

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE DERECHO**

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONTRATOS
ELECTRÓNICOS ESTABLECIDA EN LA LEY N° 29571, PROVINCIA DE
CHINCHA, 2021-2022**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

MENDOZA CERNA LUCIANA ISABEL

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

CHINCHA-PERÚ

2022

ASESOR

Dr. ELDER JAIME MIRANDA ABURTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS en primer lugar, a mi familia y a la institución educativa superior privada San Juan Bautista, a sus docentes que no solo nos han impartido al mejor catedra, sino que también nos han incentivado hacer mejores cada día.

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi padre Lucio y a la memoria de mi madre Elva, por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera, de Derecho.

A mi abuela materna Carlota y a mi tía Norma por su ejemplo, quienes me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional

RESUMEN

Para el desarrollo de la presente investigación que lleva como título: “Análisis de la seguridad jurídica de los contratos electrónicos establecida en la ley N° 29571, Provincia de chincha, 2021-2022 “, fue necesario especificar temas de gran importancia respecto a los contratos electrónicos, como es analizar doctrinariamente la celebración de contratos, en la constitución política de 1993 y la legislación civil, así como describir desde el punto de vista constitucional, la regulación sobre el derecho de los consumidores, además, analizar según la doctrina, la celebración de los contratos electrónicos, asimismo, la ley N° 29571. El presente trabajo tiene como objetivo general analizar los argumentos jurídicos, para incorporar en el ordenamiento civil peruano e identificar si se brinda al consumidor la seguridad jurídica que requiere para celebrar los contratos electrónicos.

Para la metodología fue necesario utilizar técnicas como son las encuestas, donde se formuló 20 preguntas dirigidos a 25 usuarios y a 25 estudiantes de derecho, de esta manera el presente trabajo concluye con lo siguiente, los contratos electrónicos se encuentran escasamente legislados de una manera bastante general, ya que no es suficiente ni brinda seguridad jurídica, existe un vacío en la normatividad, en cuanto a la regulación de estos.

Finalmente, la presente investigación es de gran importancia, pues se identificará el nivel de protección en seguridad jurídica que tienen los consumidores al momento de realizar contratos electrónicos, para que así mismos ellos puedan tomar precauciones y evitar que sus derechos de consumidores sean vulnerados.

Palabras claves, Seguridad jurídica, consumidor, contratos electrónicos, ley N°29571.

ABSTRACT

For the development of this research entitled: "Analysis of the legal security of electronic contracts established in Law No. 29571, Province of Chincha, 2021-2022", it was necessary to specify issues of great importance regarding contracts. electronic, such as doctrinally analyzing the conclusion of contracts, in the political constitution of 1993 and civil legislation, as well as describing from the constitutional point of view, the regulation on the right of consumers, in addition, analyzing according to the doctrine, the celebration of electronic contracts, likewise, Law No. 29571. The general objective of this paper is to analyze the legal arguments, to incorporate them into the Peruvian civil system and identify whether the consumer is provided with the legal security required to enter into electronic contracts. For the methodology it was necessary to use techniques such as surveys, where 20 questions addressed to 25 users and 25 law students were formulated, in this way the present work concludes with the following, electronic contracts are scarcely legislated in a quite general way ,since it is not sufficient or provides legal certainty, there is a gap in the regulations, in terms of their regulation. Finally, the present investigation is of great importance, since the level of protection in legal security that consumers have when making electronic contracts will be identified, so that they themselves can take precautions and prevent their consumer rights from being violated. Keywords, Legal security, consumer, electronic contracts, Law No. 29571.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente investigación tiene como finalidad analizar, estudiar la seguridad jurídica de los contratos electrónicos establecida en la ley N° 29571; cabe indicar que los contratos electrónicos ya desde años atrás están tomando mayor aceptación en la población en general debido a su fácil acceso que ha generado el avance tecnológico. La tecnología viene siendo un factor importante para el desarrollo de este mercado, de una manera directa o indirecta, ante estas circunstancias se ve la necesidad de implementar medidas debido al dinamismo por el que atraviesa día a día. Como es de esperarse, todos estos avances, trajeron consigo ventajas como desventajas, por lo que actualmente se vive una realidad bastante diferente a lo que se hubiera podido imaginar hace décadas atrás, siendo que uno de los grandes temas de gran controversia son los contratos realizados a través de Internet.

Cuando nos referimos a contratación electrónica, este se realiza mediante la utilización de algún componente electrónico como un ordenador, celular entre otros, sin embargo este tipo de contrato no cuenta con la firma manuscrito ni con un documento físico en el que se declare y se haga constar las principales cláusulas derechos y obligaciones de sus participantes. La inmaterialidad de este contrato conlleva a tener una inseguridad jurídica, yace allí la razón de nuestra investigación es decir realizar un análisis sobre la existencia o no de una regulación sobre la contratación electrónica en nuestra actual legislación. A partir de la realización de la relación jurídica de un contrato electrónico, es que surgen conflictos respecto a los derechos inherentes a los consumidores. Si bien es cierto, la normatividad prescribe en materia contractual todos los supuestos que pudieran conllevar a un conflicto por lo que se encuentra correctamente regulado, sin embargo en materia de contratos electrónicos se encuentra escasamente legislado de una manera bastante general, la cual ya no es suficiente ni brinda seguridad jurídica por la necesidad de regularse de

una manera integral ya que dada a los avances tecnológicos y al constante dinamismo del derecho existe un vacío en la normatividad en cuanto a la regulación de los contratos electrónicos.

Es de vital importancia para los participantes en este mercado, sentir un grado de seguridad en la contratación electrónica de consumo por parte de los órganos del Estado. El rol proactivo del Estado para conocer el avance de las nuevas tecnologías de la información y del internet ha ido promoviendo el uso de medios electrónicos para adquirir bienes y servicios, más aún si se considera que la celebración de contratos electrónicos es una forma muy rápida de adquirir bienes y servicios, siendo una herramienta que les permite ahorrar tiempo y dinero y para los empresarios una nueva forma de invertir y reducir costos de transacción.

