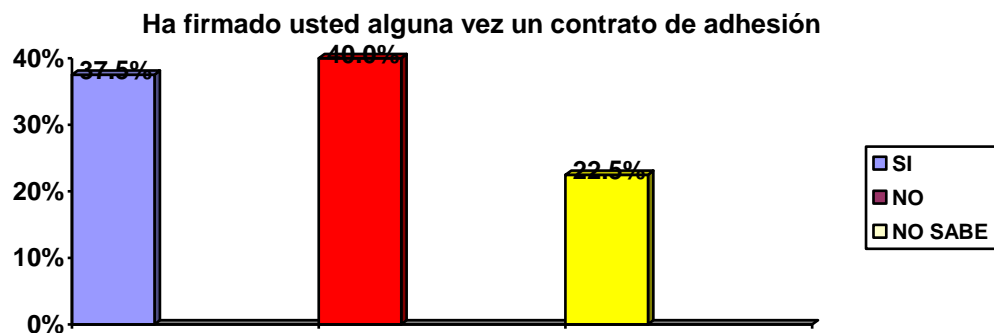
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	17	42.5	17
NO	16	40.0	16
NO SABE	7	17.5	7
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 2

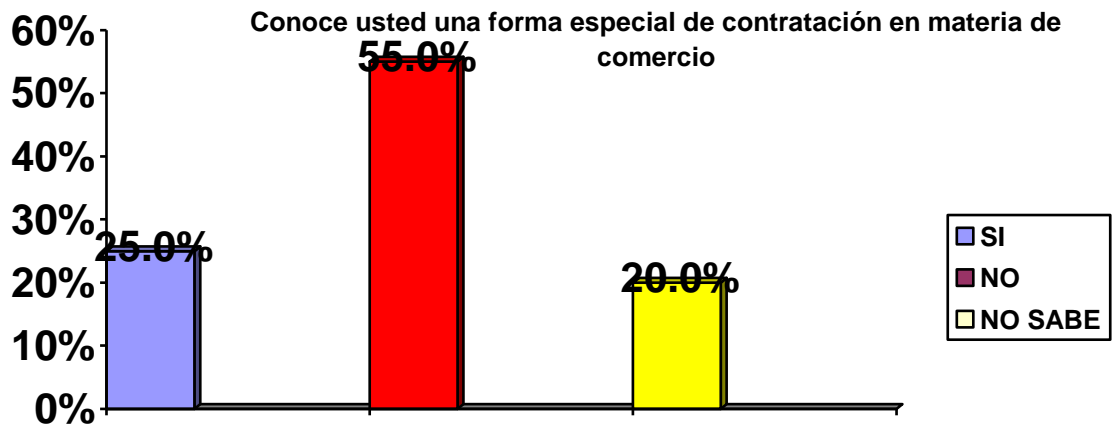
CUADRO 2 ¿Ha firmado usted alguna vez un contrato de adhesión?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	15	37.5	15
NO	16	40.0	16
NO SABE	9	22.5	9
TOTAL	40	100%	40



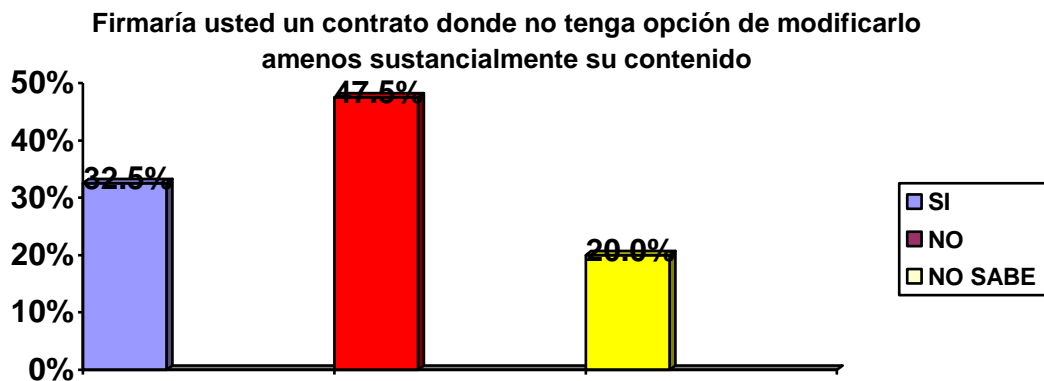
PREGUNTA 3 CUADRO 3 ¿Conoce usted una forma especial de contratación en materia de comercio?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	10	25.0	10
NO	22	55.0	22
NO SABE	8	20.0	8
TOTAL	40	100%	40



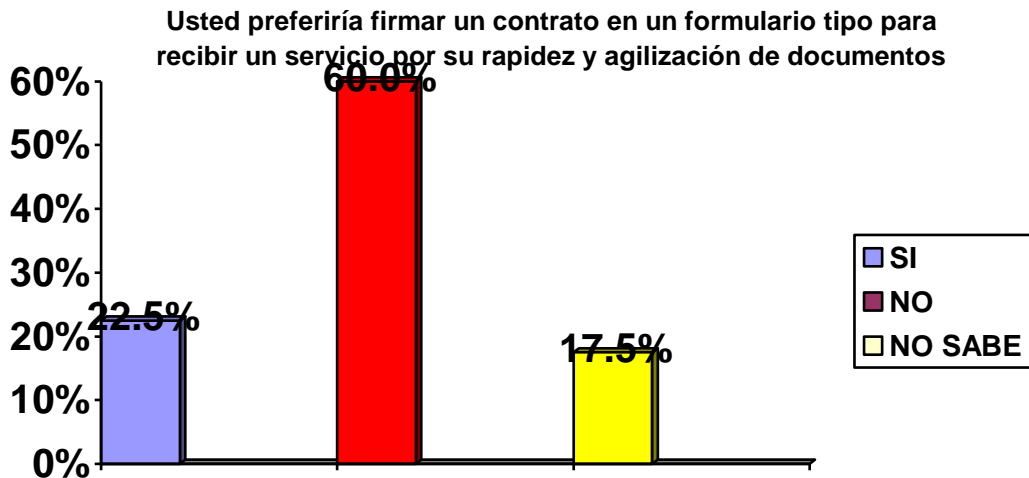
PREGUNTA 4 CUADRO 4 ¿Firmaría usted un contrato donde no tenga opción de modificarlo amenos sustancialmente su contenido?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	13	32.5	13
NO	19	47.5	19
NO SABE	8	20.0	8
TOTAL	40	100%	40



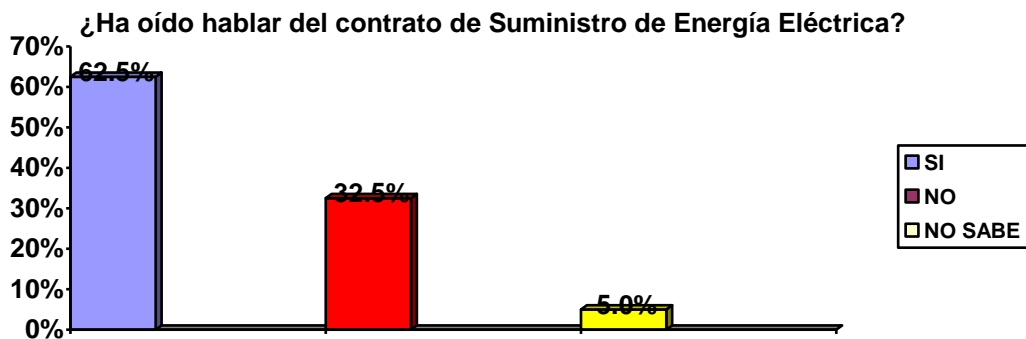
PREGUNTA 5 CUADRO 5 Usted preferiría firmar un contrato en un formulario tipo para recibir un servicio por su rapidez y agilización de documentos?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	9	22.5	9
NO	24	60.0	24
NO SABE	7	17.5	7
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 6 CUADRO 6 ¿Ha oído hablar del contrato de Suministro de Energía Eléctrica?

