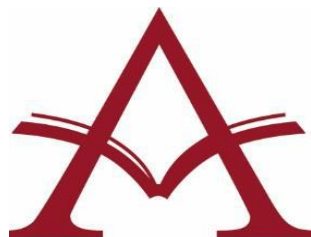


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**UNIVERSIDAD
PERUANA DE
LAS AMÉRICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LAS LIMITACIONES AL DERECHO DEL
CONSUMIDOR A LA LIBRE ELECCIÓN DEL
SERVICIO NOTARIAL, A RAÍZ DE LA
APLICACIÓN DE LA LEY N° 30908**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

RENGIFO RUIZ KEVIN
CODIGO ORCID: 0000-0001-6135-7634)

ASESOR: Mg.

PANTIGOZO LOAYZA, MARCO HERNAN
CODIGO ORCID: 0000-0001-6616-0689

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DERECHO PENAL, CIVIL Y
CORPORATIVO

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2022

Dedicatoria

*A mi esposa Melissa, y a mi hijo Enzo Santiago, sin los cuales no habría
podido acabar, ya que son el motor y motivo de mi vida”.*

Agradecimiento

*Agradezco a Dios y a mi madre por acompañarme en este camino,
bendiciéndome y dándome fuerzas para cumplir mis metas.*

Resumen

El presente trabajo de investigación versa sobre el estudio de una problemática real, tal como es lo respecto al derecho de libre elección del servicio notarial en los tramites con una Entidad Financiera, es así que se ha planteado como objetivo general determinar cómo se viene aplicando la incorporación del artículo 90-A, dispuesta por la Ley N°30908, en contraposición con lo estipulado en la normativa española referida al derecho a la libre elección del servicio notarial por parte de los consumidores que buscan certificar la autenticidad de sus actos con entidades financieras, para el desarrollo del presente estudio se usó el enfoque de tipo cualitativo y un diseño de teoría fundamentada. Se empleó una muestra de 4 sujetos (abogados especialistas en derecho civil y notarial y funcionarios de la entidad financiera). Para recabar información se empleó la entrevista y el análisis documental y como instrumentos se tuvo a la guía de entrevista y a la ficha de análisis documental. Se considera, a partir de los resultados obtenidos, que las entidades bancarias, en la mayoría de los casos, no brindan la información pertinente a los clientes para que puedan ejercer sus libertades, obviando información o condicionando sus decisiones. Y lo mencionado, como se desprende de las declaraciones de los participantes, no solo afecta a los consumidores del distrito de Villa María del Triunfo, donde se desarrolló el estudio, sino que es un fenómeno que afecta a todos los consumidores.

Palabras clave: Libre de elección notarial, derecho del ciudadano a contratar, limitación a la información

Abstract

The present research work deals with the study of a real problem, such as the right of free choice of the notarial service in the procedures with a Financial Entity, so it has been proposed as a general objective to determine how the law has been applied. incorporation of article 90-A, provided for by Law No. 30908, in contrast to the provisions of the Spanish regulations regarding the right to free choice of notarial service by consumers seeking to certify the authenticity of their acts with financial entities, for the development of this study, the qualitative approach and a grounded theory design were used. A sample of 4 subjects (lawyers specialized in civil and notarial law and officials of the financial institution) was used. To collect information, the interview and the documentary analysis were used and the interview guide and the documentary analysis sheet were used as instruments. It is considered, based on the results obtained, that the banking entities, in most cases, do not provide the pertinent information to the clients so that they can exercise their freedoms, ignoring information or conditioning their decisions. And the aforementioned, as can be deduced from the statements of the participants, not only affects the consumers of the district of Villa María del Triunfo, where the study was developed, but it is a phenomenon that affects all consumers.

Keywords: Free notarial choice, right of the citizen to contract, limitation to information

Tabla de Contenidos

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes.....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6. Procedimientos.....	20
3.7. Rigor científico.....	21
3.8. Método de análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	48
VIII. ANEXOS.....	55
Anexo 1. Matriz de consistencia	55

I. INTRODUCCIÓN

El día miércoles 23 de enero del 2019, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Ley N°30908 que incorpora al artículo 90-A en la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al derecho de libre elección del servicio notarial en los tramites con una Entidad Financiera.

La finalidad de esta incorporación fue, principalmente, garantizar que el consumidor tenga derecho a elegir la notaría ante la cual desee formalizar las transferencias de bienes o derechos financiados por entidades que conforman o no el sistema financiero como, por ejemplo, aquellas operaciones de financiamiento bancario para la adquisición de la casa propia y el respectivo gravamen que pesará sobre la misma.

Previo a la promulgación de esta modificación de la Ley N°29571, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero señalaba que eran las mismas entidades bancarias involucradas las que debían publicar en sus instalaciones la lista de notarías con las que operaban rutinariamente. Ello con el fin de poder, en principio, facilitarle la elección a los clientes sobre las notarías a la que podría recurrir para concretar un determinado servicio con la entidad bancaria correspondiente.

Es decir, con la norma recientemente modificada, se buscaba darle facilidades al particular, de modo que pueda considerar distintas cuestiones (lugar de trabajo, domicilio, etc.) al momento de elegir una notaría, incluso considerando solo las que el mismo banco le haya recomendado. Así, estas notarías podrían brindar una serie de procedimientos específicos considerando la habitualidad de las relaciones con una determinada entidad bancaria.

De la lectura de la referida norma se desprende que, antes de la modificatoria, las entidades financieras solo tenían la obligación de brindar la información relevante respecto a las notarías con las que trabajaba, por lo que el cliente solo debía circunscribirse a elegir entre un número reducido de notarías para poder iniciar los respectivos trámites que requerían dichas empresas.

Ello, se ha considerado como una limitación excesiva en el ejercicio de las libertades contractuales de los clientes. Si bien puede aún elegir entre las opciones que su banco le entregue, se considera que esta elección se da dentro de un marco muy limitado, reduciendo las opciones del implicado, pudiendo significar esto una restricción desproporcional a sus libertades de contratación.

No obstante, a pesar de que la norma ya lleva dos años de vigencia, se han venido denunciando una serie de casos donde, aparentemente, hay un incumplimiento sistemático de parte de las entidades financieras, manteniendo intangiblemente su relación con las notarías con las que tiene mejor relación. En ese sentido, esta problemática será el centro de la presente investigación, buscando entender esta problemática y elaborar una serie de recomendaciones a partir de la experiencia en una zona concreta, en este caso Villa María del Triunfo, uno de los distritos más poblados y populares del sur de Lima.

Considerando la modificación citada en el primer párrafo, que busca proteger un derecho fundamental del consumidor, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad, a partir de la implementación en un determinado distrito, analizar las razones por las que no se viene aplicando dicha modificación regulatoria teniendo como punto comparativo la aplicación del marco normativo español.

Al respecto, tomaremos como referencias el marco legislativo de España debido a que, al igual que lo planteado por la norma modificatoria antes señalada, propone la libertad de los consumidores de productos o servicios a través de entidades bancarias

con las notarías de su preferencia, sin más límites que las previstas en el propio ordenamiento jurídico. De esta forma, la manera en cómo se ha venido cumpliendo la referida norma debe ser un modelo para adaptar en el Perú.

Asimismo, se procederá a analizar las razones del por qué la aplicación de esta norma representaría una afectación al derecho de contratar de las Entidades Financieras en contraposición con la obligación de garantizar el derecho a la libre elección del consumidor; dicho análisis se realizará de manera comparativa con la normativa española relativa a temas notariales.

En ese sentido, el objetivo central de la presente investigación radica en determinar cómo se viene aplicando la incorporación del artículo 90-A, dispuesta por la Ley N°30908, en contraposición con lo estipulado en la normativa española referida al derecho a la libre elección del servicio notarial por parte de los consumidores que buscan certificar la autenticidad de sus actos con entidades financieras.

Del mismo modo, se analizará si la negativa de las empresas financieras de aplicar esta modificación, resulta en una grave afectación al derecho a libre elección con el que goza el consumidor. Posteriormente, buscaremos precisar si la aplicación de este derecho en la normativa española puede ser replicado en el caso peruano, considerando la experiencia positiva que ha tenido esta medida en dicho país.

De otro lado, la presente investigación al tener un tenor de análisis comparado, permite acceder a información sobre la tratativa normativa respecto a la libre elección del notario en el caso de España; sin embargo, al ser una modificación reciente en el caso peruano, no existe mucha información doctrinal peruana, más que información en revistas legales y/o recortes periodísticos. Por lo tanto, la justificación de profundizar en este tema, radica en la posibilidad de generar un precedente doctrinal respecto al derecho a la libre elección de los servicios notariales con el que debe contar todo consumidor.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación buscará certificar el cumplimiento de la Ley N°30908, ley que incorporó al artículo 90-A a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al respecto, el artículo 90 de la referida norma estaba destinado a contemplar las obligaciones de las entidades del sistema financiero respecto de los reclamos de sus consumidores. Por su lado, la incorporación del artículo 90-A agrega, principalmente, lo siguiente en su inciso 1:

El Estado garantiza el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección en las condiciones de seguridad e infraestructura previstas en el presente artículo y en el Decreto Legislativo 1049, Decreto Legislativo del Notariado.

Además de lo anterior, se estipulan una serie de obligaciones de parte de las entidades financieras que deben cumplir de modo que la notaría elegida por el consumidor tenga todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones dentro del marco de la Ley. Ahora, con el fin de poder desarrollar los conceptos e ideas claves en la presente investigación, vamos a presentar una serie de antecedentes, los mismos que nos permitirán adentrarnos a las diversas implicancias sobre el tema en cuestión.

Sobre los antecedentes que se tomarán en cuenta en la presente investigación, podemos mencionar los siguientes: Lizárraga (2013), en primer lugar, concluye que el ordenamiento peruano (considerando, por ejemplo, las estipulaciones en el Código Civil y la Constitución Política del Perú, principalmente) garantiza, promueve y protege la libertad de las personas de poder contratar con otra la adquisición de un determinado bien o la prestación de un servicio, entre otras cuestiones igualmente valiosas, debiendo el Estado servir como garante de tal libertad.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha definido el referido derecho de la siguiente manera:

Establecido en el inciso 14) del artículo 2° de la Constitución, se concibe como el acuerdo o convención de voluntades entre dos o más personas naturales y/p jurídicas para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial. Dicho vínculo -fruto de la concertación de voluntades- debe versar sobre bienes o intereses que poseen apreciación económica, tener fines lícitos o no contravenir las leyes de orden público (STC 0008-2003-AI/TC, f.26).

Considerando lo anterior, el máximo intérprete de la Constitución afirma que el derecho a la libre contratación garantiza tanto la libertad para poder decidir realizar la celebración de un contrato como la libertad para poder autodeterminar el contenido del mismo, siempre que la materia se encuentre dentro de los límites legales vigentes.

De ese modo lo entienden Bernal, Eguiguren & Rubio (2017), quienes conciben este derecho como la libertad que se tiene, en primer lugar, para decidir si se quiere contratar o no con determinada persona (ya sea natural o jurídica) y, en segundo lugar, como la libertad para determinar los contenidos sobre los que va a girar el referido acuerdo, así como sus alcances, duración, entre otras cuestiones.

Ríos (2019), por su cuenta, determina en su investigación la relevancia del principio de autonomía como criterio principal para sustentar el derecho a contratar libremente, toda vez, que son las personas quienes voluntariamente optan por la adquisición o prestación de un servicio ofrecido por una persona natural o una jurídica en base a criterios como el precio y demás características determinantes.

No obstante, como indica Rubio (2020), hay que tomar en consideración que, como todo derecho fundamental, el derecho a la libertad de contratar tampoco es un derecho ilimitado, sino que tiene márgenes legales sobre los que debe ejercerse, entre estos el

orden público, entendiendo a este concepto como aquellas normas que, por ejemplo, prohíben fines ilícitos o las que exigen transparencia para las transferencias de dinero.

Así lo afirmó también el mismo Tribunal Constitucional en la sentencia STC N°3283-2003-AA/TC. Solo que, en dicho caso, el Tribunal no solo concibió al orden público desde lo estrictamente jurídico, sino que, además, consideró este término desde una concepción comunitaria, pudiendo englobar parámetros culturales y políticas vigentes en una sociedad determinada.

Por otro lado, Mostacero (2020) menciona que, a parte del derecho a la libertad de contratación, otro derecho sumamente relevante es el derecho a la información por parte del consumidor como una condición necesaria para que las mismas personas puedan, mediante el conocimiento de todas las implicancias alrededor de su decisión, pueda hacer uso pleno de sus demás derechos al momento de adquirir algún producto financiero.

Eso mismo sostiene León (2007), quien además sostiene que el derecho pasivo a la información (recepción libre de contenidos) está sumamente relacionado por el derecho activo a la información (manifestación libre de ideas). Así, mientras más se asegure y garantice el derecho de las empresas a ofrecer sus servicios, mayor será la libertad de los usuarios para, posteriormente, poder elegirlos en base al conocimiento.

Aterrizando en nuestro tema materia de estudio, Aliaga (2012) en su tesis afirma que existen altos costos que los peruanos deben asumir en caso de que quieran hacer una transacción de propiedades y, dentro de estos costos, se encuentran los referidos a los trámites notariales y registrales, los que generan que los derechos de los mismos no se vean protegidos de una manera eficiente. Ello debido, principalmente, a que las personas deciden quedarse solo en la celebración de una relación jurídica íntegramente privada, mas no en el debido registro de estos actos.

Al respecto, Gonzáles (2009) afirma la necesidad social del servicio notarial, entendiéndolo como un servicio independiente e imparcial que certifica y califica debidamente la autenticidad y legalidad de los derechos adquiridos en los contratos suscritos, facilitando la circulación de bienes y servicios e incentivando la mayor producción de estos.

En ese sentido, el autor señala la relevancia de esta función dado que la seguridad jurídica, según considera, es uno de los pilares fundamentales del Estado de Derecho, garantizando que los posibles conflictos posteriores no se solucionen por vías extrajudiciales o por la violencia, sino por las vías debidamente previstas y consignadas por las partes, las mismas que luego no podrán desconocerlas, con el fin de conducir la solución al inconveniente.

Cabe precisar que, en efecto, ese es el sentido de la definición contenida en el artículo 2° del Decreto Legislativo del Notariado, donde se señala que: “El notario es el profesional del derecho que está autorizado para dar fe de los actos y contratos que ante él se celebran”. De esta forma, el rol principal del notario para por la garantía de autenticidad de los actos que ante este se celebran, brindando a las partes seguridad jurídica. Aunque, cabe mencionar también, para dar mayor refuerzo a lo anteriormente consignado, que el artículo 4 del Reglamento del Decreto Legislativo del Notariado (que fue declarado inconstitucional por la Corte Superior de Justicia de Lima en abril del 2009), definía al notario como un profesional del derecho encargado de la función de recibir y dar forma a la voluntad de las partes involucradas en un determinado acto jurídico, redactando los instrumentos adecuados a ese fin y confiriéndoles autenticidad.

Por su parte, Torres (2017) hace un análisis del servicio notarial como empresa, la misma que ha generado mayor seguridad jurídica en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, pero también analiza cómo este debe ser controlado para evitar que la independencia e imparcialidad de los notarios no se vean afectadas.

En ese mismo sentido, considerando el marco legal antes de la modificatoria contenida en la Ley N°30908, Acevedo (2017) realizó un análisis de cómo las restricciones al derecho a la libertad de elección del notario por parte de las entidades bancarias, daban como resultado la reducción de diversos costos de transacción como: gastos administrativos para el banco, tiempo de búsqueda para el consumidor, menores costos de arancel Notarial, menores costo del crédito, menores costos de traslado del banco a la notaría, reducción del stress y otros.

Asimismo, el referido autor parte de un análisis comparativo con la regulación española. En este punto vale mencionar que el artículo 3 del Reglamento de la Organización y Régimen del Notariado, el cual estipula lo siguiente: “Los particulares tienen el derecho de libre elección de notario sin más limitaciones que las previstas en el ordenamiento jurídico”. Como puede apreciarse, sí hay un manifiesto reconocimiento de la libertad de los consumidores para elegir la notaría de su preferencia.

Sobre ello, señala que la eficacia de esta restricción pasa por el hecho de que las entidades bancarias en dicho país presentan enormes incentivos para que los consumidores ejerzan su derecho de libertad de elección notarial. No obstante, uno de los mayores inconvenientes que se ha registrado en dicho país son las dificultades que los usuarios tienen para poder acceder a este derecho, mencionando que, en la mayoría de casos, estos no lo ejercen por mero desconocimiento.

Así lo entiende también Cavallé (2014), quien considera que la posibilidad de los consumidores de elegir notario es un derecho inherente al consumidor, por el mismo hecho de serlo, por lo que para su debido ejercicio es necesario contar con la información apropiada y determinante. Así, el referido autor considera que solo la debida recepción de información podrá constituir la manifestación de una voluntad libre por parte del consumidor.