Los contratos electrónicos que se vienen celebrando en Chíncha forman parte del progreso comercial de su región y de nuestro país, ello se debe al crecimiento de los medios electrónicos para realizar compras en estos últimos años. Ante este acontecimiento se observa que el desarrollo de los contratos electrónicos ha traído consigo un problema de autenticación y capacidad de las partes, lo cual versa en una vulneración de los derechos del consumidor, dado a la inmediatez de la transacción, la calidad de comunicación para verificar el intercambio de información entre sus participantes y desde una perspectiva que implica seguridad para la parte más débil de la relación de consumo. La causa de este problema, es la validez del consentimiento en los acuerdos electrónicos, el desconocimiento de este tipo de comercio, la inseguridad que tienen los consumidores y el problema para determinar las características de los productos adquiridos mediante estos medios. De mantenerse este problema, los derechos de sus participantes se verían seriamente afectados, debido que el sistema normativo de los contratos electrónicos no se encuentra regulado en un cuerpo normativo especial. En consecuencia, es necesario realizar un análisis y formular estrategias que ayuden a mantener un equilibrio y que permita determinar quiénes son los

sujetos de la relación jurídica que surgen de los contratos electrónicos de consumo; no está demás mencionar que el Estado debe implementar un marco normativo que regule de manera especial la contratación electrónica y garantice seguridad jurídica en sus transacciones.

En cuanto a la estructura de la tesis tenemos en el **capítulo I** como marco teórico tenemos los antecedentes internacionales y nacionales, a partir de los antecedentes y las bases teóricas de la presente tesis se podrá hacer un análisis sobre seguridad jurídica en los contratos electrónicos realizados en forma local, es decir en Chincha, las bases teóricas de acuerdo a nuestras variables de estudio se podrán definir en el marco conceptual, **capítulo II** tenemos el planteamiento del problema, la formulación del problema dividido en problema general que vendría hacer la seguridad jurídica en los contrato electrónicos de acuerdo a la ley 29571, los problemas específicos se relaciona estrechamente con el general , la justificación del problema se divide en justificación teórica, practica y metodológica, continuando con la importancia, la delimitación espacial y temporal, en el **capítulo III** tenemos a la hipótesis y las variables, siendo la una de las variables la seguridad jurídica de acuerdo a la ley N° 29571 y como segunda variable contratos electrónicos, se presenta también la hipótesis general y las hipótesis específicas, continuando luego con los objetivos, en el **capítulo IV** tenemos un enfoque cualitativo el cual nos permitirá obtener conclusiones generales a partir de las premisas particulares en mención, el diseño que se presenta es transversal porque va a procesar una información, de un nivel correlacionar teniendo como población y muestra a 50 personas que conocen sobre proceso de contrataciones electrónicos en el **capítulo V** ,tenemos los resultados y el análisis de los resultados que determinan una tendencia positiva hacia nuestra tesis, en el **capítulo VI** se determina la siguiente conclusión: la regulación de los contratos electrónicos de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, no brinda las garantías y seguridades jurídicas necesarias para

los consumidores de la Provincia de Chincha en el periodo 2021, esta conclusión se basa en el análisis de las encuestas realizadas donde el 64% de la muestra sostuvo que los derechos de los consumidores está siendo quebrantados, a razón de que hasta hoy en día existe prácticas inapropiadas como fraudes y estafas virtuales el cual no permite un adecuado y eficiente comercio electrónico.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	xiii
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Internacionales	1
1.2 Bases Teóricas.....	14
1.2.1 Contrato electrónico	14
1.2.2.3. Innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N°29571	32
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA	38
2.1. Planteamiento del Problema	38
2.2 Formulación del Problema	39
2.2.1 Problema General	39
2.2.2. Problemas Específicos	39
2.3. Justificación del Problema	40
2.4 Importancia	40
2.5 Delimitación	41
2.5.1 Espacial	41
2.5.2 Temporal	41
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
3.1 Hipótesis General	42
3.2 Hipótesis Específicas:.....	42
3.2.1 Hipótesis Específica 01	42
3.2.2 Hipótesis Específica 02	42
3.3 Objetivos.....	42
3.3.1 Objetivo General	42
3.3.2. Objetivos Específicos	43
3.3.2.1 Objetivos Específicos 01	43
3.4 Variables.....	1
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	2
4.1. Enfoque	2
4.2. Tipo y Diseño de la investigación.....	2
4.2.1. Tipo	2

4.2.2. Diseño de la investigación	2
4.3. Nivel	3
4.4. Población y muestra	3
4.4.1. Población	3
4.4.2 Muestra	3
4.5. Técnicas de recolección de datos	4
4.5.1. Técnicas	4
4.5.2. Instrumentos	4
CAPITULO V: RESULTADOS	5
5.1. Resultados y análisis estadísticos encuesta a estudiantes de derecho.....	5
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	45
6.1. Conclusiones:	45
6.2. Recomendaciones:	46
CAPITULO VII: BIBLIOGRAFIA	47
Bibliográficas	47
ANEXOS	51
Matriz de consistencia	51
Instrumentos de recopilación de datos.....	55
Evidencias	58
Instrumentos de recopilación de datos	