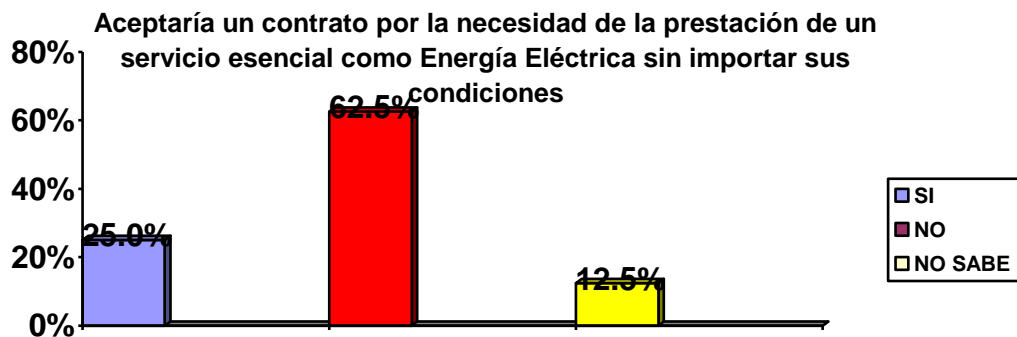
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	25	62.5	25
NO	13	32.5	13
NO SABE	2	5.0	2
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 7

CUADRO 7 ¿Aceptaría un contrato por la necesidad de la prestación de un servicio esencial como Energía Eléctrica sin importar sus condiciones?

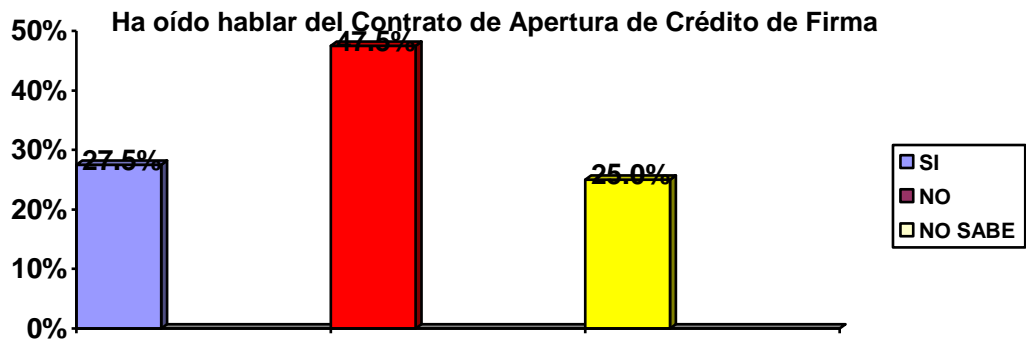
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	10	25.0	10
NO	25	62.5	25
NO SABE	5	12.5	5
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 8

CUADRO 8 ¿Ha oído hablar del Contrato de Apertura de Crédito de Firma?

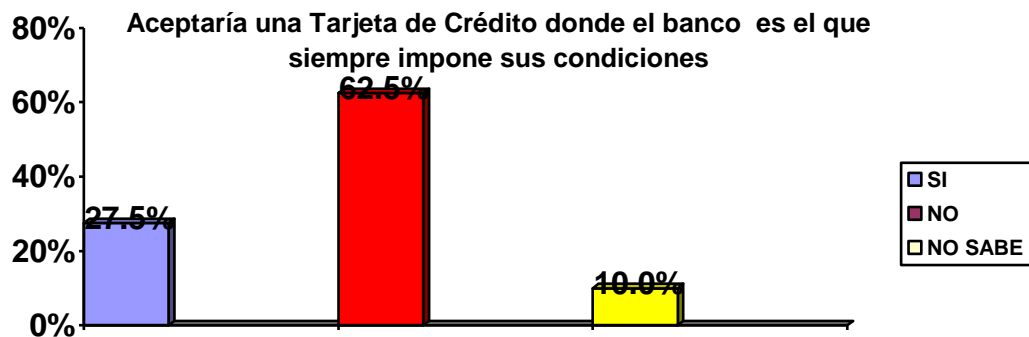
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	11	27.5	11
NO	19	47.5	19
NO SABE	10	25.0	10
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 9

CUADRO 9 ¿Aceptaría una Tarjeta de Crédito donde el banco es el que siempre impone sus condiciones?

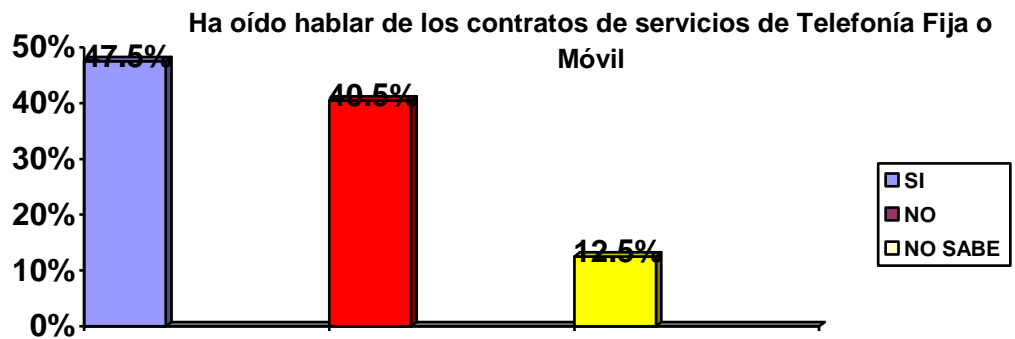
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	11	27.5	11
NO	25	62.5	25
NO SABE	4	10.0	4
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 10

CUADRO 10 ¿Ha oído hablar de los contratos de servicios de Telefonía Fija o Móvil?

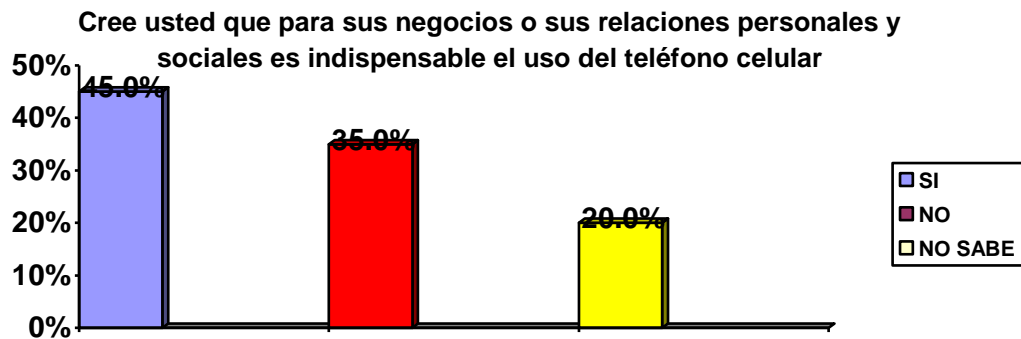
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	19	47.5	19
NO	16	40.5	16
NO SABE	5	12.5	5
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 11

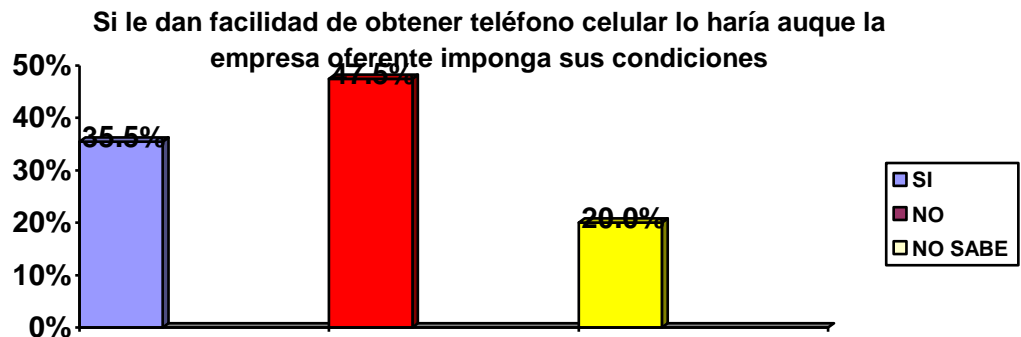
CUADRO 11 ¿Cree usted que para sus negocios o sus relaciones personales y sociales es indispensable el uso del teléfono celular?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	18	45.0	18
NO	14	35.0	14
NO SABE	8	20.0	8
TOTAL	40	100%	40