No obstante, Cajacuri (2019), asociado del Estudio Rodríguez Angobaldo, sostiene que esta potestad de los consumidores no necesariamente podría producir consecuencias positivas, dado que los bancos, de por sí, tienen tasas preferenciales para los bancos al ser clientes habituales, situación diferente a la de los consumidores en tanto personas naturales. De otro lado, considera que los procedimientos impulsados por las entidades bancarias podrían resultar más céleres, beneficiando a ambas partes, situación que no es garantizada en caso el proceso sea impulsado por el mismo cliente.

De otro lado, Gutiérrez (2020) analiza el rol del INDECOPI y los Tribunales de Honor de los Colegios de Notarios son los órganos encargados de fiscalizar, regular y sancionar las actividades y/o labores de los proveedores de servicios notariales en función de una protección al consumidor, buscando un mayor resguardo para sus derechos, evitando cualquier tipo de restricción arbitraria o abuso de poder sobre este.

Sobre lo anterior, el mismo Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) (2019), en colaboración con el Colegio de Notarios de Lima (CAL), presentaron una Guía Virtual informativa que facilita a los consumidores la libre contratación de servicios notariales, esta información tiene por finalidad permitir a los consumidores conocer los datos de los notarios de cada distrito de su jurisdicción, su ubicación y los costos; de esta forma, cualquier persona que requiera contratar estos servicios podrá saber cuáles son los notarios más cercanos y cuánto gastará en la realización de sus trámites.

No obstante, hay que mencionar que la postura del INDECOPI ha variado en relación a este derecho de los consumidores. En ese sentido, en el año 2014, el referido organismo emitió el informe N°054-2014 DPC/INDECOPI, donde manifestó su disconformidad con la posibilidad de los que clientes de un determinado banco pueda elegir libremente la notaría frente a la que deseen certificar sus actuados. Ello debido,

principalmente, a los sobrecostos de las transacciones que podrían originarse, los mismos que no beneficiarían ni al consumidor ni a la entidad bancaria concreta.

Del mismo modo, como indica Acevedo (2017), esta misma postura fue la asumida en su momento por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS) y por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), quienes también mostraron reparos en la posibilidad de que, priorizando la libertad del consumidor, se generen gastos y trámites de validación que podrían perjudicar a ambas partes.

Por su lado, Pérez (2014) concluye que el tener un mercado reducido de notarios que trabajen con las entidades financieras afecta la imagen de imparcialidad e independencia que debe rodear a éstos; sin embargo, propone como la solución más idónea el hecho de garantizar el derecho a la libre elección del notario, reivindicando los derechos de los consumidores como principales actores de las transacciones notariales.

Así también Cárdenas (2018) define a la libertad de elección del notario como aquella facultad que tienen los particulares para elegir la realización de la formalización de un contrato ante un notario de su agrado, con la finalidad de dotarle de seguridad y confianza jurídica al consumidor, negando la posibilidad de que este sea impuesto, directa o indirectamente, por cualquier entidad privada o pública.

Para ello, resulta trascendente los aportes de Aquije (2020) en su tesis, donde realiza un análisis por separado respecto a dos conceptos que están íntimamente relacionados; siendo estos, la libertad de empresa frente al derecho a la libre elección por parte del consumidor. Al respecto, da algunas nociones que consideramos clave para poder entender la debida ponderación entre ambos derechos de modo que de que no se consientan ningún tipo de restricción arbitraria o desproporcional.

En ese sentido, la autora hace un análisis de las implicancias que puede tener la aplicación del derecho a la libertad de elección por parte del consumidor en el Perú, a la luz de la legislación nacional e internacional, así como distinta doctrina; del mismo

modo, reflexiona sobre qué relevancia tiene la libertad de empresa en una economía social de mercado (modelo económico asumido por el Estado en el artículo 58 de la Constitución vigente).

Sobre este último punto, consideramos importante traer a colación los aportes del Tribunal Constitucional:

De esta manera, el carácter "social" del régimen determina que el Estado no pueda permanecer indiferente ante las actividades económicas de los particulares, lo que, por cierto, en modo alguno supone la posibilidad de interferir de manera arbitraria e injustificadamente en el ámbito de libertad reservado a los agentes económicos.

Y es que, en una economía social de mercado, tanto los particulares como el Estado asumen deberes específicos; en el primer caso, el deber de ejercitar las referidas libertades económicas con responsabilidad social, mientras que, en el segundo, el deber de ejercer un rol vigilante, garantista y corrector, ante las deficiencias y fallos del mercado, y la actuación de los particulares (STC N°01963-2005-PA/TC, f.5-6).

Tomando en cuenta lo anterior, bajo el concepto de economía social de mercado, se reafirma el rol del Estado no como una ente transgresor y limitativo de la voluntad de los particulares, sino el principal garante de sus derechos. De este modo, debemos que las libertades de las entidades empresariales no son absolutas, sino que se encuentra limitadas, tomando como referencia los derechos de los consumidores involucrados. En dichos casos particulares, el rol protector del Estado asume protagonismo, no con un fin arbitrario, sino con un fin facilitador y garante de los derechos fundamentales.

Finalmente, en el texto de Aquije (2020), la autora esboza las siguientes dos grandes conclusiones: (i) el derecho a la libertad de elección tiene como esencia que los consumidores puedan elegir entre alternativas idóneas que se ofrecen en el mercado

y; (ii) como consecuencia de lo anterior, no se puede considerar que cuando hay alternativas en determinado mercado, sin afectaciones a la voluntad de elegir del consumidor, exista una afectación a su derecho a la libertad de elección; sin embargo, precisa que estas conclusiones se pueden ver afectadas dependiendo el mercado que se vaya a analizar.

También podemos traer a colación los aportes de Amésquita (2020), quien realiza un análisis de cómo el Estado, a través de la figura del INDECOPI, tiene un rol fundamental en las relaciones de consumo que se dan en el sector inmobiliario -aunque los aportes de la autora afectan a otros sectores-, destacando que este sector, en los últimos años, ha significado una gran fuente de ingreso para el país; asimismo, enfatiza que el rol de INDECOPI tiene gran relevancia en la protección de los derechos de los consumidores.

Lo mismo ocurre en la investigación de Falcón (2019), aunque únicamente se centre en el sector inmobiliario. Al respecto, el autor reconoce que, en determinadas transacciones existen ciertas particularidades que provocan una asimetría informativa entre las partes, afectando el poder de negociación de los consumidores. Del mismo modo, la autora realiza un análisis del rol de INDECOPI frente a dichas cláusulas abusivas y cómo estas limitan los derechos del consumidor, para lo cual recurre a resoluciones de dicha Entidad para poder identificar los elementos de distinción de una cláusula normal frente a una abusiva.

Sobre las denominadas “cláusulas abusivas”, Calderón, Valdez & Obando (2010) sostienen que no puede asemejarse la concepción civil de estas con su concepto aplicado a consumidores. Sobre el primero, mencionan que, dentro del ámbito civilistas, las cláusulas abusivas están consignadas en el artículo 1398 del Código Civil, y que solo entrarían a regir ante contratos de adhesión y las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente. De otro lado, en el ámbito de la defensa

de los derechos del consumidor, las cláusulas abusivas son susceptibles de encontrarse en cualquier tipo de contrato entre consumidores y proveedores, independientemente de su naturaleza.

En torno a lo anterior, Falcón (2019) manifiesta que lo anterior entra en relación con la buena fe contractual, que vendría a ser un principio mediante el cual las partes involucradas en un acto jurídico mantienen lazos de transparencia, honestidad, rectitud, sin dejar espacio para negociaciones ocultas o ocultamientos de información a la contraparte.

Cabe mencionar, que respecto de cómo entendemos el término “consumidor”, nos remitiremos a la definición empleada por Espinoza (2005), la cual es comúnmente aceptada por la doctrina. Al respecto, el autor define al consumidor como la persona natural o jurídica que contrata, compra, adquiere, utiliza o disfruta un determinado bien o servicio como destinatario final del mismo, esto es, no como un proveedor más, sino como la persona que busca beneficiarse directamente de la referida contratación.

En ese sentido, como afirma el INDECOPI (s.f.), las personas que asuman el rol de consumidores tienen determinados derechos inherentes a tal condición, como, por ejemplo, el derecho a ser informado, escuchado, a poder elegir, a recibir un trato justo, a la protección de su salud y a realizar, pagos anticipados cuando lo crea conveniente. De ese modo, se puede apreciar que las personas que acuden, por ejemplo, a una entidad financiera, mantienen los referidos derechos, los mismos que le permitirían poder conocer toda la información necesaria al momento de realizar una determinada operación.

No obstante, de un análisis realizado por Lima Marques (2003), el autor hace hincapié que existe un desbalance generalizado respecto a la relación con los proveedores; el mismo que se ve reflejada en tres tipos de vulnerabilidad de parte de los consumidores: (i) vulnerabilidad técnica considerada como aquella en la que el

comprador no posee conocimientos específicos sobre el objeto que está adquiriendo y por tanto, es fácilmente engañado tanto por las características de bien como en su utilidad, lo mismo ocurre en materia de servicios; (ii) vulnerabilidad fáctica es aquella desproporción fáctica de fuerzas, intelectuales y económicas, que caracteriza la relación de consumo; y (iii) vulnerabilidad jurídica considerada como aquella falta de conocimientos jurídicos específicos, conocimientos de contabilidad o de economía.

Así pues, dentro de la presente investigación, nos enfocaremos tanto a la vulnerabilidad técnica como a la vulnerabilidad jurídica, puesto que la falta de conocimiento sobre los servicios notariales, sus costos e implicancias, son mayormente desconocidos por la mayoría de peruanos -sobre todo quienes acuden a estos servicios por primera vez-, por lo que la imposición de determinadas notarias por los bancos, podría acarrear determinados abusos ante el desconocimiento del consumidor. Por otro lado, hay una vulnerabilidad jurídica debido al poco conocimiento de la Ley N°30908 y sus implicancias, por lo que muchos consumidores podrían no hacer uso a su libertad de contratación.

Sobre este punto, Acevedo (2017) menciona, sobre la experiencia española que, si bien se ha avanzado mucho respecto de garantizar la libertad de contratación a los consumidores que acuden a las notarías, el problema pendiente aún es la publicidad y conocimiento de las normas pertinentes, siendo que casi un 70% de los españoles no ejercen su derecho no por decisión propia, sino por un desconocimiento de esta posibilidad.

Es debido a los distintos tipos de vulnerabilidad, que especialistas como Thorne (2010) hacen hincapié en que la normativa siempre debe estar enfocada en la protección del consumidor, defendiendo los intereses y derechos de los mismos, frente al abuso cometido por los proveedores de bienes y/o servicios, como por ejemplo las entidades bancarias que no informan debidamente a sus clientes sobre los derechos que tiene y

sus posibilidades, entre estas, el poder acudir a la notaría de su preferencia sin tener que elegir, necesariamente, las propuestas por la misma entidad.

Para dicho fin, el autor destaca la labor de INDECOPI como el ente regulador encargado no solo de velar que las relaciones de consumo se realicen de forma adecuada y sin vulnerar los intereses o derechos de los sujetos involucrados, sino que también, debe velar, de manera especial, por el consumidor y sus intereses y derechos; pudiendo hacerlo a través de capacitaciones y/o la modificación de las normas donde el eje central sea la buena fe comercial.

Del mismo modo, Duran (2015) hace un análisis respecto a cómo el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Perú es el instrumento principal para garantizar la protección y defensa del consumidor, debido a que ésta resulta ser la garantía que permite la fluidez y seguridad del desarrollo de las diferentes relaciones jurídicas que se crean entre los participantes de una relación de consumo.

Al respecto, el citado cuerpo normativo dedica, en modo especial, su artículo 2 a delimitar adecuadamente las obligaciones de los distintos proveedores en relación a sus clientes, indicando que estos tienen la obligación de ofrecer a sus clientes “toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo”. Del mismo modo, esta información, en alusión al principio de buena fe, debe ser veraz, suficiente, comprensible, oportuna y accesible.

Considerando lo anterior, Fuentes & Sánchez (2016) en su artículo, luego de un análisis de la jurisprudencia recogida de INDECOPI, concluyen que el derecho a la libre elección por parte de los consumidores no es respetado debido a que el mismo es totalmente desconocido en su real dimensión, siendo vulnerado de forma sistemática y de distintas formas, debiendo considerarse las sanciones correspondientes ante tales infracciones.

En ese sentido, se parte de la noción de que, sin la debida información de parte de los consumidores, estos no podrán ejercer debidamente a la libertad de contratación, puesto que no tendrá noción de las implicancias que podría tener elegir una o otra opción. De ese modo, mientras más informado esté, más libre será. En el caso de la presente investigación, mientras los bancos más informen a sus clientes sobre sus derechos y posibilidades, entre estas la de poder escoger la notaría de su preferencia, más libre podrá ser de elegir dicha opción o no.

III. METODOLOGÍA

En el presente trabajo se ha aplicó un enfoque cualitativo dado que se buscó entender los fenómenos sociales que se desarrollan en un ambiente natural, en este caso el distrito de Villa María del Triunfo, con la participación de determinadas personas en un contexto determinado, las cuales, por su especialidad en torno a la materia, nos permitió realizar un análisis profundo y reflexivo respecto a los significados de los conceptos que forman parte de la realidad estudiada (Abarca, Alpizar, Rojas, & Sibaja, 2013).

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Al presente trabajo se le aplicó el tipo de investigación inductiva, toda vez que se realizó un análisis de un fenómeno en particular para luego generar una conclusión general (Bacon, 1983). En ese sentido, a partir de la experiencia recogida en el distrito de Villa María del Triunfo, se buscó plantear algunas observaciones generales en torno al problema que nos concierne, de modo que las recomendaciones que se realizaron puedan ser replicadas no solo en el referido distrito.

Del mismo modo, el diseño de la presente investigación fue no experimental y, de manera más específica, descriptiva dado que se hizo especial énfasis en las condiciones o relaciones ya existentes en la sociedad peruana realizando un comparativo con las realidades de otros países, para luego generalizar una conclusión respecto a dicha situación (Dávila, 2006).

3.2. Variables y operacionalización

Según lo desarrollan Hernández, Fernández & Baptista (2014) las variables son aquellas características o conceptos que pueden ser observables, medibles y cuantificables. Así, se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Es decir, definir la variable concretando su definición. Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga.

Al respecto, considerando los alcances y objetivos de nuestra investigación, se consideró dos variables principales: El derecho a la libre contratación y el derecho a la libre elección del notario en tanto derecho del consumidor. Sobre estas, buscaremos entender la real extensión de ambos derechos dentro del caso concreto, con el fin de poder entender la aplicación que más favorezca a los usuarios.

Para ello, como anunciamos en la introducción del presente trabajo, se consideró a la jurisprudencia española como fuente. En ese sentido, se tomó a la referida norma como un ejemplo a seguir en materia de libertad de contratación. Esa así, que se tuvo el objetivo de analizarla debidamente con el fin de conocer si es posible una aplicación similar en el Perú. De ese modo, se procedió con el siguiente esquema de variables:

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		Escala y Valores
Derecho a la libre elección del notario	La libre elección del notario es un derecho irrenunciable del consumidor, con consecuencias en la fase precontractual y contractual, ya que afectan a un principio básico como es el recibir en tiempo oportuno una información jurídica adecuada.	Regulación normativa aplicable	Caso Peruano	Ley del Notariado. Decreto Legislativo N° 1049	(1) Aplicable (2) No Aplicable (3) No se encuentra regulado (4) Está regulado
				Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor	
			Caso Español	Ley del Notariado (de fecha 28 de mayo de 1862)	
		Reglamento de la Organización y Régimen del Notariado (de fecha 2 de junio de 1944)			
		Restricciones a la libre elección del notario	Proceso con Entidades Financieras Jurisprudencia Española		
Derecho a la libre contratación	Ludwig Raiser (2004) sostiene que "la dogmática civilista considera la libertad contractual como un componente basilar de la autonomía a fin de que se constituyan entre los sujetos relaciones fundadas sobre el acuerdo" Siendo una manifestación la facultad que la ley le concede a las partes para poder generar relaciones jurídicas.	Regulación normativa	Caso Peruano	Constitución Política	(1) Aplicable (2) No Aplicable (3) No se encuentra regulado (4) Está regulado
				Código Civil	
				Ley General de Sociedades	
			Caso Español	Real Decreto 515/1989 - Decreto sobre Protección de los Consumidores en Cuanto a la Información a Suministrar en la Compra-Venta y Arrendamiento de Viviendas de Catalunya	
				Código Civil Real Decreto Legislativo 1/2007	

3.3. Escenario de estudio

Como mencionamos, el presente trabajo cualitativo se llevó a cabo en el distrito de Villa María del Triunfo en el año 2021 para analizar la eficacia de la ley regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el referido distrito. El distrito de Villa María del Triunfo, fundado 28 de diciembre de 1961, se ubica al sur de Lima, cuenta con una superficie de 70.57 kilómetro cuadrados (70.57 km²) y, hasta el año 2017, contaba con una población de 398 433 habitantes. La máxima autoridad es el alcalde, cuyo nombre es Eloy Chávez Hernández.