INDICE DE TITULOS

TABLA N° 01	5
TABLA N° 02	6
TABLA N°03	7
TABLA N° 04	8
TABLA N° 05	9
TABLA N° 06	10
TABLA N° 07	11
TABLA N° 08	12
TABLA N° 09	13
TABLA N° 10	14
TABLA N° 11	15
TABLA N°12	16
TABLA N°13	17
TABLA N° 14	18
TABLA N°15	19
TABLA N° 16	20
TABLA N° 17	21
TABLA N°18	22
TABLA N° 19	23
TABLA N° 20	24
TABLA N° 21	25
TABLA N° 22	26
TABLA N° 23	27
TABLA N° 24	28
TABLA N° 25	29
TABLA N° 26	30
TABLA N° 27	31
TABLA N° 28	32
TABLA N° 29	33
TABLA N° 30	34
TABLA N° 31	35
TABLA N° 32	36
TABLA N° 33	37
TABLA N° 34	38
TABLA N° 35	39
TABLA N° 36	40
TABLA N° 37	41
TABLA N° 38	42
TABLA N° 39	43
TABLA N° 40	44

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 01	5
GRAFICO N° 02	6
GRAFICO N° 03	7
GRAFICO N° 04	8
GRAFICO N° 05	9
GRAFICO N° 06	10
GRAFICO N° 07	11
GRAFICO N° 08	12
GRAFICO N° 09	13
GRAFICO N° 10	14
GRAFICO N° 11	15
GRAFICO N° 12	16
GRAFICO N° 13	17
GRAFICO N° 14	18
GRAFICO N° 15	19
GRAFICO N° 16	20
GRAFICO N° 17	21
GRAFICO N° 18	22
GRAFICO N° 19	23
GRAFICO N° 20	24
GRAFICO N° 21	25
GRAFICO N° 22	26
GRAFICO N° 23	27
GRAFICO N° 24	28
GRAFICO N° 25	29
GRAFICO N° 26	30
GRAFICO N° 27	31
GRAFICO N° 28	32
GRAFICO N° 29	33
GRAFICO N° 30	34
GRAFICO N° 31	35
GRAFICO N° 32	36
GRAFICO N° 33	37
GRAFICO N° 34	38
GRAFICO N° 35	39
GRAFICO N° 36	40
GRAFICO N° 37	41
GRAFICO N° 38	42
GRAFICO N° 39	43
GRAFICO N° 40	44

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Habiendo realizado las pesquisas de búsqueda de antecedentes internacionales, nacionales se tiene:

1.1.1 Internacionales

Alvarado (2019). Realizo la tesis que lleva como título “**Análisis comparado sobre la validez y aceptación del contrato electrónico en el comercio por internet**” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador). Para la obtención del título de abogado de los tribunales y juzgados de la República del Ecuador. La presente tesis tuvo como Objetivo esencial realizar un análisis sobre el nivel de seguridad que se da en las contrataciones realizadas en el Ecuador y si estas brindan la suficiente confianza en sus participantes en el comercio por internet, se realiza también un análisis en Ecuador y Colombia acerca sobre sus ordenamientos jurídicos su validez y aceptación en las contrataciones electrónicas, la metodología utilizada es descriptiva jurídico comparativa. Concluye el autor mencionando que en Colombia y Ecuador en cuanto la validez y aceptación de sus contratos electrónicos, tiene marco jurídico similares, sin embargo ambos países carecen de una ley de contratación electrónica eficiente que garantice beneficios en sus participantes de este tipo de mercado, para incrementar la confianza en los contratos electrónicos se debe garantizar la seguridad jurídica en sus contrataciones, su oferta y aceptación deben efectuarse de manera correcta junto con los principios jurídicos como la buena fe y la consensualidad entre sus participantes.

Gutiérrez (2020). Realizo la tesis que lleva como título “**Fuentes y medios de prueba electrónicos, dotación de seguridad jurídica a los documentos electrónicos**”. Universidad Católica de (Colombia). Para la obtención de grado de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo

determinar problema que a vistas de futuro puede ser perjudicial en el proceso de documentación y disponer de herramientas para proporcionar seguridad jurídica a los documentos electrónicos, del mismo modo, examinar muy detalladamente cómo está estructurado el marco legal que garantiza la seguridad jurídica de los documentos electrónicos en Colombia. Actualmente contamos con herramientas electrónicas que nos facilitan la redacción de documentos y guardar estos mismos en equipos electrónicos o redes empresariales. El autor concluye que en Colombia no se aplica con rigurosidad los parámetros de seguridad informática aun teniendo leyes con el objetivo de proteger y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de estos datos, esto significa que solamente cuando estamos conscientes de las potenciales amenazas tecnológicas, podemos tomar medidas de protección adecuadas para que no se pierdan o dañen nuestros recursos valiosos.

Martínez (2019). Realizo la tesis que lleva como título “**Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos en Colombia**” Universidad CES Antioquia. (Colombia). Para optar el título de abogado la presente tesis tuvo como objetivo fundamental una investigación documental donde se recopila información existente bibliográfica relacionada con los posibles riesgos y dificultades en la seguridad jurídica colombiana para llevar a cabo contratos comerciales electrónicos. El autor concluye especificando Con la implementación de un marco legal claro y difundido a toda la sociedad colombiana, se podrá brindar una capacidad de ejercer un correcto fortalecimiento en las habilidades de negociación, utilizando eficientemente las tecnologías informáticas y electrónicas para una mejoría en el comercio electrónico. El factor humano hace posible que existan dificultades para el ejercicio de la seguridad jurídica, es decir existe la importancia de un marco jurídico eficiente y eficaz para salvaguardar situaciones que entorpezcan la actualidad o el futuro de las actividades de tipo contractual entre los ciudadanos y que estos ayuden a dinamizar la economía

por medio de actividades de tipo mercantil. La seguridad jurídica en Colombia debe tener una clara plataforma legal que permita una flexibilidad en su alcance, pero que deje totalmente claro cuáles son sus protocolos y formalismos que permitan salvaguardar los intereses privados y públicos asociados a las actividades mercantiles de toda índole que sean celebradas por medio de contratos electrónicos.