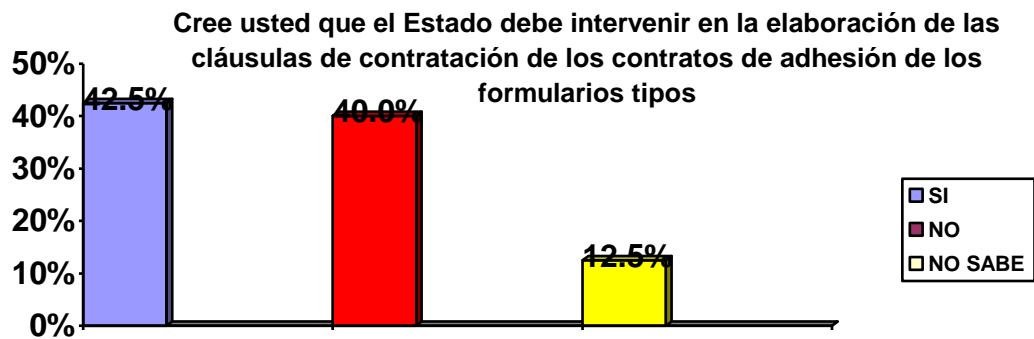
PREGUNTA 12 CUADRO 12 ¿Si le dan facilidad de obtener teléfono celular lo haría aunque la empresa oferente imponga sus condiciones?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	13	35.5	13
NO	19	47.5	19
NO SABE	8	20.0	8
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 13 CUADRO 13 ¿Cree usted que el Estado debe intervenir en la elaboración de las cláusulas de contratación de los contratos de adhesión de los formularios tipos?

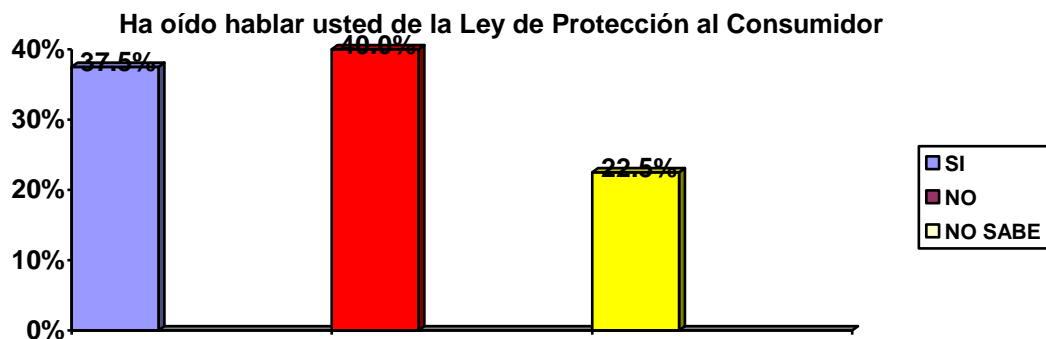
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	18	40.0	18
NO	17	42.5	17
NO SABE	5	12.5	5
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 14

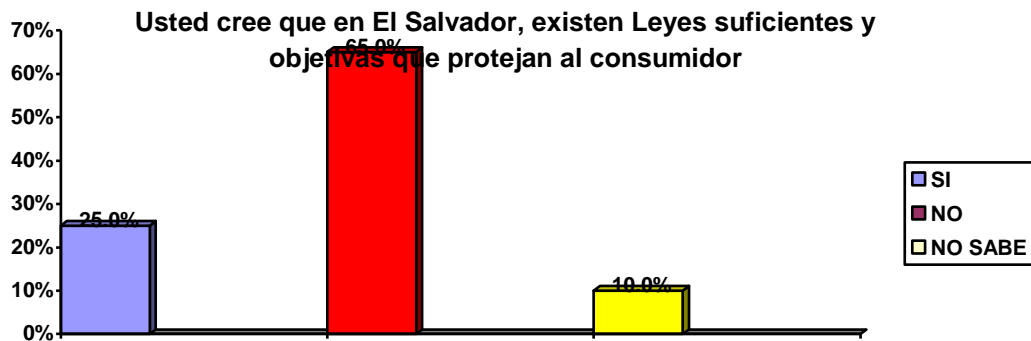
CUADRO 14 ¿Ha oído hablar usted de la Ley de Protección al Consumidor?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	15	37.5	15
NO	19	47.5	19
NO SABE	6	15.0	6
TOTAL	40	100%	40



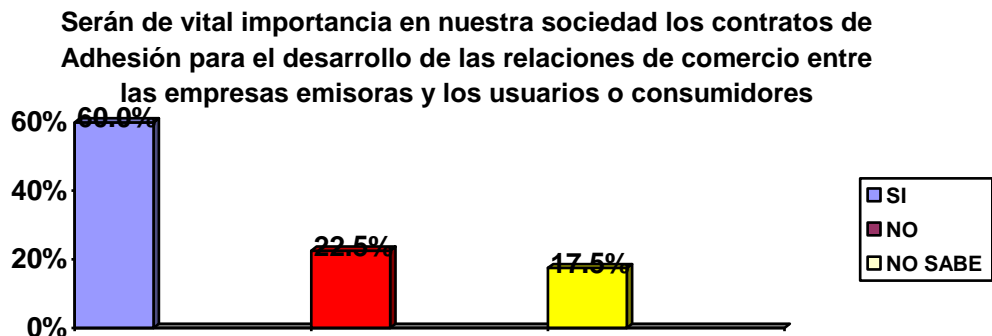
PREGUNTA 15 CUADRO 15 ¿Usted cree que en El Salvador, existen Leyes suficientes y objetivas que protejan al consumidor?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	10	25.0	10
NO	26	65.0	26
NO SABE	4	10.0	4
TOTAL	40	100%	40



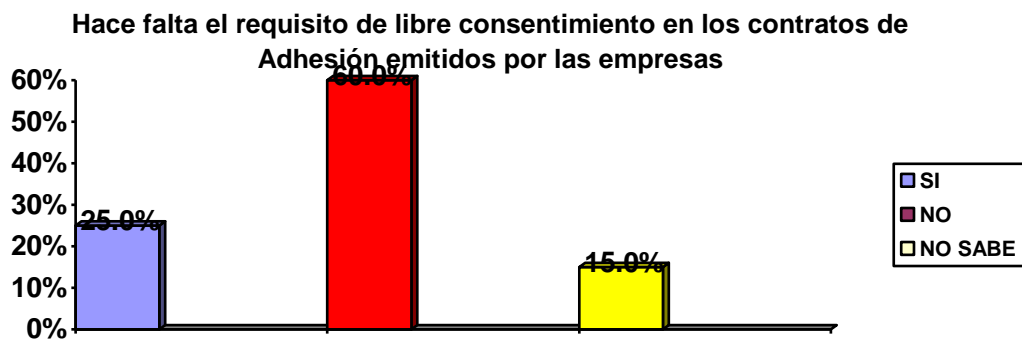
PREGUNTA 16 CUADRO 16 ¿Serán de vital importancia en nuestra sociedad los contratos de Adhesión para el desarrollo de las relaciones de comercio entre las empresas emisoras y los usuarios o consumidores?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	24	60.0	9
NO	9	22.5	24
NO SABE	7	17.5	7
TOTAL	40	100%	40



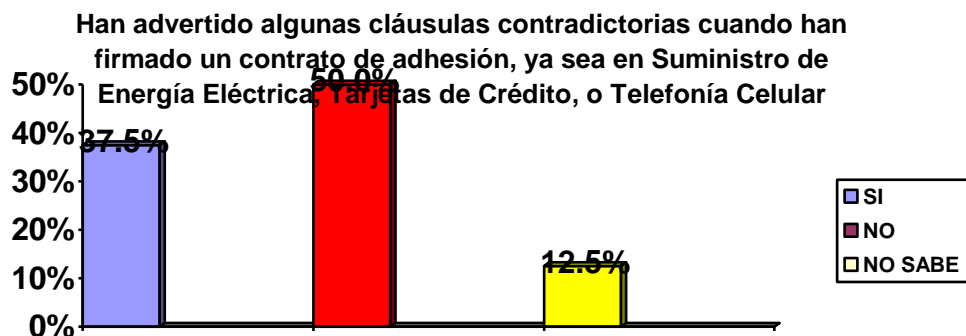
PREGUNTA 17 CUADRO 17 Hace falta el requisito de libre consentimiento en los contratos de Adhesión emitidos por las empresas Telemóvil de El salvador S.A. de C.V., Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán, y otras; porque solo ellas ponen sus condiciones y no se discuten con los usuarios?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	10	25.0	10
NO	24	60.0	24
NO SABE	6	15.0	6
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 18 CUADRO 18 ¿Han advertido algunas cláusulas contradictorias cuando han firmado un contrato de adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