3.4. Participantes

Para Escobar et al. (2018), los participantes son los sujetos a quien se dirige el estudio, son protagonistas del mismo, pero a la vez no son representativos de la totalidad. Al respecto, se seleccionó a los participantes del presente estudio en base a la profesión que desempeñan, considerando que, de esta forma, cuentan con la información debida para poder brindar un punto de vista idóneo sobre la situación particular consultada.

En ese sentido, se pudo conversar con dos abogados de la Notaría Lora Castañeda y dos analistas de Caja Arequipa, de modo que nos puedan dar sus impresiones, comentarios o recomendaciones en torno a la aplicación de la modificatoria contenida en la Ley N° 30908. Cabe mencionar, que todos los participantes tuvieron pleno conocimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, brindado su consentimiento para poder participar en este.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de alcanzar los objetivos trazados, la técnica que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista. El cuestionario es un instrumento que ha sido previamente semiestructurado y el cual, en este caso, constó de 10 preguntas estas fueron contestadas una por uno para la recolección de los datos básicos (Baena, 2017).

Es preciso recordar que la recolección de los datos, el cual consiste en un análisis documental, devino de las respuestas de cada uno de los datos que los entrevistados dieron como producto de una conversación planificada (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2014).

Sobre esto último, cabe mencionar que, en todos los casos, se les explicó a los participantes acerca del “Consentimiento informado”, para que ellos estén informados del objeto de la investigación. Luego de realizar todos estos pasos, se procedió a consignar las respuestas físicamente, a través de cuestionarios, las mismas que, posteriormente fueron transcritas para ser analizadas, interpretadas y procesadas.

3.6. Procedimientos

El presente estudio se desarrolló por fases. Siendo la primera de ellas la descripción problemática que permitió plasmar el problema general y el objetivo general. En la segunda fase se hizo la investigación de las fuentes internacionales y nacionales (tanto normativa como jurisprudencia).

Como producto de este resultado se elaboró la matriz de consistencia en relación a los problemas y objetivos específicos. Posteriormente a ellas se tomó en cuenta las bases teóricas en relación a la jurisprudencia, así como a las leyes para complementar

el marco teórico; posteriormente se aplicó la metodología ya mencionada, haciendo hincapié, al tipo de diseño de investigación.

En dicho proceso se han considerado a los participantes y los instrumentos de recolección de datos. Posterior a ello, se describieron los resultados obtenidos en la parte de la discusión. Finalmente, se dieron las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones para que sirva de sustento para otros estudios al respecto (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

3.7. Rigor científico

La presente investigación consideró como pilares la credibilidad, la confiabilidad y la autenticidad, velando porque la información brindada en las entrevistas contraste con la real voluntad de los entrevistados (Castillo & Vásquez, 2003). De ese modo, queremos denotar que, con la información brindada, se buscó aplicar un método que se capaz de replicarse no solo en el distrito de Villa María del Triunfo, sino en muchos lugares.

De otro lado, Escobar et al. (2018), señalaron que los estudios de carácter interpretativo, como el que se desarrolló, deben descubrir los influjos y sesgos supuestos durante todo el proceso de la investigación, cuidando la coherencia interna. En ese sentido, se buscó poder descubrir el real trasfondo sobre cómo viene implementándose la modificatoria contenida en la Ley N°30908, considerando las posiciones y visión de los cuatro participantes, buscando sus similitudes y sus diferencias.

Así, consideramos que las preguntas elaboradas a los participantes estuvieron debidamente conectadas con los objetivos de la investigación, procurando que las respuestas hechas por los participantes puedan responder debidamente a estos (Castillo & Vásquez, 2003). Con ello, se buscó tener el panorama más cercano a la

realidad, con el fin de tener una visión clara respecto de la implementación de la Ley N°30908.

3.8. Método de análisis de datos

La entrevista se aplicó a cuatro participantes: 2 trabajadores de la empresa financiera Caja Arequipa y 2 abogados de la Notaría Lora Castañeda. Al respecto, consideramos que, por la labor que desempeñan laboralmente, los aportes de los mencionados podrían darnos indicadores claros sobre cómo se viene aplicando la modificatoria contenida en la Ley N°30908.

El método que se aplicó en este caso, teniendo en cuenta que es una investigación con enfoque cualitativo es la consignación presencial de cuestionarios a los implicados, las que posteriormente se usó para el análisis de nuestro objeto de estudio. En tal sentido se contó con una “Guía de entrevista” con preguntas en función del título, categorías y subcategorías desarrolladas en la matriz de consistencia las mismas sirven de fuente para la “Triangulación” de información.

Esta última metodología consiste básicamente en contrastar la información obtenida de nuestras fuentes, en este caso los participantes del estudio. De esta forma, en los casos que se muestren diferencias en las declaraciones recolectadas, nos permitieron ofrecer una perspectiva más amplia de la interpretación del tema, que nos permite proponer nuevos planteamientos y propuestas más integrales.

Para poder llevar a cabo de manera sistemática la triangulación, primero se trabajó una “Matriz de desgravación de la entrevista”, que consiste en tener el registro de las respuestas por cada especialista; luego se desarrolló la “Matriz de codificación de la entrevista”, que tiene como fuente la Matriz anterior mencionada con una columna adicional de codificación, que recoge las frases clave a manera de resumen de la

respuesta, finalmente se desarrolló una “Matriz de entrevistados y conclusiones” que reúne a todas las codificaciones por especialista para establecer las similitudes o diferencias para luego llegar a una conclusión por parte del investigador, permitiendo contar con un estudio más sólido reforzando el conocimiento sobre el tema en estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se tuvo presente el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, toda vez que los autores utilizados son citados y mencionados en la sección de referencias utilizando la metodología APA séptima edición, protegiendo de esta manera los intereses de los creadores. Un segundo aspecto tenido en cuenta se refiere a la responsabilidad social, toda vez que la investigación toma en consideración a todos los colaboradores, contribuyentes, el entorno social y el medio ambiente, con la finalidad de asegurar la seguridad y respeto debido a todos los intervinientes. Finalmente se ha tenido presente el respeto a la confidencialidad de datos, puesto que la investigación no revelará información alguna sobre la participación directa o indirecta de los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

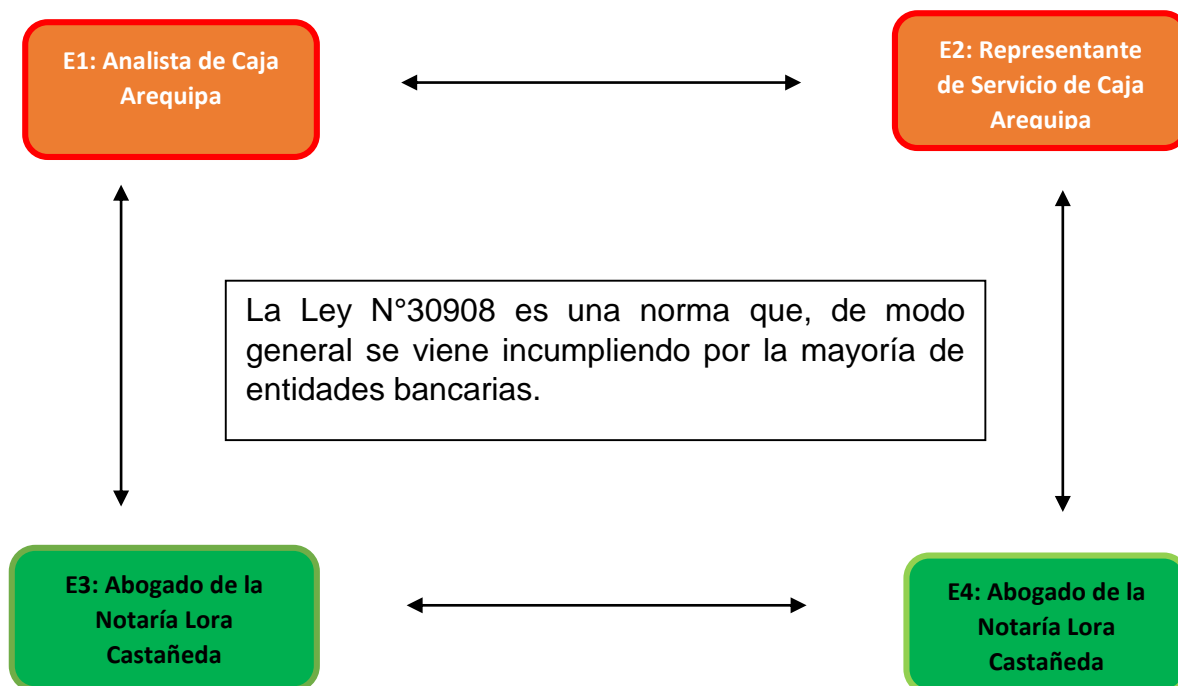
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las entrevistas hechas a los participantes del presente estudio. De esta forma, se busca demostrar el grado de cumplimiento de la Ley N°30908 dentro del distrito de Villa María de Triunfo. Para ello, como adelantamos en el capítulo referido a la metodología, expondremos las respuestas obtenidas en una figura -a modo de resumen- por cada pregunta realizada.

Sobre la primera cuestión consultada, se preguntó a los participantes por la aplicación de la referida Ley dentro de sus ámbitos de trabajo, obteniendo los siguientes resultados (Figura 1).

Figura 1

La Ley N°30908 se viene cumpliendo, porque el cliente es libre de elegir, aunque nosotros tenemos ya una lista de notarías que nos garantizan rapidez y confianza.

La Ley N°30908 no se viene aplicando. En mi perspectiva, ante, por ejemplo, una compraventa de un bien inmueble



La Ley N°30908 no se viene aplicando de manera adecuada debido a diversos factores.

Considero que no se viene aplicando la Ley. Y es que los grandes bancos siguen direccionando a los clientes a que tomen los servicios de las notarías con las que trabajan.

Como puede apreciarse, a partir de las declaraciones de los participantes, se llega a la conclusión de que la Ley en cuestión no es aplicada de modo general. Al respecto, los abogados entrevistados son bien claros en su postura, indicando -más notoriamente en el caso del E4- que los bancos siguen redireccionando a sus clientes hacia las notarías con que trabajan cotidianamente.

Como se recuerda, la referida Ley N°30908 establecía la incorporación del Art.90-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que estipula la

posibilidad de los consumidores de poder elegir libremente la notaría ante la cual autenticar los actuados en trámites con entidades bancarias y financieras, haciendo uso de sus libertades de contratación.

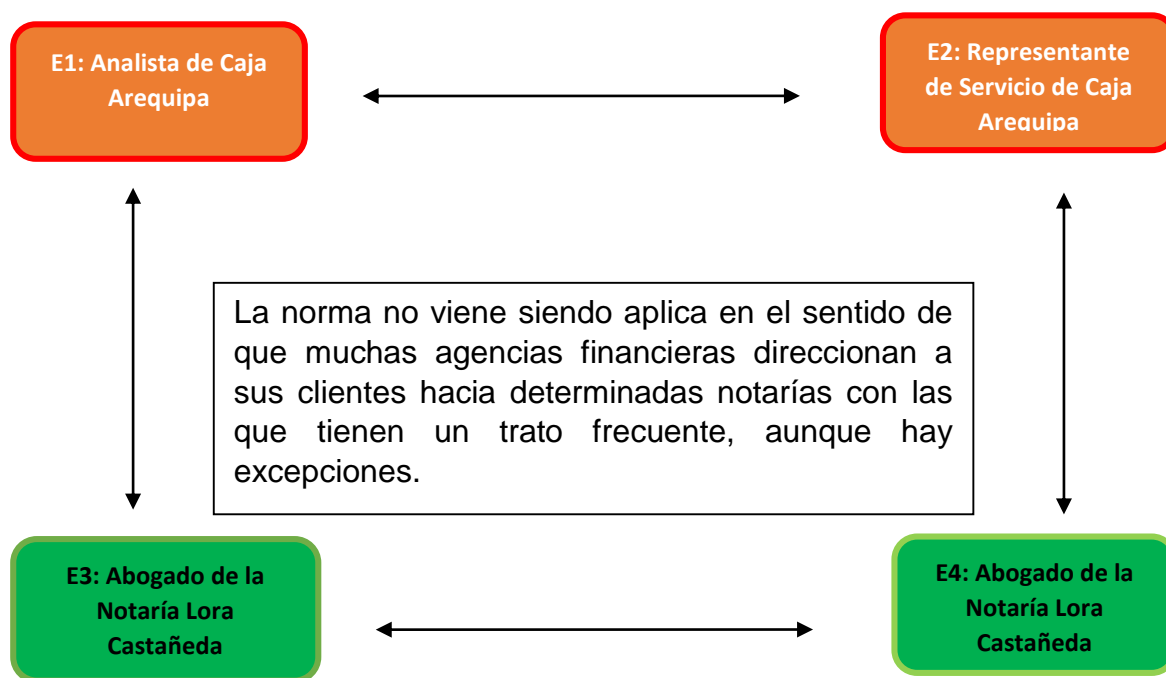
Por otro lado, en el caso de los trabajadores de Caja Arequipa, solo uno -en el caso del E1- afirmó que sí se viene cumpliendo la Ley. Sobre este punto, creemos que la respuesta del entrevistado, más que a un pleno convencimiento del cumplimiento de la norma, se debe a que -como veremos más adelante- su institución es una de las pocas entidades que sí cumple a cabalidad lo consignado en la Ley N°30908; no obstante, a partir de las respuestas de los participantes, se deduce un incumplimiento generalizado de parte del resto de entidades, y no solo en el distrito de Villa María del Triunfo.

En la segunda pregunta que se les hizo a los participantes se les consultó sobre de qué manera las entidades financieras aplicaban la Ley N°30908, dando los siguientes resultados (Figura 2).

Figura 2

Nosotros la aplicamos no obligando al cliente a trabajar con una notaría, así, este es libre de escoger

Actualmente, las entidades financieras ofrecen al cliente la posibilidad de escoger, pero, por temas de tiempo, mayormente los mismos clientes escogen que la entidad financiera realice este trámite.



Las entidades financieras aplican la norma derivando las operaciones, por ejemplo, que gravan o enajenan bienes, a notarías donde seguramente realizan sus operaciones más rutinariamente.

Considero que no la aplican, salvo en algunos casos -como Caja Arequipa- que hacen que sus clientes completen un formulario indicando si están o no conforme que los servicios se hagan en una determinada notaría o si quieren elegir la notaría que deseen.

Respecto de los resultados obtenidos, se puede apreciar que el consenso entre los participantes indica que la norma no viene siendo aplicada en el sentido de que, como el E4 adelantó, las entidades bancarias siguen direccionando a sus clientes hacia las notarías con las que frecuentemente trabajan.

En este punto, cabe resaltar la mención que hace el E4 en relación a Caja Arequipa como una de las pocas excepciones a esta realidad, indicando que en dicha entidad, les

hacen llenar a sus clientes un formulario pidiéndoles su conformidad para trabajar con una de las notarías determinadas por la Caja o si, por el contrario, desearían ellos poder escoger la notaría de su preferencia. Sobre este punto se explicaría la respuesta del E1, quien afirmó que, en su institución sí se respetaba el derecho del cliente de poder escoger.

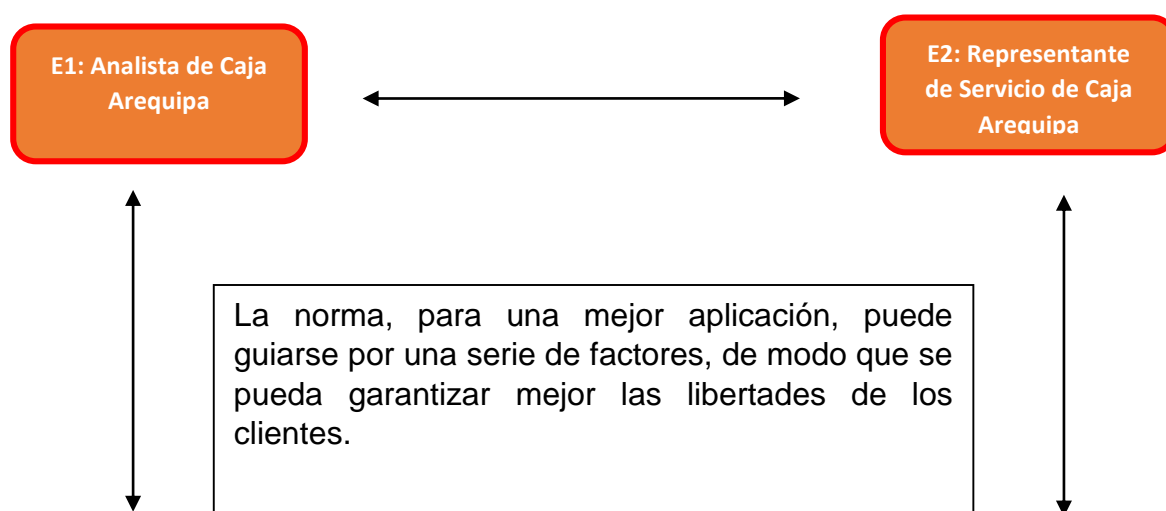
Del mismo modo, nos parece crucial el aporte del E2, quien afirma, basado en su experiencia en Caja Arequipa que los clientes, a pesar de contar con esa libertad para elegir a su notaría, mayormente eligen a las recomendadas por la Caja, con el fin de poder ahorrar tiempo -entendiendo que, al trabajar frecuentemente con la entidad, ya tienen mecanismos más ágiles para tramitar las distintas operaciones solicitadas.