López (2019). Realizo la tesis que lleva como título “***La protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en internet***”. Universidad Juárez autónoma de Tabasco. (México). Para la obtención del título de abogada. la presente tesis tuvo como objetivo primordial si la adhesión de principios generales en los convenios electrónicos va de acuerdo a las directrices mínimas internacionales y a las garantías que estas puedan ofrecer a los clientes que participan en el mercado electrónico, la metodología utilizada es de tipo documental y descriptiva con un enfoque cualitativo. La autora concluye , que si bien es cierto en México se regula el comercio y la contratación electrónica, en la extracción de sus principios elementales en cada fase, sin embargo el sistema jurídico tiene aún deficiencias y carencias que obstaculizan una eficiente y eficaz protección al usuario, como la información que circunscribe a sus bienes y productos, este no aborda la obligatoriedad de proporcionar información en otros ámbitos como el derecho de desistimiento, cuestiones relativas específicas a los contenidos digitales, cuestiones específicas de determinados contratos. Su regulación en y protección no es suficiente para garantizar los derechos en las transacciones por internet, todo lo contrario permite la existencia de términos abusivos en zonas de comercio electrónico, de igual manera las reformas legislativas no son una alternativa viable dado la dificultad que supone alcanzarlas.

Carrasco (2018). Realizo la tesis que lleva como título “***El consentimiento en el contrato electrónico***”. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. (Ecuador). Para optar el título de abogado. La

presente tesis tuvo como objetivo principal que el contrato electrónico, es aquel que se celebra por la utilización de medios electrónicos en el cual los contratantes no están presentes en el mismo lugar de celebración del contrato. Este tipo de contratos no es una nueva rama del derecho ya que sigue las mismas reglas del contrato tradicional, ya que solo es una nueva forma de realizarse un contrato. El autor concluye que al ver una gran diferencia entre el contrato electrónico y el contrato informático dicha diferenciación considero que debe estar también en la ley de Comercio Electrónico, Firmas electrónicas y Mensajes de datos, para evitar unas futuras confusiones. En el Ecuador existe una ley que regula al contrato electrónico, pero faltan normas que regulen ciertos aspectos de este contrato ya que la oferta y la aceptación siguen reglas que están estipuladas en el código de comercio si bien no están alejadas de la contratación electrónica, pero deberían establecerse reglas un poco más acordes a esta nueva modalidad de contratación en la ley de comercio electrónico.

Albornoz (2010) Realizo la tesis que lleva como título “**Seguridad Jurídica y Armonía Legislativa del Comercio Electrónico en Internet**”. Universidad de Cuenca (Ecuador). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo de esta investigación es analizar y describir si el actual mecanismo jurídico es idóneo y apto, para permitir dar soluciones claras y viables a los problemas de alcance internacional que se generan en torno al Comercio Electrónico desarrollado a través del internet. La metodología diseñada de esta investigación es descriptiva propositiva, para la recopilación de información y datos se aplicaron técnicas como análisis de fuentes documentales, entrevistas dirigidas a profesionales y expertos en la materia. El autor concluye las dificultades que se originan en el Comercio Electrónico se derivan fundamentalmente de la escasa seguridad jurídica que lo rodea, por lo cual este constituye el problema principal, y sobre todo porque su regulación en las leyes no va de acorde con las exigencias actuales de este tipo de mercado

Zambrano (2016). Realizo la tesis que lleva como título” ***El consentimiento en el contrato electrónico***”. Pontificia Universidad Católica. (Ecuador). Para la obtención del título de abogado. La presente tesis tiene como objetivo determinar si en Ecuador, su normativa actual salvaguarda los intercambios comerciales electrónicos ante las incertidumbres técnicas singulares de las redes abiertas. La metodología empleada es descriptiva y explicativa, se visualiza un análisis histórico de los últimos diez años, esencialmente desde la expedición de la Ley de Comercio Electrónico en Ecuador, en cuanto a los inconvenientes encontrados en el desarrollo de la investigación, estas se ven relacionadas con las técnicas de comunicación tomados en cuenta en la estipulación electrónica, tanto en su etapa de formación como en su mejoría, estas involucran riesgos que no se presentaban con los medios de comunicación tradicionales como, la falta de certeza sobre la identidad de los participantes, sobre la zona en el que dicen hallarse, falta de certeza sobre la seriedad de la propuesta y, esencialmente, falta de garantía respecto a la confidencialidad con la que será gestionada la información circulante. El autor concluye señalando que, en la legislación actual ecuatoriana en materia de comercio electrónico, ampara escasamente a sus participantes en un tratado electrónico, demarcando así acerca de sus soluciones no se las debe aguardar solamente por la vía de reformas, sino que se necesita también de políticas públicas que motiven al uso de medios electrónicos, así como también, de una mayor participación de la sociedad en general.

Cárdenas (2015).” Realizo la tesis que lleva como título” ***Garantías jurídicas de los usuarios del comercio electrónico*** “. Universidad de las Palmas de Gran Canaria (España). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo determinar los diferentes aspectos que afectan a las nuevas relaciones jurídicas para integrar la contratación electrónica en las figuras tradicionales del negocio jurídico y aplicar las

mismas reglas principalmente en España y Europa. La metodología empleada es cualitativa, a razón de que se realiza un análisis en las normativas jurisprudencia de España y Europa. El autor concluye afirmando que el grado de inseguridad jurídica se relaciona a los contratos electrónicos y esté causa desconfianza al realizarse transacciones que de una u otra manera trae consigo riesgos, es por ello que el autor recomienda en primera instancia tener en cuenta la propuesta de la comunidad europea relacionándolo a la solución de conflictos surgidos de internet en las operaciones comerciales entre diferentes países europeos, al utilizar el internet el consumidor viene hacer el principal beneficiado porque contara con una certificación de firma digital, siendo respaldado por el área de solución de controversias electrónico, recomienda también tener en cuenta el constante cambio de la tecnología y como está ejerce influencia en forma directa o indirecta sobre las normas y leyes de protección a los consumidores en el ámbito privado, y en caso de suceder un conflicto como pueden estas directrices amparar de la justicia a sus participantes.