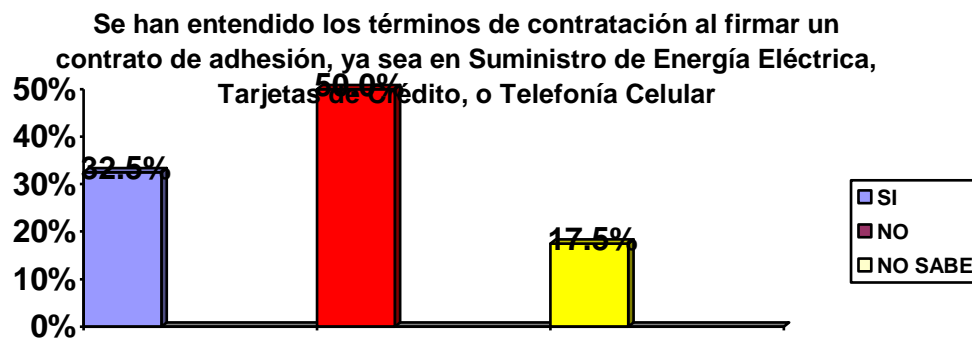
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	15	37.5	15
NO	20	50.0	20
NO SABE	5	12.5	5
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 19

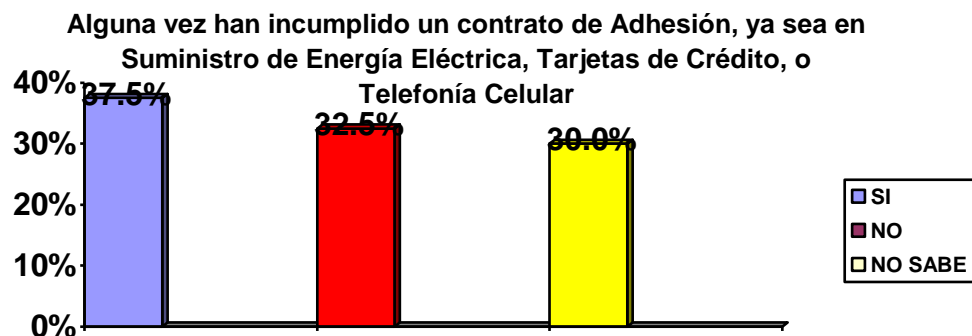
CUADRO 19 ¿Se han entendido los términos de contratación al firmar un contrato de adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	13	32.5	13
NO	20	50.0	20
NO SABE	7	17.5	7
TOTAL	40	100%	40



PREGUNTA 20 CUADRO 20 ¿Alguna vez han incumplido un contrato de Adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	TOTAL
SI	15	37.5	15
NO	13	32.5	13
NO SABE	12	30.0	12
TOTAL	40	100%	40



4.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se encuestó a los usuarios de diferentes estratos sociales como empleados públicos y privados, estudiantes, profesionales, amas de casas, campesinos y usuarios en general de los servicios que prestan las empresas EEO, Telemóvil de El Salvador, y Tarjetas de oro del Banco Cuscatlán; cuando se les pregunta si tienen conocimiento de que son los contratos de adhesión un 42.5% respondió que sí, un 40% dijo que no y el resto de 17% no sabe (Código 1 Grafico 1) si unimos el porcentaje de los que no tienen conocimiento y de los que no saben vemos pues que existe un nivel mínimo que tienen conocimientos de los contratos de adhesión; se les preguntó si han firmado alguna vez los contratos de adhesión (Código 2 Grafico 2) 37.5% sí, 40% no, 22.5% no sabe, el cual la mayoría de los usuarios desconoce si ha firmado alguna vez algún contrato de adhesión; se desconoce totalmente si existe alguna forma especial de contratación como lo son los contratos de adhesión (Código 3 Grafico 3) 25% sí, 55% no, 20% no sabe, además no firmarían un contrato donde no

tengan una opción de modificarlo al menos sustancialmente (Código 4 Grafico 4) 32.5% si, 47.5% no, 20% no saben; como ya existen los formularios tipos y lógicamente dan rapidez y agilización de tramites dicen los usuarios que a pesar de eso no lo firmarían (Código 5 Grafico 5) 22.5% si, 60% no, 17.5% no sabe; tal parece que han oído hablar del contrato de Suministro de Energía Eléctrica (Código 6 Grafico 6) 62.5% si, 32.5% no, 5% no sabe, pero no saben que es un contrato de Adhesión; lo cual no aceptarían este contrato si otro desimpone las condiciones (Código 7 Grafico 7) 25% si, 62.5% no, 12.5% no sabe; pero no han oído hablar del contrato de Apertura de Crédito de Firma (Código 8 Grafico 8) 27.5% si, 47.5% no, 25% no sabe; el cual este contrato de Adhesión no es mas que las Tarjetas de Crédito donde no la aceptarían si el banco pone las condiciones (Código 9 Grafico 9) 27.5% si, 62.5% no, 10% no saben; y si han oído hablar de los contratos de Telefonía fija o móvil porque es lo de moda en este momento (Código 10 Grafico 10) 47.5% si, 40% no, 12.5% no saben; pero en los negocios y en las relaciones personales dicen

que es indispensable el uso del teléfono celular (Código 11 Grafico 11) 45% si, 35 % no, 20% no saben; lo que no les gusta es que la empresa oferente les imponga las condiciones (Código 12 Grafico 12) 35.5% si, 47.5% no, 20% no saben; lo mas curioso es que ellos piensan que el estado no debe intervenir en reglamentar las cláusulas de estos contratos se cree que esto porque el estado es el principal protector de el capital de las empresas oferentes, (Código 13 Grafico 13) 40% si, 42.5% no, 12.5% no sabe; tal parece que también desconocen la Ley de Protección al Consumidor (Código 14 Grafico 14), 37.5% si, 47.5% no, 15% no saben; y por ende que no existen de parte del Estado leyes Suficientes y objetivas del tema (Código 15 Grafico 15) 25% si, 62.5% no, 10% no saben; tales contratos de adhesión opinan los usuarios que son de vital importancia (Código 16 Grafico 16) 60% si, 22.5% no, 17.5% no saben; lógicamente que no saben a que se refiere el requisito de Libre consentimiento en los contratos o porque deducen de que nadie los obliga a contratar (Código 17 Grafico 17) 25% si, 60% no, 15% no saben; no tiene suficiente

conocimiento de los mismo porque la mayoría no ha advertido cláusulas contradictorias de los contratos (Código 18 Grafico 18) 37.5% si, 50% no, 12.5% no saben; en cuanto a los términos de contratación también afirman que no los han entendido (Código 19 Grafico 19) 332,5% si, 50% no, 17.5% no sabe; se les pregunto si alguna vez han incumplido estos contratos ya sea de Suministro de Energía Eléctrica, Tarjeta de Crédito, o Teléfono Célular (Código 20 Grafico 20) 37.5% si, 32,5% no, 30% no saben.

4.2.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION Y SOLUCION

RESPECTIVA.

"¿Cuál es la importancia que tiene la aplicación de los contratos de adhesión en las relaciones comerciales, su naturaleza que los sostienen en la sociedad salvadoreña, y que disposiciones legales reglamentan esta forma especial de contratar; que regulación garantiza la equidad entre las partes contratantes?"

La importancia de los contratos de adhesión tiende a la agilización de las transacciones comerciales, es decir la practicidad y movilidad de documentos tiene mucho que ver con respecto a las transacciones mercantiles que día a día se dan en nuestra sociedad, pero los usuarios

opinan que pese a ello son importantes (código 16 grafico 16); de tal forma que la naturaleza que los sostienen en la sociedad salvadoreña atiende a que son Contratos de Derecho Privado, es decir que protegen los intereses de las empresas oferentes que prestan servicios a los usuarios y que estos aparentemente falta el principio de Libre consentimiento (código 17 Grafico 16); pero esta forma especial de contratación en materia mercantil esta regulada por el Código de Comercio Artículos 976 y 978 aunque estas y otras disposiciones sobre el tema no sean suficientes u objetivas (código 15 Grafico 15); aunque existe una ley que trata de proteger a través de la DPC a los Usuarios La Ley de Protección al Consumidor el cual para ellos es totalmente desconocida y son pocos los que la conocen (Código 14 Gráfico 14).