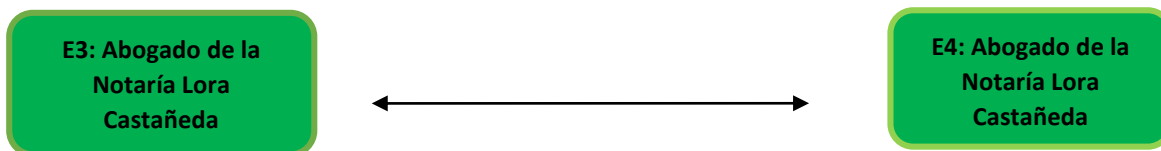
Como tercera cuestión consultada, se les preguntó a los participantes por cuáles deberían ser los criterios para la debida aplicación de la Ley N°30908. Al respecto, se obtuvieron las siguientes respuestas (figura 3):

Figura 3

Para poder aplicar mejor la norma, sería necesario que las entidades les brinden mayor información a los clientes sobre sus posibilidades de contratación.

Para poder aplicar mejor la norma, se debe contemplar las facilidades de tiempo que tendrían los clientes, de modo que puedan hacer un respectivo análisis costo-beneficio.





Para una mejor aplicación de la norma, se debería proporcionar al cliente el listado de notarías cercanas a su domicilio y los costos de las operaciones que van a realizar debiendo el cliente libremente escoger la notaría de su elección.

Para la mejor aplicación de la norma, se debería considerar, justamente, el hecho de darle al consumidor la libertad para elegir el servicio notarial de su preferencia.

Sobre la pregunta en cuestión, si bien hubo múltiples respuestas, creemos que todas responden a una necesidad: asegurar que los clientes tengan seguras sus libertades al momento de ejecutar los derechos contemplados en la Ley N°30908. En ese sentido, podemos traer a colación las respuestas del E1 y E3, que coinciden en el hecho de que, para una mejor aplicación de la Ley, se les deberían dar a los clientes una mayor información sobre sus posibilidades y, en ese sentido, proporcionarle un listado de notarías cercanas, así como los costos de cada una, de modo que pueda establecer qué le conviene más y, sobre eso, tomar una decisión.

Ello en relación con lo mencionado por el E2, quien menciona que, más que información detallada y exacta, se les debería indicar a los clientes las facilidades que se tiene al trabajar con algunas de las notarías propuestas por el banco, por ejemplo, en temas de ahorro de tiempo. Ello debido a que como el E2 adelantó, la gran mayoría de clientes opta por esta opción debido a las facilidades que se le dan respecto del tiempo de tramitación de sus solicitudes.

Sobre la cuarta cuestión, se les consultó a los participantes por qué motivos consideran que no se viene cumpliendo lo consignado en la Ley N°30908 (figura 4).

Al respecto, la principal observación sobre las respuestas en esta interrogante, es que no hay un consenso claro. Por un lado, tanto el E3 y E4 afirman los principales

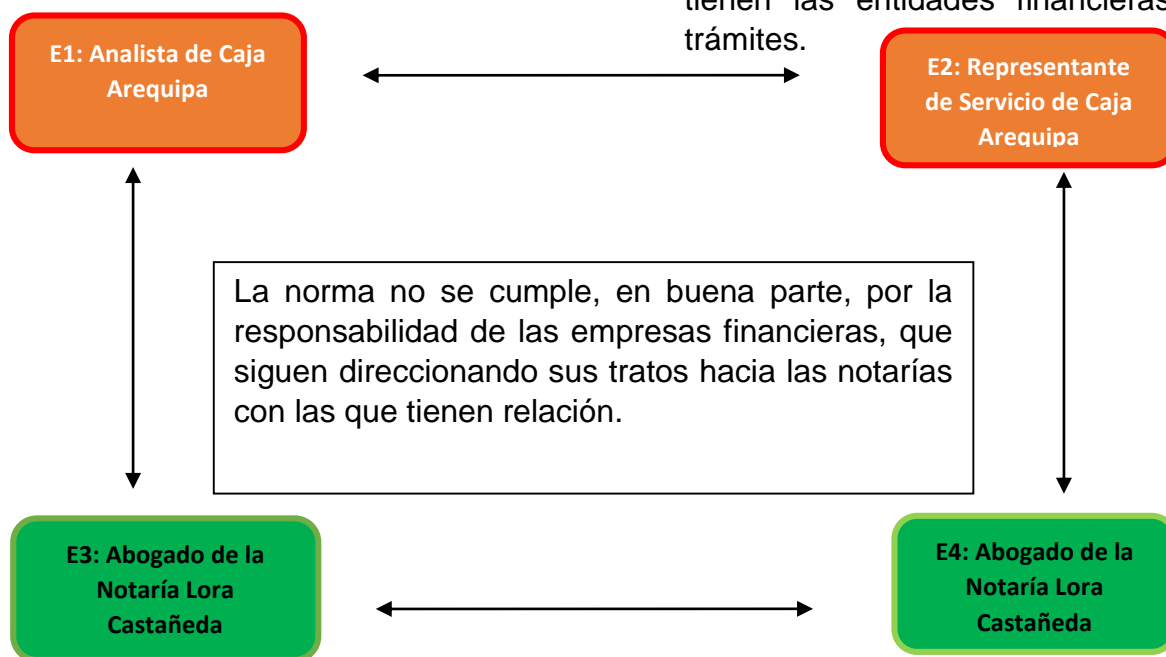
responsables de que no se venga implementando debidamente esta Ley son las mismas entidades bancarias, que -como ya adelantamos- siguen conduciendo a sus clientes a las notarías con las que frecuentemente trabajan, interfiriendo en la libre elección de parte de estos. Por otro lado, en el caso del E1 y E2, se consideró que la responsabilidad principal es del cliente, por no estar informado lo suficiente sobre sus derechos como consumidor, así como por no tener el tiempo suficiente como para poder acudir a una notaría elegida por este y no por su banco.

Del mismo modo, a partir de las declaraciones brindadas por los participantes, podemos denotar que la problemática denunciada no solo afecta a las entidades de Villa María del Triunfo, sino que parece responder a una cuestión generalizada, afectando a miles de consumidores a lo largo del país.

Figura 4

La norma no se cumple por la desinformación del cliente, ya que piensan que solo deben contratar con las notarías de confianza de la entidad.

La Ley N°30908 no viene cumpliéndose porque los usuarios regularmente no tienen tiempo ni tampoco conocimiento, que sí tienen las entidades financieras en estos trámites.



La Ley N°30908 no se llega a cumplir debido a que las entidades financieras tienen ya contacto con una notaría en específico para realizar determinadas operaciones con un costo ya definido (siempre que no se den los supuestos donde la norma

La Ley N°30908 no se aplica debidamente porque los bancos, que cuentan con la experiencia previa de trabajar con notarías, temen que los usuarios cometan errores en las inscripciones si es que el trámite lo realizan ellos por su cuenta.

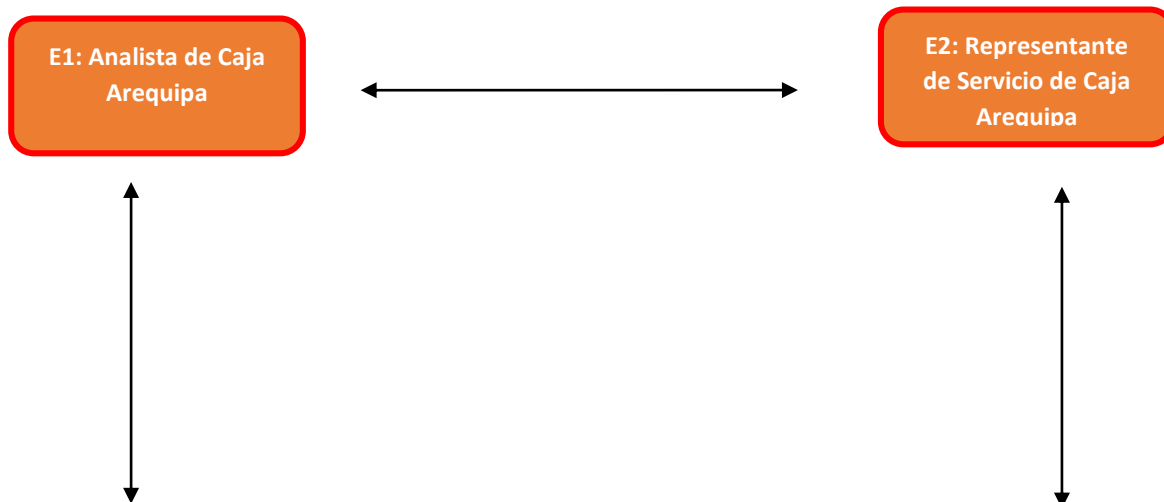
Sobre las respuestas recogidas, habría que hacer hincapié en que, tanto la respuesta del E1 como del E2 pueden deberse a que, como ya mencionamos, su entidad es una de las pocas que sí viene cumpliendo con lo consignado en la Ley, por lo que se entiende de que ellos perciban de que, si la Ley no cumple sus objetivos no es responsabilidad de la entidad -después de todo, ellos sí vienen cumpliendo con la norma- sino que es por el mismo cliente, quien a pesar de sí tener la oportunidad de elegir la notaría a cual acudir, decide obviar el uso de este derecho y recurrir a una de las recomendadas por el banco -por motivos de tiempo, principalmente, como indica el E2.

Sobre la quinta pregunta consultada, se les preguntó a los implicados si es que conocían a quiénes iba dirigida la Ley N°30908. Al respecto, se muestran los siguientes resultados (figura 5):

Figura 5

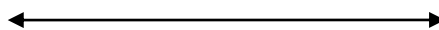
A todas las empresas que trabajan en el sistema financiero.

La Ley N°30908 aplica para todas las entidades financieras que ofrecen servicios de adquisición de bienes muebles, inmuebles y otros.



Los principales implicados en la norma son tanto las empresas financieras como los usuarios que buscan registrar sus trámites ante una notaría.

**E3: Abogado de la
Notaría Lora
Castañeda**



**E4: Abogado de la
Notaría Lora
Castañeda**

La Ley N°30908 aplica para todas las personas (naturales o jurídicas) que deseen, por ejemplo, gravar o enajenar bienes, cuyo dinero esté financiado por una entidad financiera.

La Ley N°30908 aplica a toda persona natural o jurídica que utilice un servicio notarial en el cual se vea involucrada una entidad bancaria o financiera.

Como se puede apreciar, aquí también tenemos dos posturas claramente definidas, demarcadas por el centro laboral de los participantes. De ese modo, los trabajadores de Caja Arequipa consideran que la Ley N°30908 está dirigida a las entidades financieras que ofrecen servicios al público; sin embargo, los dos trabajadores de la notaría Lora Castañeda sostienen lo contrario, al considerar que la referida Ley está dirigida a los consumidores, ya sean personas naturales o jurídicas, que recurren a una notaría para autenticar una determinada operación con una entidad financiera.

Sobre el particular, debemos recordar lo consignado en el artículo 90-A, incorporado por la Ley N°30908, donde se manifiesta que los consumidores tendrán el derecho de elegir la notaría de su preferencia. A partir de allí, se puede entender que los principales involucrados a los que va dirigida la norma son los consumidores, mas no las entidades bancarias. Incluso, vale recordar que el cuerpo legal al que es incorporado el artículo 90-A es el Código de Defensa y Protección al Consumidor.

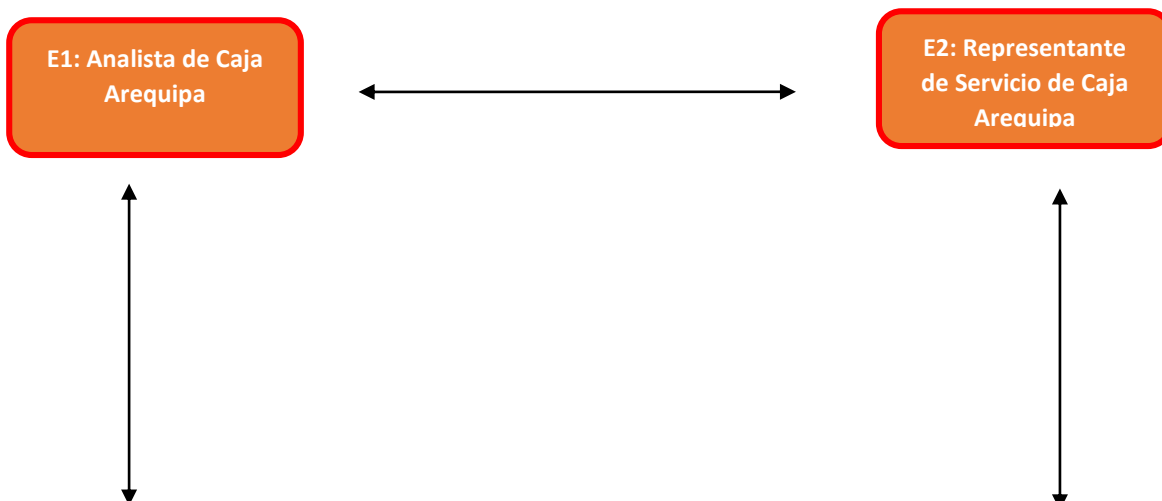
Sin embargo, también creemos relevante recordar que el referido artículo 90-A también expone una serie de obligaciones de parte de las entidades en cuestión, partiendo de la decisión de los consumidores de trabajar con una determinada notaría. En ese sentido, la norma en cuestión sí demanda una serie de obligaciones para las entidades; aunque, claro está, como adelantamos, estas se deben a una decisión previa de parte del consumidor. Por tanto, se considera que, a pesar de que la norma estipula ciertas obligaciones dirigidas específicamente a los bancos, la razón de ser de la Ley N°30908 se dirige a la preservación de la libertad de los consumidores.

Sobre la sexta pregunta, se les consultó si tenían conocimiento si todas las entidades financieras vienen cumpliendo con lo señalado en la Ley N°30908. Al respecto, se obtuvieron las siguientes respuestas (figura 6):

Figura 6

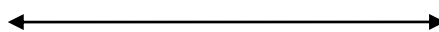
No tengo conocimiento de ello, pero supongo que se debe estar cumpliendo.

No tengo conocimiento de ello, pero se supone que la ley ya es de obligatorio cumplimiento para todos.



La norma en cuestión no es aplicada de forma general por las entidades bancarias, siendo excepcional su cumplimiento acorde a los parámetros descritos en la Ley.

**E3: Abogado de la
Notaría Lora
Castañeda**



**E4: Abogado de la
Notaría Lora
Castañeda**

Desde mi conocimiento, todas las entidades financieras aplican dicha norma, pero no la aplican correctamente al direccionar sus operaciones a una notaría en particular.

Desde mi perspectiva, muy pocas entidades cumplen con lo consignado en la norma. Por ejemplo, Caja Arequipa es una de ellas.

Nuevamente, se observa que, tanto los E1 y E2, muestran que más allá de los procesos internos de su propia entidad, no tienen mucha noción sobre cómo se ha venido aplicando esta norma en otras instituciones. En ese sentido, consideramos que las apreciaciones dadas por los abogados de la notaría Lora Castañeda deben darnos indicios suficientes sobre el comportamiento de las instituciones bancarias. Ello, debido principalmente a que, por la naturaleza de sus funciones, los abogados de la notaría entran en contacto con diversas instituciones y entidades.

Sobre la percepción de los abogados, a diferencias de los trabajadores de Caja Arequipa, ellos sí sostienen que no hay un cumplimiento generalizado de parte de las entidades bancarias. Al respecto, cabe resaltar lo señalado por el E3, quien menciona que la ley sí se viene implementando, solo que, de manera indebida, ya que los bancos siguen dirigiendo a sus clientes a determinadas notarías.

Sobre el particular, debemos aclarar que la expresión utilizada por el E3 no resulta del todo clara. Ello debido a que, no se podría entender un cumplimiento de la ley y, paralelamente un irrespeto a la libertad de los consumidores. Ello debido a que el fin

principal de la norma era garantizar el derecho de los clientes a poder elegir, por lo que la inaplicación o limitación de este derecho, llevaría a una inaplicación de la misma norma.

Como conclusión de las respuestas de los participantes, vamos a considerar lo declarado por los abogados de la notaría Lora Castañeda, al sí consignar una visión general del panorama, basado en sus experiencias laborales. En ese sentido, vamos a considerar que sus respuestas responden a un problema sistémico detectado, que es el incumplimiento generalizado de la Ley N°30908.