Ticona (2014). Realizo la tesis que lleva como título ***“Análisis jurídico y fáctico de la contratación electrónica”***. Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia). Para optar el título de abogada. La presente tesis tuvo como objetivo realizar una investigación documental donde se recopila información existente bibliográfica relacionada con la evolución fáctica y regulatoria del comercio electrónico de Bolivia en comparación con los demás países en latino américa, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo y cualitativo de igual manera la técnica utilizada fue la revisión documental como fuente secundaria, y como fuente primaria las entrevistas a trabajadores de Instituciones encargadas para la difusión e implementación del comercio electrónico en Bolivia y a los representantes legales de empresas que hayan tenido alguna experiencia en realizar transacciones de comercio electrónico. La autora concluye que se puede relacionar con los tipos de contratación electrónica existentes, la afectación de sus elementos de formación, inherente a la forma, oferta y

aceptación observables por ley, debido a la existencia de tecnologías electrónicas digitales las cuales dan lugar a reflexiones expuestas a fin de con llevar la viabilidad eficaz, con la finalidad de garantizar seguridad y agilidad a los actos contractuales.

Ruiz (2011). Realizo la tesis que lleva como título ***“Medidas de Seguridad Jurídica en el Comercio.”*** Universidad Nacional Autónoma de (México). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo objetivo analizar el avance de la tecnología y sus repercusiones jurídicas, con respecto a las ventajas y desventajas que trae consigo el comercio electrónico. La metodología utilizada es de tipo documental y descriptiva con un enfoque cualitativo. El autor concluye también que el comercio electrónico en México hasta el momento se lleva en forma inadecuada a razón de las deficientes adaptaciones en la legislación comercial electrónica y a la deficiente incorporación al Código de Comercio y Código Civil Federal principalmente de la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones para el Derecho Mercantil Internacional sobre Comercio Electrónico.

1.1.2 Nacionales

Medina (2020). Realizo la tesis que lleva como título ***“La Acción preventiva frente al sistema de contratación por medios electrónicos en la legislación Peruana”*** Universidad Cesar Vallejo (Perú). Para optar el título de abogada. La presente tesis tuvo como objetivo de que manera la acción preventiva genera seguridad jurídica frente al sistema de contratación por medios electrónicos en la legislación peruana; El diseño de la metodología utilizada es fenomenológico se utiliza con un enfoque cualitativo, la técnica de investigación es la entrevista, su escenario de estudio son Indecopi por ser el encargado de velar por el bienestar del consumidor y estudios jurídicos relacionados al derecho civil. La autora indica La acción preventiva frente al sistema de contrataciones de medios electrónicos en la legislación peruana

no se encuentra regulado, si no que se sobreentiende su existencia, por lo que carece de principios, es importante que nuestra legislación pueda contar con un sistema de prevención, un sistema de fiscalización , un sistema con filtros que permita generar seguridad de información de ambas partes y así mismo que permita que este acto sea realizado eficientemente; la innovación legislativa en nuestro país se presenta frente al sistema de contratación por medios electrónicos.

Carrasco (2019) Realizo la tesis que lleva como título “***La Necesidad de regular el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos en el código de protección y defensa del consumidor***” Universidad San Martín de Porres (Perú). Para optar el título de abogado. La presente tesis tiene como objetivo importante analizar el derecho de desistimiento, como una medida para evitar el desequilibrio contractual entre el consumidor y el proveedor de bienes o servicios fuera de los establecimientos comerciales y como este puede ser incorporado al Código de Protección y Defensa del Consumidor; el diseño de la metodología utilizada es cualitativa correlacional, se utilizó el método Histórico jurídico comparativo, con un diseño no experimental, la técnicas aplicada en la presente investigación para la recolección de datos fue la entrevista y el análisis documental. La autora señala que resulta necesario regular en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos, al no estar incorporado, de esta manera se asegurarían los derechos de los consumidores y del mismo modo se genera un equilibrio contractual entre los participantes de este mercado. La legislación peruana resguarda los derechos del consumidor, los cuales son aplicables también en el ámbito de los contratos electrónicos; sin embargo, se encuentran inconsistencias o vacíos legales, tales como la falta de reconocimiento del derecho de revocación o desistimiento del consumidor, circunstancia que agrava el desequilibrio contractual en la relación de consumo de bienes o servicios a distancia o a través de Internet.

Manzaneda (2019) Realizo la tesis que lleva como título “**La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos**” Universidad Nacional de Puno. (Perú). Para optar el grado académico de Magister en derecho. La presente tesis tuvo como objetivo analizar las implicancias jurídicas a considerar para una regulación en el ordenamiento civil peruano con respecto a los contratos electrónicos y como llegar a optimizarlos. El diseño de la metodología utilizada es explicativa no experimental transversal, con un enfoque mixto es decir cualitativo y cuantitativo, este último se ve reflejado en la aplicación del contrato electrónico en los juzgados civiles del Puno y el nivel de conocimiento que tienen nuestros operadores de justicia al respecto. La muestra de la presente investigación es representativa y no aleatoria, es decir participaron diez magistrados del Poder Judicial de Puno, diez abogados libres y diez Usuarios. La autora puntualiza sobre necesidad de la modificación o implementación de una normativa en los contratos electrónicos, con fines de protección de los participantes en cada contrato, con respecto a la seguridad jurídica, este tiene bastante relevancia con su predictibilidad. Como deber primordial del Estado es asegurar la vigencia efectiva de los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, entre ellos el utilizar los medios electrónicos en la contratación, a fin de lograr el respeto absoluto por el ciudadano a esa realidad y el Garantismo, que está a favor de los más débiles, socialmente hablando a quienes el Estado tiene que garantizar seguridad en la contratación, conforme a los avances tecnológicos.