Con la utilización de los contratos de Adhesión las empresas si oferentes de los servicios si alcanzan su desarrollo jurídico- comerciales por la aplicación de estos, y que talvez los usuarios no los quieren y solo los suscriben por la necesidad de la prestación de un servicio (Códigos 6,7,8,9,10,11 Gráficos 6,7,8,9,10,11).

Para los usuarios no se ve este crecimiento económico o desarrollo social pero para las empresas oferentes si; lo dice textualmente el Licenciado Pedro Guatemala en su entrevista (Código 10)

4.2.2 DEMOSTRACION Y VERIFICACION DE HIPOTESIS

“HI 1. LA IMPORTANCIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA; ATIENDE A FACTORES DE LA GLOBALIZACIÓN EN LAS RELACIONES COMERCIALES ENTRE LAS EMPRESAS Y LOS CONSUMIDORES.”

Los contratos de adhesión cuando se pide la opinión de los usuarios si estos eran importantes para las empresas y usuarios o para fortalecer las mismas relaciones comerciales de ambos y una trabajo de equidad entre las partes de los agentes controladores del Estado como la DPC según (Código 16 Grafico) el 60% dice que si son importantes, el 22.5% dice que no y el 17.5% dice que no saben; lo que quiere decir que estos son muy aceptados por los usuarios aunque las empresas siempre impongan sus condiciones y los usuarios no tengan la posibilidad de modificarlos al menos sustancialmente su contenido.

“HI 2. LA NATURALEZA JURÍDICA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN; SU APLICACIÓN PRACTICO JURÍDICO ES DISCUTIDA POR SE ESTA UNA FORMA ESPECIAL DE CONTRATACIÓN SEGÚN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA.”

Según el (Código 17 Grafico 17) sobre su naturaleza los usuarios opinan en un 25% que si hace falta el principio de libre consentimiento, un 60% dice que no y un 15% dice que no sabe el cual esto se explica por la misma captación que tiene los usuarios que nadie los obliga a contratar y que solo ponen su firma si su consentimiento no contiene vicios.

“HI 1. LA UTILIDAD JURÍDICO- PRACTICO DE LA APLICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN; ATIENDEN A UNA DE LAS PARTES ECONÓMICAMENTE MAS FUERTE.”

Esto porque siempre el capital tiene la oferta y los usuarios aceptan la oferta que mas les conviene algunos sin importar sus condiciones y otra por la necesidad del servicio como lo vemos en (Códigos 7,9,12 Gráficos 7,9,12) el servicio de Energía Eléctrica el 25% dice que si lo aceptaría, el 62.5% dice que no y el 12.5% dice que no sabe; en cuanto a las tarjetas de Crédito el 27.5% dice que si las aceptaría, el 62.5% dice que y el 10% dice que no sabe; y los Teléfonos Celulares el 35.5% dice que los aceptaría, el 47.5 dice que y el 20% dice que no sabe; esto indica que los usuarios no quieren los servicios que las empresas pongan sus condiciones aceptan estos contratos solamente por factores de la globalización, porque esto significa tecnología y

agilización de documentos, intercomunicación y relaciones sociales y de comercio.

“HI 2. LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN; ES SUFICIENTE Y OBJETIVO EL MARCO LEGAL QUE LAS ACREDITA SU EMPLEO.”

La indicación de respuesta de los usuarios según (Código 15 Grafico 15) dice que si un 25% que no un 65% y un 10% que no sabe, tal tendencia estriba que no son suficientes y objetivas las leyes en cuanto a la regulación de las cláusulas que las empresas oferentes pone el los Contratos de Adhesión.

“HI 3.REFERENCIAS FUNDAMENTALES DE LIBRE CONTRATACIÓN EN CLÁUSULAS COMUNES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN; CONTIENEN CLÁUSULAS ABUSIVAS POR ESTAR ESTOS EN FORMULARIOS TIPOS DE LAS EMPRESAS EMISORAS SEGÚN LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA.”

El resultado de encuestados según los usuarios (Códigos 18 y 20 Gráficos 18 y 20) entre las cláusulas comunes al observar los Contratos contiene cláusulas Contradictorias y los usuarios las han advertido en 37.5% dice que si 50% dice que no y 12.5% dice que no sabe; en cuanto al

incumplimiento de los mismos ya sea por falta de pago o por encontrarse frente a cláusulas abusivas contenidas en los contratos dicen que 37.5% dice que si, el 32.% dice que no y el 30% dice que no sabe; lo cual indica que estos formularios tipos contienen cláusulas abusivas por que la legislación salvadoreña se los Permite.

“HI 4. EL ESTADO A TRAVÉS DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; REDUCE EL PLAZO Y ALGUNAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, EN LA SOCIEDAD SALVADOREÑA.”

Se ha logrado modificar los contratos de Adhesión de las Tarjetas de Crédito y reducido el Plazo en los Contratos de Telefonía Celular producto a los esfuerzos obtenidos de parte del estado a través de los agentes controladores y según la encuesta de los usuarios (Código 13 Grafico 13) dicen que el Estado debe Intervenir en la elaboración de las Cláusulas o Modificación de los Contratos de Adhesión 42.5% dice que si 40% dice que no y el 12.5% dice que no sabe; esto a raíz de de la voluntad soberana y la constitución que permita la intervención del Estado

4.2.3 LOGRO DE OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

- Analizar los factores que caracterizan la importancia de los contratos de adhesión en las relaciones comerciales entre las empresas y los consumidores en la Sociedad Salvadoreña.-

La globalización es un factor importante que se analiza para saber la importancia que tiene los contratos de Adhesión es decir; por el simple hecho de que hay relaciones sociales, laborales, y personales que nos hacen tener la necesidad de un servicio tal es como la Energía Eléctrica para que funcionen los negocios grandes y pequeños, la Tarjeta de Crédito que satisface la necesidad que puedan tener los salvadoreños a nivel personal y saber su uso y su manejo, también lo que es el Teléfono Celular para la intercomunicación personal y de negocio; y otros solo adquieren los servicios por el simple hecho de que se crean un nivel de Jerarquía económica sin tenerlo.

- Identificar la naturaleza jurídica de los contratos de adhesión en la legislación de comercio y otras normas que regulan la aplicación de esta forma especial de contratación.

Se identifica la naturaleza jurídica a partir de la legislación salvadoreña de los Contratos de Adhesión el conlleva a que estos tiene un carácter Publico

y privado pero que son de derecho privado de ahí que algunos autores dicen que falta autonomía de la Voluntad y el Libre consentimiento o libertad contractual; el caso es que la legislación salvadoreña los contempla y los regula y los permiten y esta es la teoría que los sostiene en nuestra sociedad que no hay ningún vicio del consentimiento este por ser de carácter opcional y que el usuario escoge si contrata o no, con quien contrata y donde contratar.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Señalar elementos que conceden utilidad jurídico- práctico a la aplicación de los contratos de adhesión por las empresas y los consumidores en El Salvador.

Los elementos que conceden utilidad jurídico práctico a la utilización de los Contratos de adhesión son Los formularios tipos que agilizan la contratación aunque los Usuarios no estén de acuerdo (Código 13 Grafico 13)

- Describir las cláusulas de cada contrato de adhesión de las empresas que los emiten; si son suficientes y objetivas a las normas legales existentes.

- Construir referencias fundamentales en cuanto a la libre contratación, de las cláusulas comunes de los contratos de

adhesión, de formularios tipos de las empresas emisoras, a partir de la legislación salvadoreña de comercio.

- Mencionar como el Estado a través de la legislación Mercantil regula o garantiza la aplicación de los contratos de adhesión entre las empresas y los consumidores en la sociedad salvadoreña.-

4.2.4 ANALISIS DE CASOS

CASO: DEMANDA A LA EEO ATRAVEZ DE LA DPC

DOCTRINA: Contrato de Adhesión, Condiciones Generales de Contratación, libertad Contractual, Autonomía de la Voluntad, Libre consentimiento.