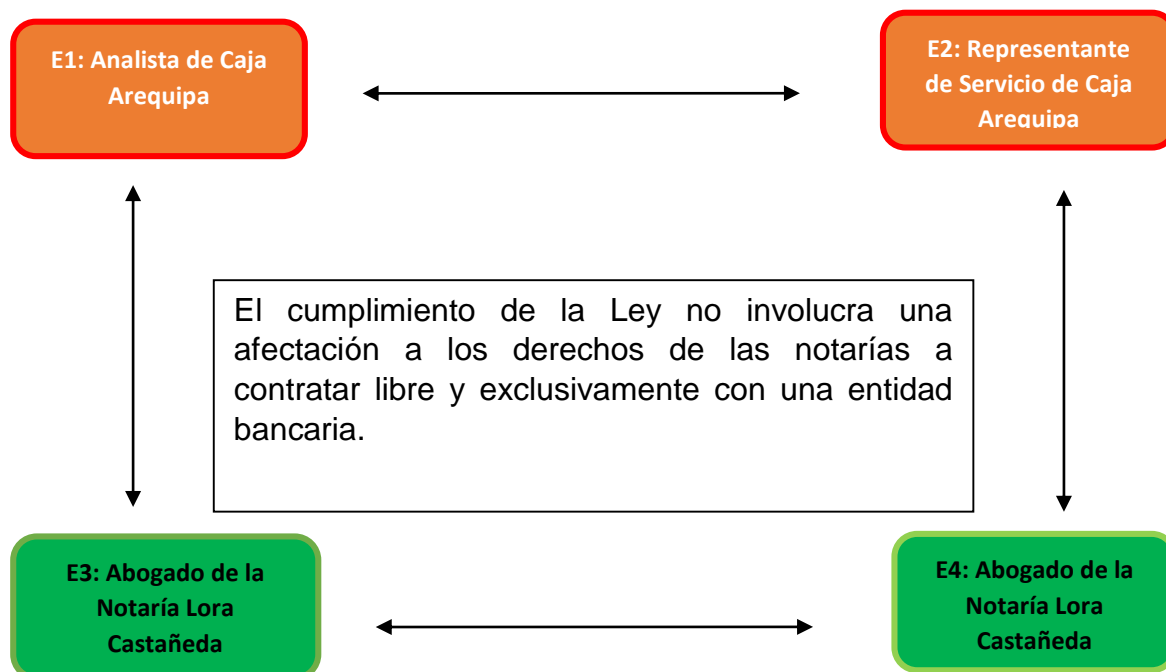
Evidentemente, las apreciaciones dadas por los E3 y E4 responden a un diagnóstico no solo elaborado en base a la situación en el distrito de Villa María del Triunfo, sino a un problema más amplio y sistémico, que podría afectar a todos los consumidores del país (considerando el ámbito de aplicación de la Ley N°30908).

En relación a la séptima pregunta realizada a los participantes, se les consultó si, a su criterio, la incorporación del artículo 90-A propuestas en la Ley N°30908, afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera. Sobre el particular, se obtuvieron las siguientes respuestas (figura 7):

Figura 7

La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera.

La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías. Creo que busca una libre competencia en beneficio del usuario como consumidor final.



La Ley N°30908 no afecta en ningún sentido la aplicación de la norma en los oficios notariales.

La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las notarías. Lo que se busca es garantizarles a los ciudadanos la libertad de elegir la notaría de su elección.

Como puede verse, en esta pregunta sí hay un consenso entre los participantes. Al respecto, los cuatro participantes afirman que la incorporación del artículo 90-A incluido en la Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías a contratar libremente con las entidades financieras. Así, se descarta uno de los argumentos en contra de la referida Ley, el mismo que denunciaba que con su aplicación, se limitaba los derechos de las notarías, al impedirles realizar convenios con entidades bancarias para la redirección de sus clientes.

Sobre el particular, nos llama la atención la respuesta del E4, quien mencionó que, más que una afectación a las notarías, lo que se busca es la redención de los derechos de los consumidores, garantizándoles la libertad de elegir la notaría de su elección, más allá de los convenios o acuerdos entre entidades financieras y ciertas notarías preseleccionadas.

En ese sentido, se resalta que la norma no representa ningún tipo de limitación para que las notarías concreten acuerdos con determinados bancos. No hay ninguna prohibición ni ninguna restricción a este derecho, ya que se entiende que estos son parte de las libertades de contratación que, como personas jurídicas, tienen de modo inherente.

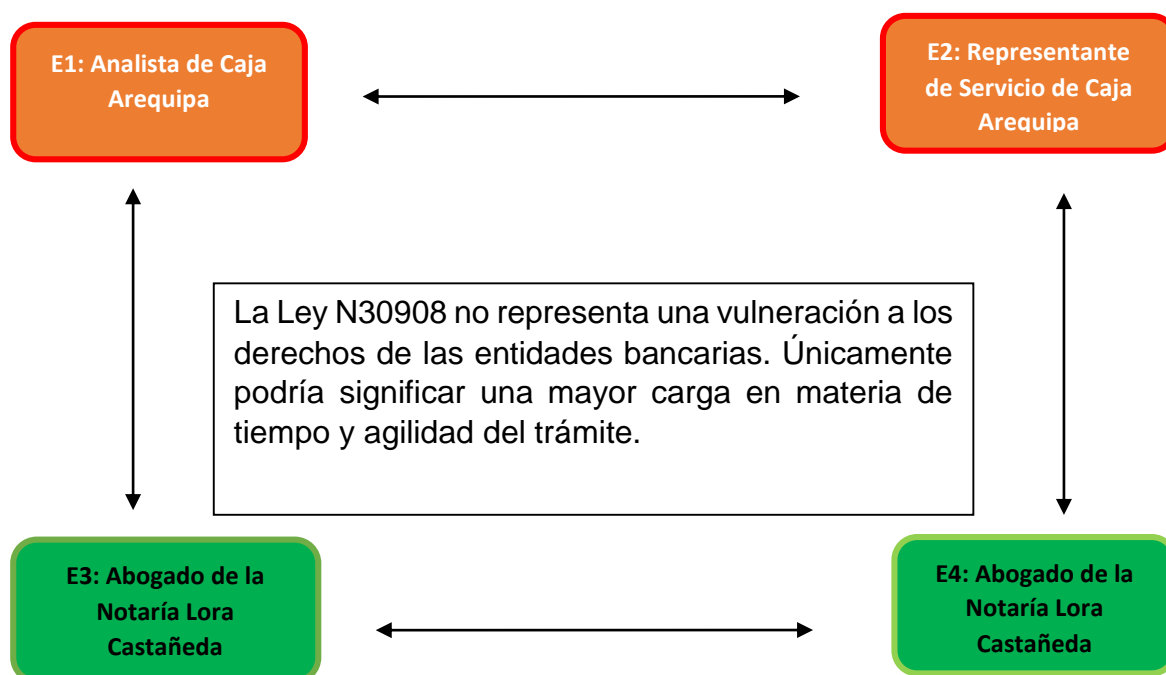
Se recuerda que la norma más que restricciones, garantiza libertades. Así, el único fin de la norma en cuestión -como ya se ha dicho- en que los clientes puedan decidir libremente su notaría. No se prohíben los convenios entre notarías y bancos. Y ello se puede comprobar en que, incluso aplicando la Ley N°30908, el cliente puede, libremente, optar por una de las notarías preseleccionadas por su banco. Únicamente, se admite la posibilidad de que el cliente pueda optar, del mismo modo, por otra notaría no sugerida.

Lo mencionado está relacionado con lo consultado en la pregunta ocho, donde se les consultó a los participantes si es que, por otro lado, la aplicación de la Ley N°30908 afectaría los derechos de las entidades bancarias. Sobre el particular, presentamos las respuestas obtenidas (figura 8):

Figura 8

La Ley N°30908 no afecta los derechos empresariales de las entidades bancarias.

La Ley N°30908 afecta la facultad de ejecutar sus operaciones con mayor rapidez y menos burocracia.



La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las entidades financieras dado que la norma busca proteger el derecho de los usuarios exclusivamente como parte pasiva.

La Ley N°30908 no afecta ningún derecho empresarial, ya que responde a una larga cadena de años en la que los bancos obligaban al consumidor a acudir a notarías con las que estos trabajan.

Como en el caso anterior, parece que estamos ante un consenso entre los participantes, llegando al acuerdo en que la aplicación de la Ley N°30908 no afecta los derechos de las entidades bancarias involucradas. Como en el caso de las notarías, se observa que la norma no prohíbe expresamente ninguna función de estas entidades, priorizando las libertades de los consumidores.

Únicamente habría que mencionar lo particular de la respuesta del E2, quien manifestó que sí se podría hablar de una afectación a los derechos de las entidades bancarias, refiriéndose a su facultad para poder ejecutar sus operaciones con rapidez. Sin embargo, debemos hacer hincapié que lo mencionado por el E2 no es un derecho de las entidades. Ninguna entidad financiera tiene el “derecho” de trabajar con rapidez y sin burocracia. De lo que sí se puede hablar es de una “obligación” de estas entidades a realizar sus operaciones de esta forma.

Así, se recuerda que uno de los principales derechos de los consumidores es el de poder contar con un servicio óptimo de parte de sus proveedores de servicios. Por ello, consideramos que la respuesta del E2 no es del todo precisa; además, hay que recordar que las transacciones que se realizan en el sistema financiera benefician a ambas partes, tanto a la entidad bancaria como a su cliente, siendo que las primeras no realizan sus operaciones de modo altruista o sin ningún interés de por medio, sino que lo hacen por el beneficio que, lógicamente, obtendrán.

En ese sentido, consideramos que no habría un “derecho” de las entidades a ejecutar sus operaciones de manera ágil, sino que hay una “obligación” de hacerlo en vista de la relación con su cliente, la cual significa un beneficio para ambas partes. Del mismo modo, hay que recordar, según lo visto en el marco teórico que, mayormente, los clientes acuden a las notarías preseleccionadas porque, al tener procesos ya sistematizados con una entidad bancaria, estos se realizan en un menor tiempo, significando una oferta atractiva en el mercado.

De ese modo, la supuesta rapidez de las operaciones realizadas se convierte en un instrumento para condicionar las decisiones de los clientes, en donde se les da a entender que, si desean ejercer su plena libertad de elección, tendrán trámites engorrosos, lentos y poco eficaces.

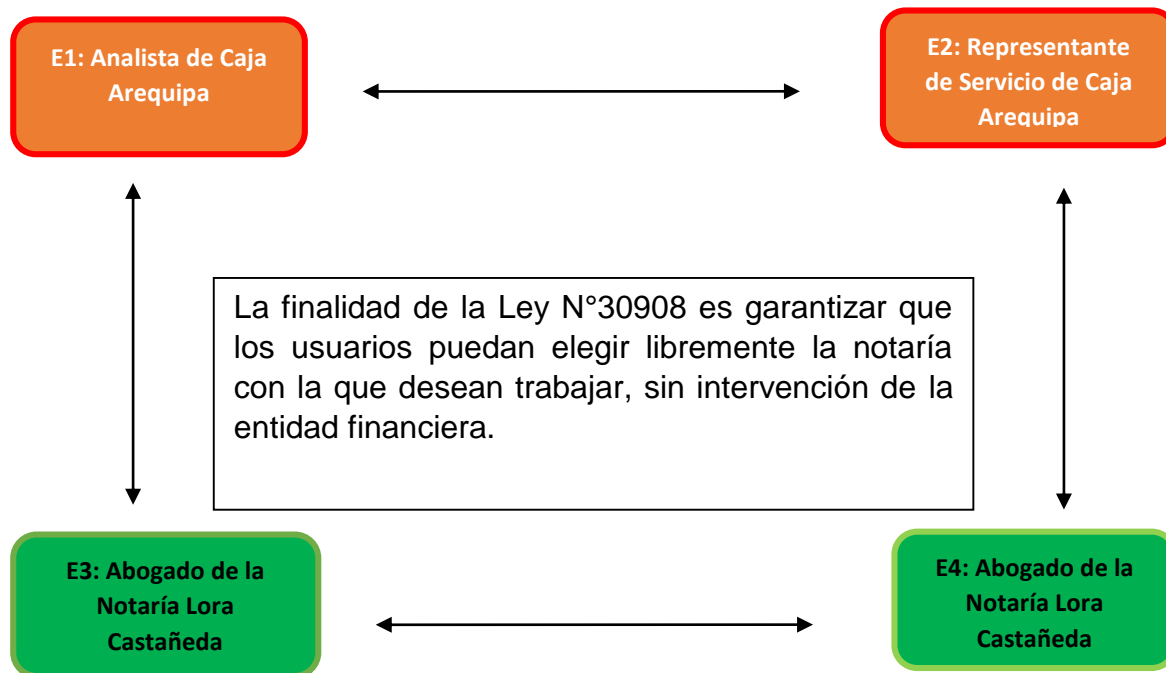
Finalmente, sobre este punto, se llegó a la conclusión de que, al no haber ninguna prohibición expresa para que existan convenios entre notarías y entidades bancarias, solo se busca reforzar el hecho de que los clientes puedan elegir si quieren acudir a una de las notarías sugeridas o si deciden, voluntariamente, acudir a otra de su preferencia.

Sobre la pregunta nueve realizada a los participantes, se les consultó si conocían cuál era la finalidad de la Ley N°30908. En torno a esta cuestión, se obtuvieron las siguientes respuestas (figura 9):

Figura 9

La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del consumidor.

La finalidad de la Ley es darle al usuario la posibilidad de escoger la notaría que mejor le convenga para trámites financieros.



La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del usuario para escoger la notaría de su preferencia en la provincia donde se ubica el bien materia de garantía.

La finalidad de la Ley N°30908 es garantizarles a los usuarios que sean ellos los que seleccionen la notaría que prefieran para formalizar una operación donde intervenga un banco o entidad financiera.

Sobre la pregunta en cuestión, hubo un consenso entre los participantes, en el sentido de que todos acordaron que la finalidad de la norma es garantizarles a los usuarios la posibilidad de poder elegir la notaría ante la que prefieren autenticar sus operaciones con entidades bancarias.

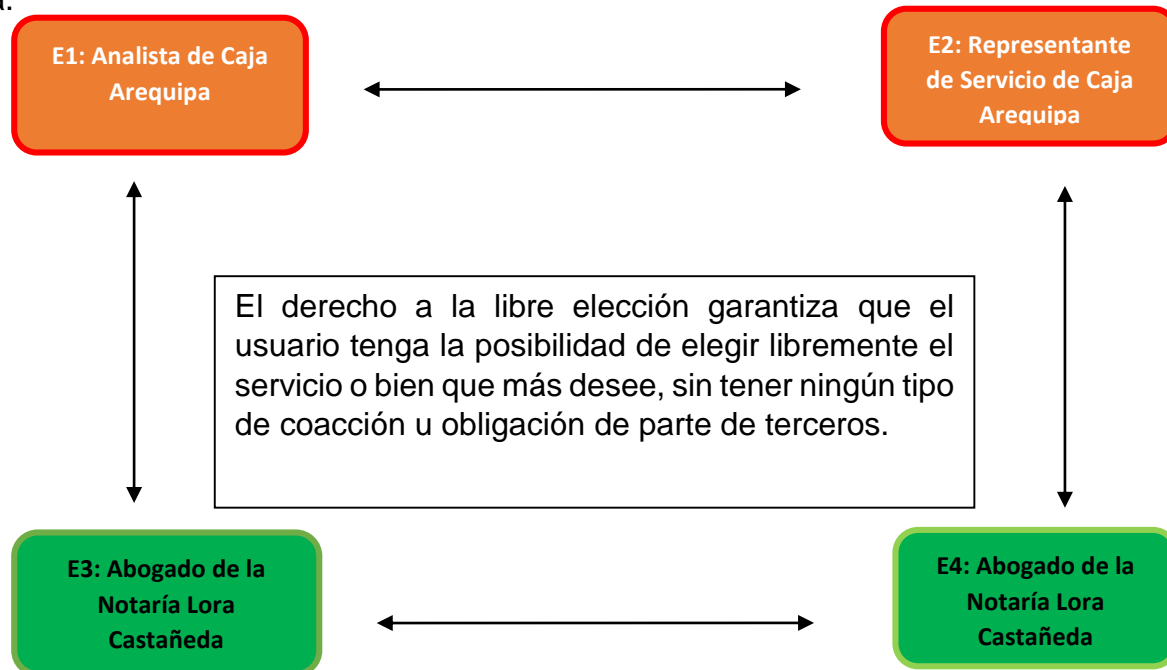
Como mencionamos previamente, efectivamente, ese es el fin principal de la norma. Siendo que el mismo artículo 90-A, incorporado por la Ley N°30908, contiene en su primer inciso la garantía de los consumidores para poder escoger libremente su notaría. No obstante, hay que recordar que la norma también incluye una serie de obligaciones de parte de las entidades financieras con el fin de poder brindarle a la notaría elegida por su cliente todas las facilidades e información pertinente para llevar a cabo la autenticación y certificación notarial de sus operaciones.