Rojas (2019). Realizo la tesis que lleva como título “**Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica**” Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. (Perú). Para optar el título de abogada. La presente tesis tuvo como objetivo determinar cuáles son los fundamentos jurídicos que permitan justificar una mejoría con respecto a la regulación de la

tutela jurídica al usuario en el entorno de las contrataciones electrónicas, adicionalmente el autor analiza las normas y leyes vigentes para demostrar sus ineficiencias con respecto a la protección al consumidor en el ámbito electrónico. Se utiliza como técnica de investigación documental o bibliográfica, con un diseño no experimental, su enfoque es cualitativo descriptivo de tipo “lege ferenda”, puesto que se busca interpretar una la realidad jurídica dada y luego proponer modificaciones, su población y muestra están determinadas en seis resoluciones y expedientes que se resuelve a favor del usuario. La autora indica que la Ley N° 29571 de Protección y Defensa debe ser actualizada, para brindar una mayor seguridad a los consumidores, se debe tomar en cuenta el desarrollo y crecimiento de la tecnología y el cambio de estilo de vida de los participantes pues estos han ido ampliando sus requerimientos con respecto a todos los campos tecnológicos, con respecto a los contratos electrónicos estos deben se brindar una seguridad y confiabilidad para que se pueda garantizar la relación contractual electrónica y los derechos de sus participantes.

Ruiz (2019). Realizo la tesis que lleva como título” *Los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica, y su incidencia en los derechos del consumidor en la ciudad de Trujillo periodo 2015 – 2016*” Universidad señor de Sipán. (Perú). Para optar el título de abogado. La investigación tiene como objetivo de estudio desarrollar mecanismos que garanticen una solución al problema identificado, considerando el análisis del ordenamiento jurídico, para así, diseñar las estrategias direccionadas a generar la seguridad jurídica en los consumidores y se logre intereses satisfechos de ambas partes. El tipo de investigación es descriptivo con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), se utilizó también como instrumento de recolección de datos la encuesta y entrevistas. La autora determina que el comercio electrónico más allá del solo hecho de transferir información, requiere que se proporcione a sus participantes una seguridad sobre la información transferida y sus efectos, no solo en tecnología, sino también de

manera jurídica y para lograr atender esta necesidad, nace la firma digital, este debe cumplir las mismas funciones principales como son: la autenticación de la identidad del firmante; la integridad de la información, la confidencialidad de los datos. En nuestro país se ha adoptado legislaciones orientadas a contribuir y fomentar el uso de la firma digital con el objetivo de promocionar el desarrollo del comercio entre empresas, pretendiendo así dar validez y eficacia jurídica a los documentos electrónicos; por lo cual resulta de vital importancia, determinar mecanismos más flexibles pero direccionados a generar y lograr la seguridad jurídica para los involucrados en las contrataciones electrónicas.

Vidal (2019). Realizo la tesis que lleva como título ***“Riesgo jurídico del comercio electrónico en el sistema de contratación vía internet en el Perú”*** Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. (Perú). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo analizar si las leyes vigentes amparan al usuario garantizando así su seguridad jurídica frente a los contratos electrónicos realizados, de la misma manera analizar la existencia de vacíos normativos en las leyes peruanas que regulen la contratación por medios electrónicos. La metodología utilizada en la investigación corresponde a una investigación descriptiva explicativa con un diseño no experimental y transversal. La autora señala que los contratos vía internet poseen características peculiares, ya que sus participantes por lo general se encuentran a una larga distancia, es por ello la necesidad de tener eficientes normas Jurídicas que prevean los eventuales conflictos que puedan surgir por ello, se debe evaluar el impacto del riesgo en la contratación junto a las ventajas que a ella acarrea y por el principio de conservación del contrato es imperativo regular. Es preciso implementar Normas y tratados del derecho internacional, para que se puedan resolver con eficacia los conflictos jurídicos del derecho de la contratación electrónica.

Ayala (2018). Realizo la tesis que lleva como título ***“protección del consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú”***. Universidad Nacional de Piura. (Perú). Para optar el título de abogada. La presente tesis tuvo como objetivo examinar el marco normativo nacional aplicable en materia de protección al usuario y el comercio electrónico. La metodología empleada en la presente investigación es descriptiva y explicativa, con un diseño documental no experimental, el instrumento que se utilizó son las fichas y un cuaderno de notas. La autora indica que se debe analizar en nuestro país que cuenta con un bajo nivel en su desarrollo, a razón que no sólo impide a los actores del mercado gocen de sus múltiples beneficios, sino también porque se orienta a una posición poco competitiva respecto a los demás países en Sudamérica. Las escasas garantías en el comercio electrónico constituyen una de las causas principales de este problema, por lo que se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar la confianza en este tipo de comercio e incentivar la realización de contratos electrónicos de consumo.

Cabrejos & Guerrero (2018). Realizo la tesis que lleva como título ***“Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor”***. Universidad señor de Sipán. (Perú). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo describir un marco doctrinario y normativo sobre el comercio electrónico y su respectiva contratación que permita incrementar la protección jurídica del usuario o consumidor; la metodología empleada en la presente investigación contiene un diseño exploratorio descriptivo y propositivo, este último a razón de la intensión del autor con respecto a realizar una propuesta con la finalidad de regular al comercio electrónico en nuestro país, la población seleccionada para el análisis será de tipo documental, y se sustentara a través de las leyes 2726 “Ley de Firmas y Certificaciones Digitales” y la ley 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”. La autora determina, la necesidad de crear un marco legal que permita modificar el Código de protección y la

defensa del usuario, que permita también establecer parámetros necesarios para el reconocimiento legal del comercio electrónico bajo directrices que garanticen la protección de los consumidores para adquirir bienes y servicios mediante una plataforma virtual, de esta manera sería más ágil, rápida y barata para la realización de las transacciones.