DISPOSICIONES APLICADAS: Constitución de la Republica, Código de Comercio, Ley de Protección al Consumidor y Acuerdo 155 E 2002 de la SIGET

HECHOS CIRCUNTANCIALES:

Tarifa de consumo de energía eléctrica muy alta se presumo cobro indebido; durante los meses anteriores a la denuncia fueron febrero \$ 42.28, marzo \$07.04, abril \$ 32.76, Mayo \$29.02, junio \$ 57.40, Julio \$ 85.04, Agosto 79.79, Septiembre \$ 47.30% octubre \$ 42.20; vemos pues con el mismo uso y consumo de siempre el mes de julio da un gran incremento y es por eso que se decide denunciar a la EEO por Cobro excesivo el quedando la constancia de recepción de denuncia de la siguiente manera: caso número

80197 oficina regional de oriente de la DPC, tipo de denuncia Electricidad, Motivo de denuncia Cobro indebido, Fecha de la prestación de la Denuncia 25 agosto, dirección del Denunciante, nombre del denunciante, DUI, Teléfono, documentos anexos, Detalle de la Denuncia: EL Denunciante Manifiesta que El consumo de los Últimos meses ha sido entre los \$30 y \$40 dólares mas o menos según lo expresa y que el cobro del ultimo mes es de \$85.04 cantidad a la que considera como un cobro indebido por lo tanto solicita la pronta investigación e inspección de la DPC y así poder determinar lo antes denunciado y que no ha pagado lo adeudado cree que se estaría aceptando el cobro. El día once de octubre de dos mil cuatro se realizo la inspección de parte de la DPC y la Empresa Eléctrica de oriente el cual en la inspección de Acta Seria A Número 46 49 dice que el medidor de la Energía Eléctrica esta bien y que no tiene razón de ser la Denuncia Hecha por el Usuario el cual sigue el proceso y insertan otro medidor a la par del antiguo en el sentido de demostrar que dicho medidor se encuentra en buen estado; hay que mencionar que el usuario ya ha si objeto de presión de parte de la empresa Eléctrica de Oriente Con que Abandone el Caso el cual hacen uso de Su poderío y Suspenden El Servio de Energía Eléctrica en casa del Usuario por falta de pago dicen ellos y es cuando se dan cuenta que la DPC tiene el Proceso y en la Misma tarde Realizan la Conexión de Nuevo; departe del

Usuario no puede Cancelar el Recibo Porque Estaría Aceptando lo que la Empresa Eléctrica de Oriente Manifiesta es por ello de que el proceso continua y a la fecha el usuario le desconectan el servicio de Energía Eléctrica sin haber una resolución Favorable o desfavorable el caso es que todavía hay dos medidores midiendo la energía eléctrica que consume el usuario y el usuario no tiene energía eléctrica cosa ilógica para la realización del debido proceso; por lo que el resultado de la denuncia de un simple usuario contra uno de estos moustros empresa oferente es inoperante por los medios de presión que estas empresas utilizan como la desconexión y otros y la DPC es inoperante las acciones que estas empresa ofrecen como que protegen su capital.-

ANALISIS CRITICO JURIDICO

Tales Hechos Llevan a la reflexión que este tipo de procesos se encuentran en pañales y que no hay garantías de dicho proceso que justifique a los usuarios su denuncia es decir las garantías esenciales en el ramo de cada denuncia que tiene el Estado que fomentar y realizar.

Independientemente del resultado de la anterior denuncia falta leyes donde haya aplicación equitativa en este tipo de procesos por que se violenta el derecho constitucional del recibimiento de un servicio publico que tan necesario es para nuestro vivir y desarrollo social.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES GENERALES

5.1.1 CONCLUSIONES DOCTRINARIAS

Se deduce que no se ha podido determinar la verdadera naturaleza de los contratos de adhesión, en el sentido de que si se trata de un verdadero contrato o si es un contrato que lleva cláusulas adicionales de adhesión; de tal forma que se puede decir que no estamos en presencia de un verdadero contrato si no que solo estamos frente a una modalidad de contrato el cual es la adhesión; por otro lado se concluye que si es un verdadero contrato aunque algunos autores lo critiquen que falta el verdadero consentimiento, la libre contratación y el principio de la Autonomía de la Voluntad; pero enmarcándose ante la misma naturaleza del ser humano donde el es libre de contratar con cualquier empresa que le parezca y nadie lo obliga a dar su consentimiento además es el que decide ya sea por que a el le conviene la utilización de un servicio o por la extrema necesidad de adquirirlo.

La Teoría de la Adhesión, han sido una elaboración del jurisconsulto Francés Raymond Saleilles, quien en su libro "La declaración de Volontès", en el año de 1902; El abogado Francés, Raymond Saleilles, introduce el

concepto de Contratos de Adhesión, puntualizando que para esa época, algunos contratos como el de sociedad, marítimo, de seguros, eran contratos masificados preparados por una de las partes, y la otra se adhería al mismo, resultando la existencia de una parte económicamente fuerte y otra parte económicamente débil. Desde principios de los años 1900, empiezan a perfilarse algunas disposiciones relacionadas con los contratos de adhesión, como los contratos celebrados por correspondencia. El avance de la tecnología en los últimos decenios, obliga a la contratación masiva de los contratos de Seguros, de préstamos mercantiles, de créditos a la producción, de suministro de energía eléctrica, de agua potable, de telefonía, en la que la parte proveedora o suministrante, impone cláusulas que resultan abusivas.

5.1.2 CONCLUSIONES JURIDICO PRÁCTICO

El código de comercio en los Artículos 976, 978, regulan los contratos de adhesión y el código Civil en el Artículo 1437 hace referencia a la interpretación de estos; los cuales únicamente contienen disposiciones sistematizadas, las cuales no están estructuradas ni ordenadas armónicamente de manera que no puede decirse generalmente que estamos en presencia de esta forma de contratar. En verdad el código Civil no ha sido

modificado sustancialmente en la parte contractual, no podía referirse a los contratos de adhesión ya que para la fecha de su promulgación la teoría del francés Raymond Saleilles, aún estaba en elaboración. El Código de Comercio, y las disposiciones que el Código Civil contiene en Materia contractual, así como algunas leyes aisladas relacionadas con el Derecho Mercantil, conceden un poco más de cabida a los contratos de adhesión. Hasta que finalmente, en la década de los años de 1990 se promulga una normativa orientada a la protección de los consumidores, de débil aplicación, pero que al introducirse radicales reformas en el año de 1996, se empieza regular de manera concreta armónica y definida los contratos de adhesión, en la Ley de Protección al Consumidor. El artículo 6, literal "e", de la Mencionada Ley, expresa: CONTRATO DE ADHESIÓN: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el usuario o consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.

Los contratos de adhesión, se encuentran dispersos en el ordenamiento jurídico, y se encuentra, en el derecho civil, especialmente en el contrato de arrendamiento; en el derecho administrativo, en los contratos de construcción de obra, de suministro, de supervisión, etcétera, y en

derecho mercantil, como en los contratos de sociedad, de seguro, de fianza, de suministro, de préstamo mercantil, de compraventa con reserva de dominio, en el arrendamiento financiero, de tarjetas de crédito, de servicios de telefonía fija y celular, de Internet y cable, etc., de dónde es fácil deducir que los contratos de adhesión constituye una estructura jurídica moderna, que nace como producto del avance tecnológico, y de la contratación masificada. Es decir, que los contratos de adhesión nacen a partir de la necesidad de facilitar las relaciones comerciales entre las personas. Las partes no discuten su contenido, ya que una de ellas impone las condiciones contractuales y la otra se adhiere a estas. Es por ello que un importante sector de la doctrina pone en duda la existencia de un verdadero consentimiento de la parte que se adhiere.