Finalmente, en relación a la décima pregunta, se les consultó a los participantes sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor. Sobre este punto, se obtuvieron las siguientes respuestas (figura 10):

Figura 10

El derecho a la libre elección comprende que el consumidor puede elegir con cuál notaría desea trabajar sin ser coaccionado para elegir una.

Es la actitud de tienen todos los consumidores de elegir el producto o servicio que más esté de acuerdo a su perfil



Este derecho abarca dos dimensiones (cognitivo y volitivo), Sobre el primero, se abarca el conocimiento sobre los oficios notariales y el costo del servicio. Sobre el segundo, se abarca, la voluntad entendida como libre elección para escoger el oficio de su preferencia.

La libertad que tiene el consumidor de elegir y contratar sin coacción ni obligado por terceros.

Al respecto, nuevamente aparece un consenso en las respuestas obtenidas, en el sentido de que los cuatro participantes parecen tener la idea clara sobre la libertad de elección y contratación. En ese sentido, se respalda la idea de que los consumidores deben tener la posibilidad de poder elegir, libremente y sin coacción de ningún tipo, los servicios y bienes que desean adquirir en vista de sus necesidades.

En ese sentido, se corrobora que los participantes, independientemente de su centro de labores, sí cuentan con una noción clara sobre la extensión que debería tener este derecho. Aunque, cabe mencionar la mención hecha por el E3, quien manifestó un desarrollo más teórico sobre la libertad, entendiéndola tanto en su dimensión cognitiva como en su dimensión volitiva.

Sobre el particular, se refuerza un punto señalado con anterioridad, en el sentido de que para que los consumidores puedan elegir más libremente, se requiere que, primero, tengan los conocimientos e información determinante para poder realizar una debida ponderación costo-beneficio. Únicamente así, los consumidores podrán ser más libres, ya que su voluntad no estará condicionada por sesgos o información oculta, pudiendo meditar todos los puntos que considere esenciales.

Como vimos, en Código de Defensa y Protección al consumidor afirma que las entidades proveedoras de bienes y servicios deben transmitirles a sus clientes toda la información pertinente para que estos puedan realizar sus operaciones, considerando el desequilibrio de información entre las partes. Es por ello, que se concluye que las mismas entidades financieras tendrían que informar a sus clientes sobre la posibilidad de poder elegir la notaría de su preferencia, así como, solo si el cliente lo manifiesta, poder sugerirle -mas no imponerle- acudir a alguna notaría con la que la entidad tenga algún convenio.

Como se mencionó anteriormente, muchas entidades únicamente redireccionan a sus clientes a determinadas notarías, muchas veces con la justificación de encontrar procesos más ágiles y rápidos -lo cual, de por sí, es muy atractivo. Sin embargo, se considera de esto no debería ser justificación para limitar arbitrariamente los derechos de los consumidores.

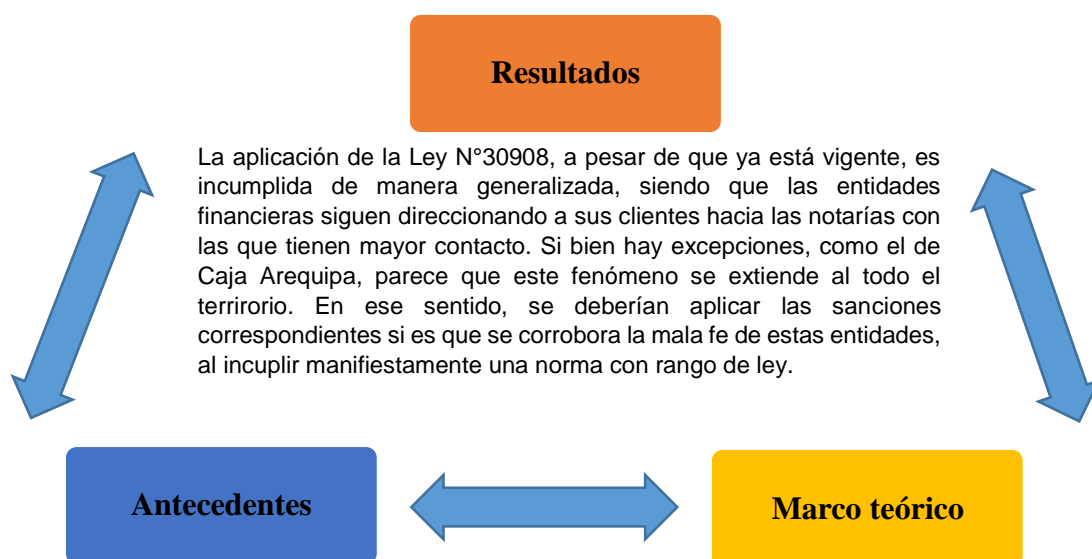
Si un determinado cliente desea acudir a una notaría de su entera confianza (por motivos de cercanía, experiencias previas, contactos, etc.), no se debería limitar esta

posibilidad, sabiendo que es el mismo cliente quien asume el riesgo de la operación ante posibles errores, observaciones o demoras. Se entiende la preocupación de las entidades bancarias porque sus operaciones se realizan debidamente y con cierta agilidad -razón por la que preferirían que estas sean realizadas en notarías con las que ya hayan trabajado- pero no se puede perder de vista los derechos de los consumidores, sabiendo la relación desigual entre las partes, la cual, muchas veces, lleva a una limitación arbitraria de las libertades inherentes a su condición.

Así, después de haber repasado todas las respuestas consignadas por los participantes del estudio, queremos revisar algunas apreciaciones sobre cómo se está llevando a cabo la aplicación de la Ley N°30908, considerando lo señalado en los antecedentes y en el marco teórico (figura 11).

Figura 11. Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados

De las entrevistas realizadas a los cuatro participantes se constata la inaplicación, casi generalizada, de la Ley N°30908, en el sentido de que las entidades bancarias persisten con direccionar a sus clientes hacia las notaría con las que tiene un trato directo. Y, si bien hay excepciones a lo mencionado, como es el caso de Caja Arequipa, esto parece una constante. Del mismo, las entrevistas han dado su punto de vista, brindando una serie de factores a tomar en cuenta para una mejor implementación de dicha norma, resaltando, además, que ello no implicaría ningún tipo de afectación a las libertades de contratación de las notaría ni de las entidades bancarias. Así, se destaca que la esencia de la norma N°30908 era, precisamente, la garantía de libertades de los consumidores al momento de contratar con una determinada entidad, por lo que esto debería primar



La aplicación de la Ley N°30908, a pesar de que ya está vigente, es incumplida de manera generalizada, siendo que las entidades financieras siguen direccionando a sus clientes hacia las notaría con las que tienen mayor contacto. Si bien hay excepciones, como el de Caja Arequipa, parece que este fenómeno se extiende al todo el territorio. En ese sentido, se deberían aplicar las sanciones correspondientes si es que se corrobora la mala fe de estas entidades, al incumplir manifiestamente una norma con rango de ley.

Considerando los antecedentes a la norma, se puede apreciar que, respecto a las normas que garantizan la libertad de los consumidores para elegir la notaría de su preferencia, ya ha habido leyes semejantes (principalmente en España). No obstante, según las investigaciones consignadas, se aprecia que, a pesar de garantizar ese derecho, la mayoría de los clientes deciden acudir a las notaría sugeridas por su entidad bancaria, con el fin de ahorrar tiempo en la autenticación de sus operaciones. De ese modo, aterrizando en el caso peruano, si bien hay instituciones que velan por el respeto a los consumidores, a nivel de la libre elección de la notaría, se ve una ausencia de investigaciones.

La Ley N°30908 incorpora el artículo 90-A al Código de Defensa y Protección al Consumidor, garantizando la libertad de estos para poder elegir libremente la notaría de su preferencia, en las operaciones que realice con su entidad bancaria. Del mismo modo, el referido artículo también agrega una serie de obligaciones de parte de las entidades bancarias para que estas puedan remitir toda la información pertinente a la notaría elegida por su cliente, permitiendo que las operaciones puedan darse en un marco de colaboración y transparencia. Asimismo, se aprecia que el INDECOPI es la institución estatal que vela por el pleno cumplimiento de lo consignado en la norma, pudiendo emitir las sanciones respectivas a las entidades que incumplan sus obligaciones como proveedoras de bienes y servicios.

Como puede apreciarse, podemos denotar un escenario similar al que describía Acevedo (2017) sobre la situación en España. Ambas normas, tanto la peruana como la española, garantizan la libertad de los clientes de poder ir a la notaría de su preferencia; no obstante, en España ocurre que la mayoría de consumidores decide por las notarías preseleccionadas por su banco por una cuestión de rapidez en los procesos, siendo que es muy excepcional que decidan por una notaría no recomendada.

En Perú vemos dos tipos de fenómenos, por un lado, las mismas entidades siguen omitiendo la aplicación de la Ley y siguen direccionando a sus clientes a las notarías con las que usualmente trabajan; de otro lado, en las entidades que sí cumplen con consultarles a sus clientes si desean acudir a una notaría recomendada por el banco o si prefieren acudir a una de su elección (como ocurre en Caja Arequipa), la mayoría - según mencionaron los entrevistados- prefieren optar por lo primero por motivos de tiempo y rapidez, corroborando lo que ocurre mayormente en España.

No obstante, como mencionamos, la situación del párrafo anterior es excepcional debido al alto grado de incumplimiento de la Ley por parte del resto de entidades bancarias, las cuales ni quiera les consultan a sus clientes sobre sus derechos y posibilidades, decidiendo optar por las notarías sugeridas por la entidad sin saber que pueden escoger otras. Del mismo modo, se utiliza el argumento de que solo con estas notarías se obtendría un trámite ágil y sin complicaciones, forzando la decisión del cliente.

Se considera, a partir de los resultados obtenidos, que las entidades bancarias, en la mayoría de los casos, no brindan la información pertinente a los clientes para que puedan ejercer sus libertades, obviando información o condicionando sus decisiones. Y lo mencionado, como se desprende de las declaraciones de los participantes, no solo afecta a los consumidores del distrito de Villa María del Triunfo, donde se desarrolló el estudio, sino que es un fenómeno que afecta a todos los consumidores.

La libertad de los consumidores, como vimos anteriormente, no solo se determina por la posibilidad de elegir entre dos opciones, sino por estar debidamente informados sobre todos los considerandos que los clientes consideren determinantes para poder realizar una debida ponderación entre ambas opciones y decidir, recién en ese momento, qué opción se acomoda mejor a su situación particular.

En ese sentido, consideramos que el rol de instituciones como INDECOPi resulta determinante, por la posibilidad de que realice informes sobre el incumplimiento masivo de la norma en cuestión y, si se considerara oportuno, realizar una debida sanción a las instituciones que cumplan con la norma. Si bien las entidades financieras esperan -tanto como sus clientes- que sus operaciones se realicen de manera ágil, ello no es razón para disminuir los derechos inherentes a los consumidores.

V. CONCLUSIONES

1. Del desarrollo del presente trabajo de investigación, podemos concluir que, de los casos evaluados materia del análisis, ha quedado demostrado que las entidades financieras actúan de manera indiferente a la ley puesto que no se da cumplimiento a la disposición de brindar una información actualizada de la relación de notarios que operan en cada jurisdicción debiendo cumplir estos los requisitos estipulados en la norma.

2. A pesar de que el Estado garantiza el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección con las condiciones de seguridad e infraestructura podemos notar que este no se encuentra debidamente informado.

3. En su mayoría, los contratos de transferencias de bienes o derechos son de poco entendimiento para los consumidores teniendo que ponerse mayor énfasis en la orientación al consumidor de los documentos a firmar y la información que se remite a la notaria de su libre elección.

4. Comprobando los hechos en la vida real contra los establecido por la norma en relación a las partes (entidad financiera – consumidor - notaria), si bien los colegios notariales están obligados a mantener la relación actualizada de los notarios que cumplen con lo establecido por la ley, no se ha estipulado la remisión de esta información a las entidades financieras o la publicación de esta relación en la página web del colegio notarial.

5. Los funcionarios de las entidades financieras que se entrevistó aceptan que las condiciones ofrecidas por la entidad hacia los consumidores no se ajustan a lo que indica la norma, y muchas veces por desconocimiento de los consumidores o por necesidad de agilizar el trámite de la transferencia de bienes o derechos, se le brinda el contacto y la ubicación de la notaria o notarias con las que tiene mayor relación no importando el derecho al consumidor a elegir al notario de su preferencia o que se acomode a sus exigencias.

VI. RECOMENDACIONES

1. A las entidades financieras, que usen las modalidades contractuales de acuerdo a las necesidades de los consumidores, respetando su derecho y respetando las normas.

2. A los entes reguladores, sigan aplicando la difusión de la relación de notarías que se encuentren aptos, para dar respuesta al consumidor ya que vemos que no se viene dando cumplimiento de la manera más oportuna pudiendo tener mayor empatía con los consumidores y no solo indicando al colegio notarial tener la relación actualizada sino también transferir está a las entidades financieras a fin de que puedan contar con una mayor variedad de opciones.

3 Del mismo, las entrevistas han dado su punto de vista, brindando una serie de factores a tomar en cuenta para una mejor implementación de dicha norma, resaltando, además, que ello no implicaría ningún tipo de afectación a las libertades de contratación de las notarías ni de las entidades bancarias. Así, se destaca que la esencia de la norma N°30908 era, precisamente, la garantía de libertades de los consumidores al momento de contratar con una determinada entidad, por lo que esto debería primar.

4. Cuando se habla de información al consumidor sobre su libre elección del notario para formalizar la transferencia de bienes o servicios con la entidad financiera no se trata de algunos casos en específico sino, pensemos en la sociedad. Dado que las normas son dadas para darse cumplimiento pero si esta no tiene las estipulaciones o no esta del todo clara quedaría incompleta.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Abarca, A., Alpizar, F., Rojas, C., & Sibaja, G. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. San José: EUCR.

Acevedo, E. (2017). *La regulación de la libertad de elección en contratos accesorios de mutuo hipotecario entre el consumidor bancario y la notaría generan ineficiencia al mercado*. Tesis para optar por el título de magíster en Derecho Bancario y Financiero, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9350>

Aliaga, L. (2012). *La desnaturalización de la finalidad del registro de propiedad inmueble en el Perú*. Tesis para optar por el título de abogado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1666>

Amésquita, L. (2020). *El sueño de la casa propia: Análisis de la intervención del Estado en las relaciones de consumo en el sector inmobiliario*. Tesis para optar por el grado de segunda especialidad en Derecho Administrativo, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16302>

Aquije, M. (2020). *El derecho a la libertad de empresa y el derecho a la libertad de elección en los contratos de consumo*. Tesis para optar por el grado de segunda especialidad en Derecho Administrativo, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16285>

Bacon, R. (1983). *Novum Organom*. España: Ed Orbis S.A.

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.

- Bernales, E., Eguiguren, F., & Rubio, M. (2017). *Los Derechos Fundamentales en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Análisis de los artículos 1, 2 y 3 de la Constitución*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cajacuri, P. (2019). *La libertad de elección de los servicios notariales en las transferencias de bienes y derechos financiados*. Obtenido de <https://er.com.pe/la-libertad-de-eleccion-de-los-servicios-notariales-en-las-transferencias-de-bienes-y-derechos-financiados/>
- Calderón, X., Valdez, D., & Obando, M. (2010). Las Cláusulas Abusivas. *Derecho & Sociedad*(34), 151-164. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/13338/13965>
- Cárdenas, E. (2018). *El notario como autor y responsable del documento notarial*. Obtenido de http://www.fen.com.ec/website/Documentos/articulos_especializados/el_notario_responsable_del_documento_notarial_FEN.pdf#:~:text=En%20los%20momentos%20actuales%2C%20resulta%20importante%20analizar%20y,S e%20analizan%20tambi%C3%A9n%20los%20deberes%20y%20prin
- Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167.
- Cavallé, A. (2014). Un alto grado de protección del consumidor en la contratación financiera. *Escritura Pública Sumario*(89), 14-15.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 180-205.

Durand, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*(4), 94-135.

Escobar, A. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3ciencias.

Espinoza Espinoza, J. (2005). Sobre el ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los alcances de la relación de consumo. (. o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). *Derecho & Sociedad*,(24), 176-191. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16963>

Falcón, S. (2019). *Las consecuencias generadas por las cláusulas abusivas en el ejercicio de derechos y obligaciones en una relación de consumo inmobiliaria*. Tesis para optar por el título de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13891>

Fuentes Veliz, J. A., & Sánchez Velásquez, D. (2016). Reflexiones en torno al derecho a elegir libremente entre productos y servicios: un breve análisis casuístico. *Derecho & Sociedad*(47), 283-292. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18891>

Gonzales, G. (2009). *Derecho Registral y Notarial*. Lima: Ediciones Legales.