Martínez (2017). *Realizo la tesis que lleva como título “Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil Peruano”.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque. (Perú). Para optar el título de abogado. La presente tesis tuvo como objetivo analizar la validez y eficacia de la legislación en nuestro país con respecto a la regulación de la contratación electrónica refrendada en nuestro actual Código Civil con el fin de proponer algunos aspectos que contribuyan a la evolución normativa y al mejoramiento del marco jurídico aplicable a los contratos electrónicos de carácter civil. La metodología utilizada en la investigación es aplicada con un nivel de investigación descriptivo y explicativo, la técnica utilizada es el análisis doctrinario y teórico, la población y muestra está delimitada a los trabajadores de justicia del distrito de Lambayeque, se utilizó también como instrumento y recolección de información un cuestionario. La autora señala que la contratación electrónica en nuestro país, carece de regulación propia, no está regido por una normatividad legal especial, la eficacia de su regulación solo es posible si se cuenta con un ordenamiento jurídico adecuado. La contratación Electrónica hoy en día es una modalidad que tiene presencia a nivel mundial y que hoy en día, ya se encuentra en el día a día de muchos consumidores peruanos, que eligen realizar transacciones comerciales por medios electrónicos. Se debe promulgar una Ley de Comercio Electrónico que beneficie tanto a los proveedores como consumidores de esta nueva modalidad comercial que está ganando cada vez mayor presencia en nuestra región.

Gómez (2017) Realizo la tesis que lleva como título “**Análisis de la seguridad jurídica en la realización de contratos electrónicos de compraventa mediante aplicaciones móviles**”. Para optar el Grado de Maestro en Derecho Empresarial. Universidad San Francisco Xavier de Arequipa. (Perú). La presente tesis tuvo como objetivo analizar el ámbito de seguridad jurídica que ofrecen los contratos de compraventa realizados mediante aplicaciones móviles en el (Perú), para ello, se desarrollaron aspectos técnicos como el funcionamiento del comercio electrónico y la contratación mediante aplicaciones móviles y aspectos legales de jurisdicción, contractuales, tributarios, así como de derecho internacional y derecho comparado. La metodología utilizada en la investigación es exploratoria y descriptiva, con un enfoque transversal. La autora determina que en el marco jurídico vigente abarca al comercio electrónico genérico, pero no se adapta de forma precisa a las nuevas modalidades contractuales, siendo así necesario una regulación legal expresa. Los contratos de compraventa realizados a través de aplicaciones móviles, se enmarcan en el Código Civil Peruano como contratos típicos, pero adolecen o no admiten fase preparatoria o de precontrato, es allí, donde se enmarca la inseguridad del usuario o cliente.

1.2. Bases Teóricas

Ahora se considera en el marco conceptual para darle consistencia teórica y práctica a la investigación e iniciamos con la variable contrato electrónico.

1.2.1 Contrato electrónico

Para describir este concepto, en primera instancia, se hace mención al concepto más básico de Contrato este se define en el artículo 1351 del Código Civil Peruano (1985) el cual señala que el contrato es: el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial.

Como señala el Código Civil Peruano el contrato es un acto jurídico el cual crea una relación jurídica entre las partes sobre un bien patrimonial.

Asimismo, el contrato es:

Un acto jurídico de ámbito plurilateral y patrimonial, si alguno de estos elementos no es considerado se determina la invalidez del mismo contrato, en el primer caso se ofrece una promesa unilateral y en el segundo caso un instrumento que no solo permite asegurar o transferir derechos, sino que también posibilita que las partes delimiten sus responsabilidades. (Flores, 2018).

Según lo mencionado por el autor citado líneas arriba, señala que el contrato es un acto jurídico plurilateral y tiene una promesa unilateral y las partes son quienes acuerdan las responsabilidades.

Asimismo, el contrato también es:

La característica principal de un contrato es su adaptabilidad a las nuevas expresiones de negociación y a los contextos del mercado; en efecto, el fenómeno de la contratación masiva y el uso de las nuevas tecnologías de la información, han llevado a considerar al contrato como una partida necesaria de regulación. (Torres, 2013).

Conforme lo que establece el autor el contrato es versátil a las diversas expresiones de negociar tanto en el mercado y la contratación de las nuevas tecnologías de la información.

Un Contrato Electrónico es la realización de intercambio respecto a compras y ventas por internet online, usando portales web, donde se ofrecen productos o servicios de toda variedad. Se entiende también como la reciprocidad en la aceptación de una oferta a través de vías electrónicas o red de internet, su característica principal es que éste se realiza a tiempo y distancia indeterminada, por vía internet o sistemas

de telecomunicaciones, permitiendo el intercambio de servicios o productos y del tránsito dinerario. (Manzaneda, 2019).

Para el autor considera el contrato como un intercambio de compras y ventas por vías electrónicas o red de internet, es donde ahí nace la aceptación de una oferta por parte de la otra persona a través de los sistemas informáticos.

Comercio se puede describir como toda actividad que tenga como fin un ejercicio o transacción comercial, y se le puede llamar electrónico cuando ese comercio se lleva a través de herramientas electrónicas. Se puede expresar que el medio electrónico es tan solo eso, un medio, pero no se puede desconocer su impacto en la exigencia de una nueva regulación e innovación, debido a que el comercio electrónico instituye en la actualidad un nuevo sector en la economía. Las actividades que se pueden encontrar en el ámbito del comercio electrónico son diversas; desde la compra y venta de productos y servicios por Internet, la transferencia electrónica de datos y las consultas de información; según la Cámara de Comercio de Lima (CCL) el tamaño del comercio electrónico en el Perú al 2019 es de \$4 mil millones de dólares, ubicando al país en el sexto lugar en Latinoamérica, respecto al volumen de ingresos por comercio electrónico. (Davara, 2007).