5.1.3 CONCLUSIONES SOCIO ECONOMICAS

El desarrollo de la estandarización contractual no solo es un fenómeno de la industrialización, en los años noventa se afirma que es la forma común de contratación de una economía abierta y de la producción en masa. El análisis de los costos de transacción explica la importancia de asumir una adecuada protección frente a la asimetría contractual y en especial el rol de reducción de costos de transacción que permite el contrato por adhesión

cuando la totalidad de estos costos los asume el ofertante. Es decir, se tiene la ventaja que los costos de asumir asesoría, redacción, debate y relaciones precontractuales y el tiempo que demoran los asume el ofertante y ofrece un "producto final" al aceptante, por tanto el hecho que el ofertante asuma estos costos dinamizará el mercado; sin embargo, la protección frente a sus decisiones será limitada por la actuación del consumidor a través de organizaciones que equilibren los niveles de poder y revisión contractual. Es justamente en este punto donde la normatividad de protección al consumidor o mas importancias, puesto que si bien se permite al ofertante materializar toda la propuesta contractual, se le impone límites específicos en cuanto a la oferta y una estructura de obligaciones en protección de los derechos del consumidor. En consecuencia, la oferta tiene parámetros fuera del Código Civil.

Los derechos del consumidor son derechos de tercera generación. Los derechos humanos defienden la dignidad del ser humano y forman un todo indivisible; cada derecho implica a todos los demás. Sin embargo, son las circunstancias históricas y sociales las que permiten ir profundizando en el conocimiento del ser humano y descubriendo en él nuevos aspectos, nuevas exigencias que se van traduciendo en la creación de nuevos derechos. En este sentido, si el reconocimiento de los derechos de primera generación --los

derechos de la libertad, llevó a descubrir los derechos de segunda generación --derechos de la igualdad--, éstos han llevado a descubrir los derechos de tercera generación, cuyo valor fundamental de referencia los valores intrínsecos de la solidaridad. De este modo, los denominados derechos colectivos y difusos son derechos humanos específicos de los cuales son titulares ciertos grupos humanos. Los derechos colectivos son parte de los llamados derechos de tercera generación cuyo reconocimiento internacional fue históricamente posterior a la de los derechos civiles y políticos (primera generación) y a la de los derechos económicos, sociales y culturales (segunda generación).

5.2 RECOMENDACIONES

UNIDADES DE ANALIS

ASAMBLEA LEGISLATIVA

- Regular expresamente en una ley Los Contratos de Adhesión es decir que no se encuentren disposiciones dispersas por toda la legislación salvadoreña y se puedan codificar o unificar todas estas disposiciones que hacen referencia a los Contratos de Adhesión.
- En cuanto a los consumidores o Usuarios se necesita una nueva ley que derogue la existente por tener muchos vacíos como los ya mencionados y darle forma a otra nueva que en verdad juegue el

papel importante el Estado a través de sus agentes controladores la vigilancia y supervisión a las empresas oferentes, en la verdadera protección del consumidor.

AGENTES CONTROLADORES DEL ESTADO

- Que estos no tiendan a la protección del capital de las empresas oferentes si no que se dediquen prácticamente a la protección de los consumidores o usuarios ya que además de tener una ley no muy rigoristas las instituciones del estado como la DPC, Superintendencia del Sistema Financiero y la SIGET, en el fondo solo protegen el Capital de las Empresas Prestadores de Servicios.
- La imparcialidad y la equidad entre las partes es de vital importancia en el crecimiento Económico y el Desarrollo Social de Un país; prácticamente los Agentes Controladores del Estado de Oficio tienen que intervenir en la revisión de los diferentes contratos de Adhesión que formulan las Empresas oferentes.

EMPRESAS OFERENTES

- Estas para proporcionar un mejor servicio a los usuarios deben aclarar siempre los termino de los contratos de manera que los usuarios los entiendan y que si están de acuerdo que los firmen; pero que tengan ya por adelantado el conocimiento a que se someten.

- Dar cumplimiento a los contratos, es decir que todas las condiciones pactadas con los usuarios deben de manera especial y principal cumplirlas para lograr la equidad por la prestación de un servicio no cumplido o una oferta no cumplida; estos solo se limitan a contratar con los usuarios y no corren los riesgos de la contratación para con el usuario, solo ellos pagan los riesgos y eso no puede ser así, porque se les causa lesión y la misma sociedad salvadoreña se puede resentir en un momento determinado.

PROFESIONALES MERCANTILISTAS

- Desarrollar teorías que ayuden al conocimiento doctrinario del contenido de los Contratos de Adhesión en la legislación Salvadoreña, no existe una teoría unionista que entienda los términos contractuales, elementos, características, clasificaciones, de los contratos de adhesión.
- Contribuir con casos prácticos al fortalecimiento de la equidad en las relaciones comerciales entre los que prestan el servicio y los usuarios con referencias fundamentales ya sea jurisprudencia doctrinaria y conceptual de los términos de contratación de esta forma especial de contratación en materia mercantil.

ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LICENCIATURA EN CIENCIAS

JURIDICAS

- Comprender en que consisten los Contratos de Adhesión, sus elementos, su contenido, su naturaleza jurídica, su fundamentación y sus características, para que se puedan divulgar y los usuarios estén mejor preparados para la adquisición de un servicio por medio de un Contrato de Adhesión.
- Estudiar en la legislación salvadoreña todas las disposiciones dispersa de los contratos de adhesión y hacer las críticas respectivas de la regulación de esta forma especial e contratación en materia mercantil.

USUARIOS

- Leer detenidamente el Contrato de Adhesión antes de Suscribirlo para que no le pueda afectar las cláusulas o condiciones después por el incumplimiento de los mimos.
- Solicitar a las empresas oferentes información detallada de que se esta obligando el usuario a la hora de suscribir un contrato de adhesión.
- Exigir sus derechos como consumidor.

5.3 PROPUESTAS

- Una Nueva Ley de Protección al Consumidor que en Verdad Cumpla con lo dispuesto en la sociedad salvadoreña.
- Una ley que contenga todas las disposiciones dispersas sobre los contratos de adhesión
- La divulgación de la ley sobre los contratos de Adhesión
- exigir de forma detallada los términos de contratación y someterse alas condiciones generales de contratación mas favorable si se quiere adquirir un servicio.

BIBLIOGRAFIA

➤ **EUGENE PETIT.**

TRATADO ELEMENTAL DE DERECHO ROMANO,

➤ **RAYMOND SALEILLES.**

LA DECLARACIÓN DE VOLONTÈS”,

EN EL AÑO DE 1902.

➤ **VIDELA ESCALADA.**

CONTRATOS DE ADHESION

➤ **JOSÉ ORSINI.**

JURISTA ESPAÑOL.

➤ **VERÓNICA GLIBLOTA LANDRIEL,**

PROFESORA DE CIENCIAS ECONOMICAS

DE ARGENTINA

➤ **SIGLO XVI. (ATILIO ANIBAL ALTERINI. 1998)**

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

CÓDIGO TRIBUTARIO,

PUBLICADO EN EL D.O. Nº 241, TOMO 349,

DEL 22 DE DICIEMBRE DE 2000.

➤ **STIGLITZ, RUBÉN Y STIGLITZ**

JURISTA ESPAÑOL

➤ **DERECHO USUAL DE CABANELLAS**

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

CÓDIGO TRIBUTARIO,

PUBLICADO EN EL D.O. Nº 241, TOMO 349,

DEL 22 DE DICIEMBRE DE 2000.

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

CÓDIGO DE COMERCIO,

PUBLICADO EN EL D.O. Nº 140, TOMO 228,

DEL 31 DE JULIO DE 1970.

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

CÓDIGO CIVIL,

DEL 23 DE AGOSTO DE 1859.

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA,

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR,

PUBLICADO EN EL D.O. Nº 58 , TOMO 330,

DEL 22 DE MARZO DE 1996.

➤ **GOBIERNO DE EL SALVADOR,**

REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR,

PUBLICADO EN EL D.O. Nº 209, TOMO 333,

DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 1996.

➤ **ROJAS SORIANO, RAÚL.**

GUÍA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES SOCIALES.

SÉPTIMA EDICIÓN. PLAZA Y VALDEZ. FEBRERO 1991.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE DERECHO
DÉCIMO PRIMER SEMINARIO DE GRADUACIÓN
OBJETO DE ESTUDIO: LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN
ENCUESTA DIRIGIDA A: LOS USUARIOS

OBJETIVO: Determinar si los usuarios, lo conocen, han observado cláusulas contradictorias y si alguna vez los han incumplido hasta su finalización.

INDICACIÓN: LEA DETENIDAMENTE LA PREGUNTA Y COLOQUE UNA X EN LA OPINION QUE CONSIDERE CORRECTA.