Gutiérrez, M. (2020). *Análisis de la eficiencia de la potestad sancionadora de INDECOPI y de los Colegios de Notarios en la protección del consumidor de*

servicios notariales. Tesis para obtener el grado de magíster en Derecho de la Empresa, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17340>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

INDECOPI. (17 de abril de 2019). *El Indecopi y el Colegio de Notarios de Lima presentan herramienta informativa que facilita a los consumidores la libre contratación de servicios notariales*. Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/6772>

INDECOPI. (s.f.). *Principales Derechos como Consumidores*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/principales-derechos-como-consumidores>

León, L. (2007). *El problema jurídico de la manipulación de información personal*. Lima: Palestra.

Lima Marques, C. (2003). Solidariedade na doença e na morte: sobre a necessidade de 'ações afirmativas' em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. En I. Wolfgang Sarlet, *Constituição, Direitos Fundamentais e Direito Privado* (pág. Livraria do Advogado). Porto Alegre.

Lizárraga, G. (2013). *Las cláusulas abusivas en la contratación por adhesión y la libertad contractual en el ordenamiento jurídico peruano*. Tesis para optar por el título de abogado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17617>

- Mostacero, J. (2020). *La información en la contratación de servicios y productos financieros en personas iletradas y quechuhablantes, como presupuesto para su inclusión financiera, 2019*. Tesis para optar por el título de abogada. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55087>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pérez, J. (2014). La libre elección de notario y la protección del consumidor. *El notario del siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid*(54).
- Ríos, J. (2019). *Los pactos de no enajenar un bien inmueble y la autonomía privada de personas naturales en Los Olivos 2018*. Tesis para optar por el título de abogada, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59113>
- Rubio, M. (2020). *Para Conocer la Constitución de 1993*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Thorne León, J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Derecho & Sociedad*(34), 61-68. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13328>
- Torres, R. (2017). *Principales manifestaciones de los oficios notariales en Lima que actúan como empresas proveedoras de servicios notariales y motores generadores de desarrollo económico*. Tesis para optar por el título de abogado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9323>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Limitaciones al derecho a la libre elección de un servicio, a raíz de la aplicación de la Ley N° 30908

Autor: Kevin Rengifo Ruiz

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIZACIÓN								
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál son las limitaciones que sufren los consumidores a su derecho a libre elección de un servicio notarial frente a la libertad de contratar por parte de las entidades financieras, en el distrito de Villa María del Triunfo en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la aplicación de la Ley N° 30908, mejora el derecho a la libre elección de los servicios notariales por parte de los consumidores en el distrito de Villa María del Triunfo- 2020? ¿En qué medida la aplicación de la Ley N° 30908, limita el derecho a la libre contratación 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la aplicación de la aplicación de la Ley N° 30908 ha permitido disminuir las limitaciones del consumidor de sus derecho a la libre elección del servicio notarial en el distrito de Villa María del Triunfo - 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar si la aplicación de la aplicación de la Ley N° 30908 ha permitido al consumidor ver amparado su derecho a la libre elección del servicio notarial en el distrito de Villa María del Triunfo - 2020. Determinar si las entidades financieras han visto menoscabado 	<p>Categoría 1: Derecho del consumidor a la libre elección de un servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subcategorías</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Sub categoría 1.</p> <p>Consumidor</p> </td> <td> <p>Nivel de compromiso</p> </td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿De qué manera las entidades financieras aplican la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿ cuáles deberían de ser los criterios para la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad </td> </tr> </tbody> </table>			Subcategorías	Indicadores	Ítems	<p>Sub categoría 1.</p> <p>Consumidor</p>	<p>Nivel de compromiso</p>	<ol style="list-style-type: none"> Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿De qué manera las entidades financieras aplican la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿ cuáles deberían de ser los criterios para la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad
Subcategorías	Indicadores	Ítems								
<p>Sub categoría 1.</p> <p>Consumidor</p>	<p>Nivel de compromiso</p>	<ol style="list-style-type: none"> Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿De qué manera las entidades financieras aplican la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo? Desde su punto de vista ¿ cuáles deberían de ser los criterios para la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad 								

por parte de la Entidades financieras en el distrito de Villa María del Triunfo - 2020?	su derecho a la libre contratación, a raíz de la aplicación de la aplicación de la Ley N° 30908 en el distrito de Villa María del Triunfo - 2020.			financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?									
		Sub categoría 2. Notarias.	Nivel de Cumplimiento	1. Desde la vigencia de la Ley 30909, Ley que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple esta al 100%?									
Categoría 2: Derecho a la libre contratación de las entidades financieras.													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subcategorías</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sub categoría 1. Entidades Financieras</td> <td>Nivel de compromiso</td> <td>1. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Jesús María ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades financieras? 2. Sabe usted ¿cuál es la finalidad de la ley 30908? 3. Tiene conocimiento sobre ¿Qué es el derecho a la libre elección del servicio por parte del consumidor?</td> </tr> <tr> <td>Sub categoría 2. Notarias</td> <td>Nivel de cumplimiento</td> <td>1. Sabe usted ¿A quiénes se les aplica la Ley N° 30908? 2. Tiene conocimiento ¿si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N° 30908? 3. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N° 30908, afecta los derechos de las notaría a</td> </tr> </tbody> </table>					Subcategorías	Indicadores	Ítems	Sub categoría 1. Entidades Financieras	Nivel de compromiso	1. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Jesús María ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades financieras? 2. Sabe usted ¿cuál es la finalidad de la ley 30908? 3. Tiene conocimiento sobre ¿Qué es el derecho a la libre elección del servicio por parte del consumidor?	Sub categoría 2. Notarias	Nivel de cumplimiento	1. Sabe usted ¿A quiénes se les aplica la Ley N° 30908? 2. Tiene conocimiento ¿si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N° 30908? 3. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N° 30908, afecta los derechos de las notaría a
Subcategorías	Indicadores	Ítems											
Sub categoría 1. Entidades Financieras	Nivel de compromiso	1. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Jesús María ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades financieras? 2. Sabe usted ¿cuál es la finalidad de la ley 30908? 3. Tiene conocimiento sobre ¿Qué es el derecho a la libre elección del servicio por parte del consumidor?											
Sub categoría 2. Notarias	Nivel de cumplimiento	1. Sabe usted ¿A quiénes se les aplica la Ley N° 30908? 2. Tiene conocimiento ¿si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N° 30908? 3. Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N° 30908, afecta los derechos de las notaría a											

			contratar libre y exclusivamente con una entidad financieras
<p>METODOLOGIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de Investigación: Básica 2. Nivel de Investigación: Descriptiva 3. Diseño: Teoría fundamentada 4. Población: todas los entidades financieras así como las notarías del distrito de Villa María del Triunfo 5. Muestra: <ul style="list-style-type: none"> 2 Los consumidores quienes recurren a una entidad financieras para adquirir un servicio inmobiliario 2 las entidades financieras quienes dentro del servicio que ofrecen incluyen un único o limitados servicios notariales al consumidor 2 notarías quienes trabajan directamente con alguna entidad financiera en 6. Técnicas: <ol style="list-style-type: none"> a. Análisis documental b. Entrevista 7. Instrumento: <ol style="list-style-type: none"> a. Ficha documental b. Cuestionario de preguntas 			

Anexo 2

Preguntas para la entrevista

Las limitaciones al derecho del consumidor a la libre elección y contratación del servicio notarial, a raíz de la aplicación de la Ley N° 30908, Villa María del Triunfo

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la aplicación de la Ley N°30908 en el distrito de Villa María del Triunfo, motivo por el cual se le pide responder a las siguientes preguntas con la mayor seriedad y compromiso.

- 1) Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?.
- 2) Desde su punto de vista, ¿De qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?
- 3) Desde su punto de vista, ¿Cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?

- 4) Desde la vigencia de la Ley N°30908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple está al 100%?
- 5) Sabes usted, ¿A quiénes se les aplica la Ley N°30908?
- 6) ¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?
- 7) Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?
- 8) Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?
- 9) Sabes usted, ¿Cuál es la finalidad de la Ley N°30908?
- 10) ¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?

Anexo 3:

Matriz de desgravación de la entrevista

N. o	Preguntas	Entrevistado 1: Jonathan Rios Costa (Analista de Caja Arequipa)
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	El cliente es libre de elegir, pero nosotros ya tenemos notarías con las que trabajamos por temas de rapidez y confianza.
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No obligamos a trabajar con una Notaría. El cliente es libre de escoger.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Quizás una mayor información a los clientes.

4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Desinformación del cliente, piensan que solo debe trabajar con las notarías de confianza que tiene la entidad.
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las empresas que trabajan en el sistema financiero.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	No, pero me imagino que ya deben estar cumpliendo.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del	No les afecta.

	Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	La libre elección del consumidor
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	El consumidor tiene derecho a elegir con cuál notaría desea trabajar y no ser coaccionado a elegir una.

N. o	Preguntas	Entrevistado 2: Luis León (Representante de Servicio de Caja Arequipa)
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No. En mi perspectiva, ante la compraventa de una bien inmueble, por ejemplo, es la entidad financiera la que escoge la notaría..
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	La entidad financiera le ofrece al cliente la posibilidad de escoger, pero este, al no tener tiempo, opta para que la entidad financiera realice el trámite.

3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Facilidades de tiempo y servicio; un análisis costo-beneficio.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Los usuarios regularmente no tienen el tiempo ni tampoco el conocimiento que sí tienen las entidades financieras en estos trámites.
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las entidades financieras que ofrecen servicios de adquisición de bienes muebles, inmuebles y otros.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	La verdad no, pero se supone que la ley está hecha para todos.

7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No. Creo que se busca una libre competencia en beneficio del usuario y consumidor y consumidor final.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	La facultad de ejecutar sus operaciones con mayor rapidez y menos burocracia.
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	Darle al usuario la posibilidad de escoger la notaría que mejor le convenga para trámites financieros.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	Es la actitud de tienen todos los consumidores de elegir el producto o servicio que más esté de acuerdo a su perfil.

N. o	Preguntas	Entrevistado 3: Alexis Lainez Otero (Abogado de la Nota)
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?.	No se viene aplicando de manera adecuada la norma en mención por distintos factores

2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Las entidades financieras aplican la norma derivando sus operaciones que gravan o enajenan bienes a notarías donde seguramente realizan sus operaciones.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Debería proporcionar al cliente el listado de notarías cercanas a su domicilio y los costos de las operaciones que van a realizar debiendo el cliente libremente escoger la notaría de su elección.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Generalmente no se cumple debido a que la entidad financiera tiene un contacto con una notaría en específico para realizar dichas operaciones con un costo ya definido (siempre y cuando no se den los supuestos donde la norma lo prohíba).
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las personas (natural o jurídica) que desee gravar o enajenar bienes, cuyo dinero esté financiado por una entidad financiera.

6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	Todas las entidades financieras aplican dicha norma, pero no la aplican correctamente al direccionar sus operaciones a una notaría en particular.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No afecta en ningún sentido la aplicación de la norma en los oficios notariales.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	No afecta ningún derecho de las entidades financieras dado que la norma busca proteger el derecho de los usuarios exclusivamente como parte pasiva del crédito.
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	La libre elección del usuario a escoger la notaría de su preferencia en la provincia donde se ubica el bien materia de garantía.

10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	Este derecho abarca dos dimensiones (cognitivo y volitivo), Cognitivo: conocimiento sobre los oficios notariales y el costo del servicio. Volitivo: La voluntad entendido como libre elección para escoger el oficio de su preferencia.
----	---	---

N. o	Preguntas	Entrevistado 4: Alejandro Gutierrez Ascue (Abogado en Notaría Lora Castañeda)
---------	-----------	---

1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?.	No. Los grandes bancos siguen direccionando a los clientes a que tomen los servicios de las notarías con las que trabajan.
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No la aplican. Salvo algunos casos como Caja Arequipa que los hace completar un formulario indicando si está o no conforme que los servicios se hagan en tal notaría o quede libre en elegir la que el cliente desee.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Justamente darle al consumidor la libertad para elegir el servicio notarial de su preferencia.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Porque los bancos al tener el expertise de trabajar con notarías, teniendo el temor de que en los casos donde el cliente asuma ese contacto cometa errores en las inscripciones de sus garantías.

5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A toda persona natural o jurídica que utilice un servicio notarial en el cual se vea involucrada una entidad bancaria o financiera.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	Muy pocas entidades, Caja Arequipa es una de ellas.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No. La Ley le da al ciudadano la libertad de elegir la notaría de su elección. No se afectan los derechos de las notarías.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	No afecta ningún derecho empresarial, ya que responde a una larga cadena de años en la que los bancos obligaban al consumidor a acudir a notarías con las que estos trabajan.

9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	Determinar que sean los usuarios los que seleccionan la notaría de su elección para formalizar una operación donde intervenga un banco o entidad financiera.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	La libertad que tiene el consumidor de elegir y contratar sin coacción ni obligado por terceros.

Anexo 4:

Matriz de codificación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1	Entrevista 1 Codificada
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera	El cliente es libre de elegir, pero nosotros ya tenemos notarias con las que trabajamos por temas de rapidez y confianza.	La Ley N°30908 se viene cumpliendo, porque el cliente es libre de elegir, aunque nosotros tenemos ya una lista de notarias que nos garantizan rapidez y confianza.

	en el distrito de Villa María del Triunfo?.		
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No obligamos a trabajar con una Notaría. El cliente es libre de escoger.	Nosotros la aplicamos no obligando al cliente a trabajar con una notaría, así, este es libre de escoger.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Quizás una mayor información a los clientes.	Para poder aplicar mejor la norma, sería necesario que las entidades les brinden mayor información a los clientes sobre sus posibilidades de contratación.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Desinformación del cliente, piensan que solo debe trabajar con las notarías de confianza que tiene la entidad.	La norma no se cumple por la desinformación del cliente, ya que piensan que solo deben contratar con las notarías de confianza de la entidad.

5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las empresas que trabajan en el sistema financiero .	A todas las empresas que trabajan en el sistema financiero.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	No , pero me imagino que ya deben estar cumpliendo.	No tengo conocimiento de ello, pero supongo que se debe estar cumpliendo.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No.	La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	No les afecta.	La Ley N°30908 no afecta los derechos empresariales de las entidades bancarias.
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	La libre elección del consumidor	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del consumidor.

10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	El consumidor tiene derecho a elegir con cuál notaría desea trabajar y no ser coaccionado a elegir una.	El derecho a la libre elección comprende que el consumidor puede elegir con cuál notaría desea trabajar sin ser coaccionado para elegir una.
----	---	---	--

N°	Preguntas	Entrevistado 2	Entrevista 2 Codificada
----	-----------	----------------	-------------------------

1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No. En mi perspectiva, ante la compraventa de un bien inmueble, por ejemplo, es la entidad financiera la que escoge la notaría.	La Ley N°30908 no se viene aplicando. En mi perspectiva, ante, por ejemplo, una compraventa de un bien inmueble
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	La entidad financiera le ofrece al cliente la posibilidad de escoger, pero este, al no tener tiempo, opta para que la entidad financiera realice el trámite.	Actualmente, las entidades financieras ofrecen al cliente la posibilidad de escoger, pero, por temas de tiempo, mayormente los mismos clientes escogen que la entidad financiera realice este trámite.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Facilidades de tiempo y servicio; un análisis costo-beneficio.	Para poder aplicar mejor la norma, se debe contemplar las facilidades de tiempo que tendrían los clientes, de modo que puedan hacer un respectivo análisis costo-beneficio.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y	Los usuarios regularmente no tienen el tiempo ni tampoco el conocimiento que sí tienen las entidades financieras en estos trámites.	La Ley N°30908 no viene cumpliéndose porque los usuarios regularmente no tienen

	contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?		tiempo ni tampoco conocimiento, que sí tienen las entidades financieras en estos trámites.
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las entidades financieras que ofrecen servicios de adquisición de bienes muebles, inmuebles y otros.	La Ley N°30908 aplica para todas las entidades financieras que ofrecen servicios de adquisición de bienes muebles, inmuebles y otros.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	La verdad no, pero se supone que la ley está hecho para todos.	No tengo conocimiento de ello, pero se supone que le ley ya es de obligatorio cumplimiento para todos.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No. Creo que se busca una libre competencia en beneficio del usuario como consumidor final.	La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías. Creo que busca una libre competencia en beneficio del usuario como consumidor final.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales	La facultad de ejecutar sus operaciones con mayor rapidez y menos burocracia.	La Ley N°30908 afecta la facultad de ejecutar sus operaciones con mayor rapidez y menos burocracia.

	afecta a las entidades bancarias?		
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	Darle al usuario la posibilidad de escoger la notaría que mejor le convenga para trámites financieros .	La finalidad de la Ley es darle al usuario la posibilidad de escoger la notaría que mejor le convenga para trámites financieros.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	Es la actitud de tienen todos los consumidores de elegir el producto o servicio que más esté de acuerdo a su perfil .	Es la actitud de tienen todos los consumidores de elegir el producto o servicio que más esté de acuerdo a su perfil.