1) ¿Tiene usted conocimiento de que son los Contratos de Adhesión?

Si No NO SABE

2) ¿Ha firmado usted alguna vez un contrato de adhesión?

Si No NO SABE

3) ¿Conoce usted una forma especial de contratación en materia de comercio?

Si No NO SABE

4) ¿Firmaría usted un contrato donde no tenga opción de modificarlo amenos sustancialmente su contenido?

Si No NO SABE

5) ¿Usted preferiría firmar un contrato en un formulario tipo para recibir un servicio por su rapidez y agilización de documentos?

Si No NO SABE

6) ¿Ha oído hablar del contrato de Suministro de Energía Eléctrica?

Si No NO SABE

7) ¿Aceptaría un contrato por la necesidad de la prestación de un servicio esencial como Energía Eléctrica sin importar sus condiciones?

Si No NO SABE

8) ¿Ha oído hablar del Contrato de Apertura de Crédito de Firma?

Si No NO SABE

9) ¿Aceptaría una Tarjeta de Crédito donde el banco es el que siempre impone sus condiciones?

Si No NO SABE

10) ¿Ha oído hablar de los contratos de servicios de Telefonía Fija o Móvil?

Si No NO SABE

11) ¿Cree usted que para sus negocios o sus relaciones personales y sociales es indispensable el uso del teléfono celular?

Si No NO SABE

12) ¿Si le dan facilidad de obtener teléfono celular lo haría aunque la empresa oferente imponga sus condiciones?

Si No NO SABE

13)¿Cree usted que el Estado debe intervenir en la elaboración de las cláusulas de contratación de los contratos de adhesión de los formularios tipos?

Si No NO SABE

14)¿Ha oído hablar usted de la Ley de Protección al Consumidor?

Si No NO SABE

15)¿Usted cree que en El Salvador, existen Leyes suficientes y objetivas que protejan al consumidor?

Si No NO SABE

16)¿Serán de vital importancia en nuestra sociedad los contratos de Adhesión para el desarrollo de las relaciones de comercio entre las empresas emisoras y los usuarios o consumidores?

Si No NO SABE

17)¿Hace falta el requisito de libre consentimiento en los contratos de Adhesión emitidos por las empresas Telemóvil de El salvador S.A. de C.V., Empresa Eléctrica de Oriente, Banco Cuscatlán, y otras; porque solo ellas ponen sus condiciones y no se discuten con los usuarios?

Si No NO SABE

18)¿Han advertido algunas cláusulas contradictorias cuando han firmado un contrato de adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

Si No NO SABE

19)¿Se han entendido los términos de contratación al firmar un contrato de adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

Si No NO SABE

20)¿Alguna vez han incumplido un contrato de Adhesión, ya sea en Suministro de Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito, o Telefonía Celular?

Si No NO SABE



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE DERECHO
DÉCIMO PRIMER SEMINARIO DE GRADUACIÓN
OBJETO DE ESTUDIO: LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN
ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA DIRIGIDA A:
AGENTES CONTROLADORES DEL ESTADO

OBJETIVO: Determinar si los delegados, los conocen, los han suscrito, conocen sus términos, han observado cláusulas contradictorias y si alguna vez los han incumplido hasta su finalización.

INDICACIÓN: LEA DETENIDAMENTE LA PREGUNTA Y COLOQUE UNA X EN SI O NO Y DIGA PORQUE DE SU AFIRMACIÓN O NEGACIÓN.

1) ¿Usted tiene conocimiento que es un Contrato de Adhesión?

Si No Porque _____

2) ¿Hay alguna presión de parte del Estado para la protección de los usuarios?

Si No Porque _____

3) ¿Atienden seguido a usuarios que están desconformes con el servicio que reciben?

Si No Porque _____

4) ¿Les ha visitado algún usuario que les dice que no está de acuerdo por haber firmado un contrato donde las cláusulas las impone la empresa oferente?

Si No Porque _____

5) ¿Cree Usted que es suficiente y objetivo su control sobre las empresas que prestan los servicios al usuario?

Si No Porque_____

6) ¿Se necesita que el Estado emita mejores leyes para la protección del usuario?

Si No Porque_____

7) ¿Ha oído hablar de las condiciones generales de contratación?

Si No Porque_____

8) ¿Los Servicios que prestan las empresas que usted controla se realizan a través de contratos de adhesión; cree que está bien que las empresas oferentes impongan sus condiciones generales de contratación?

Si No Porque_____

9) ¿Se ha detectado alguna vez en los contratos de las empresas oferentes cláusulas abusivas para los usuarios?

Si No Porque_____

10) ¿Su función de controlar las empresas oferentes asegura el capital de las mismas?

Si No Porque_____

11)¿Cree usted que en su empresa o sus relaciones personales y sociales es indispensable el teléfono celular aunque le sean impuestas las condiciones de contratación?

Si No Porque_____

12)¿En su situación personal es indispensable tener la facilidad de obtener una tarjeta de crédito aunque le sean impuestas las condiciones de contratación?

Si No Porque_____

13)¿En su empresa o en su domicilio personal es indispensable el Servicio de Energía Eléctrica aunque le sean impuestas las condiciones de contratación?

Si No Porque_____

14)¿Es suficiente la Ley de Protección Al Consumidor y otras leyes afines; para proteger a los usuarios, de la empresa que usted controla y vigila como agente del Estado?

Si No Porque_____

15)¿existe una buena relación de trabajo entre su institución y la empresa que usted a través del Estado controla y vigila o supervisa?

Si No Porque_____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE DERECHO
DÉCIMO PRIMER SEMINARIO DE GRADUACIÓN
OBJETO DE ESTUDIO: LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN
ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A:
EMPRESAS OFERENTES

OBJETIVO: Determinar si las Empresas, los conocen, conocen sus términos, han observado cláusulas contradictorias y si alguna vez se han incumplido hasta su finalización.

INDICACIÓN: LEA DETENIDAMENTE LA PREGUNTA Y FAVOR CONTESTARLA.

1) ¿Se firman muchos contratos a diario en la empresa con los usuarios?

2) ¿Habrá usuarios que no estén de acuerdo con esta forma especial de contratación porque es en base a formularios tipos?

3) ¿Se han incumplido o dejado sin efecto alguna vez algún contrato realizado por ustedes y los usuarios?

4) ¿Tiene usted conocimiento que son los Contratos de Adhesión?

5) ¿Considera la DPC un obstáculo para la contratación con los usuarios?

6) ¿Existirán leyes suficientes y objetivas que regulen la aplicación de los contratos de adhesión?

7) ¿El Estado tiene una intervención muy definida para regular esta forma especial de contratación?

8) ¿existe un aumento de usuarios por tener esta forma especial de contratación el cual son los Contratos de Adhesión?

9) ¿Alcanzan los usuarios desarrollo social o crecimiento económico con el servicio que ustedes prestan aunque siempre pongan las condiciones?

10)¿Considera que en los contratos de adhesión hay cláusulas a favor del usuario o solo a favor de la empresa?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE DERECHO
DÉCIMO PRIMER SEMINARIO DE GRADUACIÓN
OBJETO DE ESTUDIO: LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN
ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA DIRIGIDA A:
PROFESIONALES

OBJETIVO: Determinar si los Profesionales, los conocen, saben su naturaleza, conocen sus términos, han observado cláusulas contradictorias y si hay una verdadera intervención del Estado.

INDICACIÓN: LEA DETENIDAMENTE LA PREGUNTA Y FAVOR CONTESTARLA.

11)¿En que consiste las condiciones generales de contratación?

12)¿Qué entiende por contratos de adhesión?

13)¿Qué entiende por Libre Contratación?

14)¿Qué es el principio de la Autonomía de la Voluntad?

15)¿Qué entiende por cláusulas abusivas?

16)¿Qué es el Consumidor?

17)¿Serán suficiente y objetivas las leyes actuales para la protección del consumidor?

18)¿Es importante para el flujo de las relaciones comerciales los Contratos de Adhesión?

19)¿Sabe usted en que consiste los contratos de adhesión de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?

20)¿Alcanzan los usuarios desarrollo social o crecimiento económico firmando algún contrato de adhesión ya sea de Suministro de Energía Eléctrica, Apertura de Crédito de Firma, de Telefonía fija o móvil?