N°	Preguntas	Entrevistado 3	Entrevista 3 Codificada
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?.	No se viene aplicando de manera adecuada la norma en mención por distintos factores	La Ley N°30908 no se viene aplicando de manera adecuada debido a diversos factores.
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del	Las entidades financieras aplican la norma derivando sus operaciones que gravan o enajenan bienes a notarías donde seguramente realizan sus operaciones .	Las entidades financieras aplican la norma derivando las operaciones, por ejemplo, que gravan o

	consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?		enajenan bienes, a notarías donde seguramente realizan sus operaciones más rutinariamente.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Debería proporcionar al cliente el listado de notarías cercanas a su domicilio y los costos de las operaciones que van a realizar debiendo el cliente libremente escoger la notaría de su elección.	Para una mejor aplicación de la norma, se debería proporcionar al cliente el listado de notarías cercanas a su domicilio y los costos de las operaciones que van a realizar debiendo el cliente libremente escoger la notaría de su elección.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Generalmente no se cumple debido a que la entidad financiera tiene un contacto con una notaría en específico para realizar dichas operaciones con un costo ya definido (siempre y cuando no se den los supuestos donde la norma lo prohíba).	La Ley N°30908 no se llega a cumplir debido a que las entidades financieras tiene ya contacto con una notaría en específico para realizar determinadas operaciones con un costo ya definido (siempre que no se den los supuestos donde la norma lo prohíba).
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las personas (natural o jurídica) que desee gravar o enajenar bienes, cuyo dinero esté financiado por una entidad financiera.	La Ley N°30908 aplica para todas las personas (naturales o jurídicas) que deseen, por ejemplo, gravar o enajenar bienes, cuyo

			dinero esté financiado por una entidad financiera.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	Todas las entidades financieras aplican dicha norma, pero no la aplican correctamente al direccionar sus operaciones a una notaría en particular.	Desde mi conocimiento, todas las entidades financieras aplican dicha norma, pero no la aplican correctamente al direccionar sus operaciones a una notaría en particular.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No afecta en ningún sentido la aplicación de la norma en los oficios notariales.	La Ley N°30908 no afecta en ningún sentido la aplicación de la norma en los oficios notariales.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	No afecta ningún derecho de las entidades financieras dado que la norma busca proteger el derecho de los usuarios exclusivamente como parte pasiva del crédito.	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las entidades financieras dado que la norma busca proteger el derecho de los usuarios exclusivamente como parte pasiva.
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	La libre elección del usuario a escoger la notaría de su preferencia en la provincia donde se ubica el bien materia de garantía.	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del usuario para escoger la notaría de su preferencia en la

			provincia donde se ubica el bien materia de garantía.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	Este derecho abarca dos dimensiones (cognitivo y volitivo), Cognitivo: conocimiento sobre los oficios notariales y el costo del servicio. Volitivo: La voluntad entendida como libre elección para escoger el oficio de su preferencia.	Este derecho abarca dos dimensiones (cognitivo y volitivo), Sobre el primero, se abarca el conocimiento sobre los oficios notariales y el costo del servicio. Sobre el segundo, se abarca, la voluntad entendida como libre elección para escoger el oficio de su preferencia.

N°	Preguntas	Entrevistado 4	Entrevista 4 Codificada
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera	No. Los grandes bancos siguen direccionando a los clientes a que tomen los servicios de las notarías con las que trabajan.	Considero que no se viene aplicando la Ley. Y es que los grandes bancos siguen direccionando a los clientes a que tomen los servicios de las

	en el distrito de Villa María del Triunfo?.		notarías con las que trabajan.
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	No la aplican. Salvo algunos casos como Caja Arequipa que los hace completar un formulario indicando si está o no conforme que los servicios se hagan en tal notaría o quede libre en elegir la que el cliente desee.	Considero que no la aplican, salvo en algunos casos -como Caja Arequipa- que hacen que sus clientes completen un formulario indicando si están o no conforme que los servicios se hagan en una determinada notaría o si quieren elegir la notaría que deseen.
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 20908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Justamente darle al consumidor la libertad para elegir el servicio notarial de su preferencia.	Para la mejor aplicación de la norma, se debería considerar, justamente, el hecho de darle al consumidor la libertad para elegir el servicio notarial de su preferencia.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	Porque los bancos al tener el expertise de trabajar con notarías, teniendo el temor de que en los casos donde el cliente asuma ese contacto cometa errores en las inscripciones de sus garantías.	La Ley N°30908 no se aplica debidamente porque los bancos, que cuentan con la experiencia previa de trabajar con notarías, temen que los usuarios cometan errores en las inscripciones si es que el trámite lo realizan ellos por su cuenta.

5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A toda persona natural o jurídica que utilice un servicio notarial en el cual se vea involucrada una entidad bancaria o financiera .	La Ley N°30908 aplica a toda persona natural o jurídica que utilice un servicio notarial en el cual se vea involucrada una entidad bancaria o financiera.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	Muy pocas entidades, Caja Arequipa es una de ellas.	Desde mi perspectiva, muy pocas entidades cumplen con lo consignado en la norma. Por ejemplo, Caja Arequipa es una de ellas.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	No . La Ley le da al ciudadano la libertad de elegir la notaría de su elección. No se afectan los derechos de las notarías .	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las notarías. Lo que se busca es garantizarles a los ciudadanos la libertad de elegir la notaría de su elección.
8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	No afecta ningún derecho empresarial, ya que responde a una larga cadena de años en la que los bancos obligaban al consumidor a acudir a notarías con las que estos trabajan.	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho empresarial, ya que responde a una larga cadena de años en la que los bancos obligaban al consumidor a acudir a notarías con las que estos trabajan
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	Determinar que sean los usuarios los que seleccionan la notaría de su elección	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizarles a los

		para formalizar una operación donde intervenga un banco o entidad financiera.	usuarios que sean ellos los que seleccionen la notaría que prefieran para formalizar una operación donde intervenga un banco o entidad financiera.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	La libertad que tiene el consumidor de elegir y contratar sin coacción ni obligado por terceros.	La libertad que tiene el consumidor de elegir y contratar sin coacción ni obligado por terceros.

Anexo 5:

Matriz de codificación y conclusiones de las entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	Desde su experiencia ¿se viene aplicando la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar la notaría que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?.	La Ley N°30908 se viene cumpliendo, porque el cliente es libre de elegir, aunque nosotros tenemos ya una lista de notarías que nos garantizan rapidez y confianza.	La Ley N°30908 no se viene aplicando, en mi perspectiva ante, por ejemplo, una compraventa de un bien inmueble	La Ley N°30908 no se viene aplicando de manera adecuada debido a diversos factores.	Considero que no se viene aplicando la Ley. Y es que los grandes bancos siguen direccionando a los clientes a que tomen los servicios de las notarías con las que trabajan.	Los entrevistados 2,3 y 4 manifiestan que la norma no se viene aplicando, aunque con excepciones.	El entrevistado 1 menciona que sí se viene aplicando, garantizado que los clientes sí tienen libertad para escoger su notaría. Cabe mencionar, que la entidad en la que trabaja, es una de las pocas que sí acata la norma.	La Ley N°30908 es una norma que, de modo general se viene incumpliendo por la mayoría de entidades bancarias.
2	Desde su punto de vista, ¿de qué manera las entidades financieras aplican la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el	Nosotros la aplicamos no obligando al cliente a trabajar con una notaría, así, este es libre de escoger.	Actualmente, las entidades financieras ofrecen al cliente la posibilidad de escoger, pero, por temas de tiempo, mayormente los mismos clientes escogen que la entidad financiera realice este trámite.	Las entidades financieras aplican la norma derivando las operaciones, por ejemplo, que gravan o enajenan bienes, a notarías donde seguramente realizan sus operaciones más rutinariamente.	Considero que no la aplican, salvo en algunos casos -como Caja Arequipa- que hacen que sus clientes completen un formulario indicando si están o no conforme que los servicios se hagan en una determinada notaría o si quieren elegir la notaría que deseen.	Los entrevistados 2,3 y 4 manifiestan que la norma no se viene aplicando, ya que las entidades financieras terminan direccionando a los clientes hacia las notarías con las que tienen contacto.	El entrevistado 1 menciona que en su entidad sí se viene cumpliendo la norma, considerando que en esta no se lo obliga a trabajar con una notaría en específico, siguiendo el proceso detallado por el entrevistado 4.	La norma no viene siendo aplicada en el sentido de que muchas agencias financieras direccionan a sus clientes hacia determinadas notarías con las que tienen un trato frecuente, aunque hay excepciones.

	distrito de Villa María del Triunfo?							
3	Desde su punto de vista, ¿cuáles deberían ser los criterios para la aplicación de la Ley 30908 que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo?	Para poder aplicar mejor la norma, sería necesario que las entidades les brinden mayor información a los clientes sobre sus posibilidades de contratación.	Para poder aplicar mejor la norma, se debe contemplar las facilidades de tiempo que tendrían los clientes, de modo que puedan hacer un respectivo análisis costo-beneficio.	Para una mejor aplicación de la norma, se debería proporcionar al cliente el listado de notarías cercanas a su domicilio y los costos de las operaciones que van a realizar debiendo el cliente libremente escoger la notaría de su elección.	Para la mejor aplicación de la norma, se debería considerar, justamente, el hecho de darle al consumidor la libertad para elegir el servicio notarial de su preferencia.	Los 4 entrevistados mencionan una serie de factores que podrían mejorar la aplicación de la norma. Así, se entiende que la norma, como está redactada, tiene una serie de falencias.	Se discrepa en los factores a tomar en cuenta. Por ejemplo, se menciona el tema de la información, el factor tiempo, el hecho de darles los nombres de las notarías cercanas.	La norma, para una mejor aplicación, puede guiarse por una serie de factores, de modo que se pueda garantizar mejor las libertades de los clientes.
4	Desde la vigencia de la Ley N°20908, ley que regula la libertad del consumidor de elegir y contratar el servicio notarial que desee en procesos ante una entidad financiera. ¿Por qué no se cumple al 100%?	La norma no se cumple por la desinformación del cliente, ya que piensan que solo deben contratar con las notarías de confianza de la entidad.	La Ley N°30908 no viene cumpliéndose porque los usuarios regularmente no tienen tiempo ni tampoco conocimiento, que sí tienen las entidades financieras en estos trámites.	La Ley N°30908 no se llega a cumplir debido a que las entidades financieras tiene ya contacto con una notaría en específico para realizar determinadas operaciones con un costo ya definido (siempre que no se den los supuestos donde la norma lo prohíba).	La Ley N°30908 no se aplica debidamente porque los bancos, que cuentan con la experiencia previa de trabajar con notarías, temen que los usuarios cometan errores en las inscripciones si es que el trámite lo realizan ellos por su cuenta.	Los entrevistados 2,3 y 4 colocan la responsabilidad en las entidades financieras, al considerar que estas no adecuan sus tratos a lo estipulado en la norma.	El entrevistado 1 considera que la carga de responsabilidad la tiene el mismo cliente, al considerar que este, por desinformación, no contrata con otra notaría.	La norma no se cumple, en buena parte, por la responsabilidad de las empresas financieras, que siguen direccionando sus tratos hacia las notarías con las que tienen relación.
5	Sabes usted, ¿a quiénes se les aplica la Ley N°30908?	A todas las empresas que trabajan en el sistema financiero.	La Ley N°30908 aplica para todas las entidades financieras que ofrecen servicios de adquisición	La Ley N°30908 aplica para todas las personas (naturales o jurídicas) que deseen, por ejemplo, gravar o	La Ley N°30908 aplica a toda persona natural o jurídica que utilice un servicio notarial en el cual se vea	Los entrevistados señalan que conocen los alcances de la	Los entrevistados 1 y 2, mencionan que los principales implicados en la norma son las	Los principales implicados en la norma son tanto las empresas financieras como los usuarios que

			de bienes muebles, inmuebles y otros.	enajenar bienes, cuyo dinero esté financiado por una entidad financiera.	involucrada una entidad bancaria o financiera.	norma en cuestión.	entidades bancarias. Mientras que los entrevistados 3 y 4, consideran que aplica tanto para personas naturales como jurídicas que quieran realizar un trámite con una entidad financiera por notaría.	buscan registrar sus trámites ante una notaría.
6	¿Tiene conocimiento si todas las entidades financieras vienen aplicando correctamente la Ley N°30908?	No tengo conocimiento de ello, pero supongo que se debe estar cumpliendo.	No tengo conocimiento de ello, pero se supone que le ley ya es de obligatorio cumplimiento para todos.	Desde mi conocimiento, todas las entidades financieras aplican dicha norma, pero no la aplican correctamente al direccionar sus operaciones a una notaría en particular.	Desde mi perspectiva, muy pocas entidades cumplen con lo consignado en la norma. Por ejemplo, Caja Arequipa es una de ellas.	Todos coinciden en que la norma no es aplicada de forma generalizada, siendo excepcional su cumplimiento.	Los entrevistados 1 y 2 no tienen conocimiento. El entrevistado 2 considera que no se vienen aplicando correctamente y el entrevistado 4 menciona que es excepcional su cumplimiento.	La norma en cuestión no es aplicada de forma general por las entidades bancarias, siendo excepcional su cumplimiento acorde a los parámetros descritos en la Ley.
7	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908, ¿afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera?	La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad financiera.	La Ley N°30908 no afecta los derechos de las notarías. Creo que busca una libre competencia en beneficio del usuario como consumidor final.	La Ley N°30908 no afecta en ningún sentido la aplicación de la norma en los oficios notariales.	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las notarías. Lo que se busca es garantizarles a los ciudadanos la libertad de elegir la notaría de su elección.	Todos coinciden que la aplicación de la norma no afecta los derechos de las notarías a contratar con una entidad financiera.		El cumplimiento de la Ley no involucra una afectación a los derechos de las notarías a contratar libre y exclusivamente con una entidad bancaria.

8	Desde su punto de vista, la aplicación de la Ley N°30908 que regula la libertad del consumidor de elegir el servicio que desee en procesos ante una entidad financiera en el distrito de Villa María del Triunfo ¿Qué derechos empresariales afecta a las entidades bancarias?	La Ley N°30908 no afecta los derechos empresariales de las entidades bancarias.	La Ley N°30908 afecta la facultad de ejecutar sus operaciones con mayor rapidez y menos burocracia.	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho de las entidades financieras dado que la norma busca proteger el derecho de los usuarios exclusivamente como parte pasiva.	La Ley N°30908 no afecta ningún derecho empresarial, ya que responde a una larga cadena de años en la que los bancos obligaban al consumidor a acudir a notaría con las que estos trabajan	Los entrevistados 1,3 y 4 mencionaron que no hay mayor afectación a los derechos empresariales de las entidades financieras involucradas.	El entrevistado 2 menciona que la única afectación que podría ocurrir es que los trámites se realicen sin tanta rapidez y con mayor burocracia.	La Ley N30908 no representa una vulneración a los derechos de las entidades bancarias. Únicamente podría significar una mayor carga en materia de tiempo y agilidad del trámite.
9	Sabes usted, ¿cuál es la finalidad de la Ley N°30908?	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del consumidor.	La finalidad de la Ley es darle al usuario la posibilidad de escoger la notaría que mejor le convenga para trámites financieros.	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar la libre elección del usuario para escoger la notaría de su preferencia en la provincia donde se ubica el bien materia de garantía.	La finalidad de la Ley N°30908 es garantizarles a los usuarios que sean ellos los que seleccionen la notaría que prefieran para formalizar una operación donde intervenga un banco o entidad financiera.	Los cuatro entrevistados mencionan que la finalidad de la Ley era garantizar la libertad de los usuarios para poder escoger la notaría con la que desean realizar sus trámites.		La finalidad de la Ley N°30908 es garantizar que los usuarios puedan elegir libremente la notaría con la que desean trabajar, sin intervención de la entidad financiera.
10	¿Tiene conocimiento sobre qué es el derecho a la libre elección y contratación del servicio por parte del consumidor?	El derecho a la libre elección comprende que el consumidor puede elegir con cuál notaría desea trabajar sin ser coaccionado para elegir una.	Es la actitud de tienen todos los consumidores de elegir el producto o servicio que más esté de acuerdo a su perfil.	Este derecho abarca dos dimensiones (cognitivo y volitivo), Sobre el primero, se abarca el conocimiento sobre los oficios notariales y el costo del servicio. Sobre el segundo, se abarca, la	La libertad que tiene el consumidor de elegir y contratar sin coacción ni obligado por terceros.	Los cuatro coinciden en la posibilidad de elegir libremente, sin coacción, el producto o servicio que más	El entrevistado 3 agregó el elemento cognitivo, en el sentido de poder contemplar el debido conocimiento sobre	El derecho a la libre elección garantiza que el usuario tenga la posibilidad de elegir libremente el servicio o bien que más desee, sin tener ningún tipo de

				voluntad entendida como libre elección para escoger el oficio de su preferencia		deseen acorde a su perfil.	el bien o producto a elegir.	coacción u obligación de parte de terceros.
--	--	--	--	---	--	----------------------------	------------------------------	---