Determina el autor que el comercio viene hacer un negocio de actividad comercial y se le puede llamar electrónico cuando ese comercio sea realizado a través de mecanismos informáticos como es el internet

El comercio electrónico brinda diferentes ventajas las cuales son:
Los clientes evitan costos de desplazamiento y tienen accesibilidad a una mayor oferta, por otro lado las compañías tienen menos trabas para interactuar con el mercado y mayor alcance a clientes; y en efecto, impulsa la igualdad del consumo, logrando que la

economía se beneficie debido a la mejor asignación de recursos y a la flexibilidad de su metodología comparada con otras aplicadas en el mercado; en ese sentido, la relevancia de la contratación electrónica encuadra dentro del comercio electrónico, se la puede definir también como una vía contractual y una nueva manera de intercambio de bienes y de servicios por medio de alternativas electrónicas brindadas por la evolución de las tecnologías de información y comunicación. Su importancia y alcance la ha llevado a niveles de interés jurídico por su progresiva aplicación, y ser considerado como un canal intercambio de patrimonio entre la sociedad. El surgimiento de la contratación electrónica se debe también a que permite contratar de manera práctica desde lugares remotos de forma instantánea. (Oropeza, 2018).

Según el autor gracias a la evolución de la tecnología, el contrato electrónico a generado un importante alcance a niveles de tipo jurídico, gracias a su fácil accesibilidad para contratar de forma rápida a cualquier red, haciéndolo más fácil su uso y acortando tiempo y distancia.

La contratación electrónica se efectúa utilizando algún elemento electrónico cuando este tiene, o puede tener, una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo; es la referencia de los contratos que, independientemente de su naturaleza u objeto jurídico se celebra reemplazando el lenguaje oral y escrito por el lenguaje electrónico, con la finalidad de innovar las declaraciones de voluntad contractual, lo que ha inducido cambios esenciales en las relaciones patrimoniales y actividades comerciales entre los integrantes de la sociedad civil. En la actualidad, el impacto de la contratación electrónica ha hecho que el consentimiento de las partes que realizan un contrato, trascienda de los límites geográficos y su presencia no sea necesaria para manifestar su voluntad y dar validez a sus intenciones; generando mercados

mediante el uso de sus dispositivos electrónicos, comprar, vender, donar, transferir, comercializar bienes y servicios, realizando contratos y circulando patrimonio en contextos electrónicos. (Nieto, 2016).

Señala el autor que el contrato electrónico se realiza mediante un medio informático y ante el desarrollo de un futuro acuerdo y a la vez se distinguen de los contratos de forma oral y escrita.

El contrato electrónico es la manera actual de comercializar, acortando tiempo y distancias con relación al comercio tradicional y trayendo consigo implicaciones jurídicas en su estructura, lo que requiere establecer reglas y conceptos claros, para lo cual es necesario analizar detenidamente el contrato electrónico, de donde proviene y cuáles son sus particularidades. (Moliere, 2011).

El autor opina que los contratos electrónicos, vienen a ser una forma de actividad comercial, diferente al tradicional; trayendo consigo consecuencias jurídicas, lo que se requiere, es establecer normas, conceptos definidos que implican en dichos contratos.

Por su parte Carrasco (2000), define el contrato electrónico como: aquellos actos jurídicos bilaterales o convencionales que tiene por objeto crear, modificar o extinguir derechos y que se celebran a través de medios de comunicación y/o medios informáticos.

El autor determina que el contrato electrónico son aquellos actos jurídicos que van a crear modificar o extinguir derechos las cuales va hacer celebrados por medios de comunicación electrónica.

El Contrato electrónico es el acuerdo de voluntades, emitido por medios electrónicos, en virtud del cual las partes se obligan a dar alguna cosa y/o prestar algún servicio. Nótese que no resulta esencial que la ejecución del contrato no tenga lugar por vía electrónica, ya que lo determinante, para que estemos ante un contrato electrónico, es que la perfección del contrato, es decir, la concurrencia de la oferta y de la

aceptación tengan lugar por vía electrónica. La contratación electrónica no implica, en absoluto el nacimiento de una nueva categoría jurídica de contrato, sino de una novedosa modalidad de contratación que representa cambios en determinados presupuestos y efectos del negocio jurídico, pero que, insistimos, no hace nacer una institución jurídica, sino una nueva forma de contratación. Asimismo, debe apuntarse que el contrato electrónico constituye una especie dentro del género de los contratos celebrados a distancia contratación electrónica no implica, en absoluto, el nacimiento de una nueva categoría; el autor menciona también que la contratación electrónica no implica el surgimiento de una nueva institución jurídica, sino de una nueva modalidad de contratación que genera cambios en algunos presupuestos y efectos del acto jurídico. Asimismo, apuntan a que el contrato electrónico constituye una especie dentro del género de los contratos celebrados a distancia. (López, 2014).

Para el autor el contrato electrónico viene hacer el acuerdo de voluntades que se dan través de cualquier medio informático y que este tipo de contrato representa una nueva categoría de forma de contratar lo cual son celebrados a distancia.

El contrato electrónico, desde un sentido estricto, se puede perfeccionar con el solo intercambio que se realizan mediante un medio electrónico es decir de ordenador a ordenador. Estos contratos electrónicos no solo se pueden llevar a cabo a través de una computadora, sino que este conocimiento de contrato electrónico es mucho más extenso, pues estos se pueden llevar por cualquier medio tecnológico sin necesidad de recurrir a la manera presencial entre ambas partes. El autor concluye que el contrato electrónico se puede llevar a cabo por cualquier medio informático de tratamiento y almacenaje de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético, sin necesidad de

recurrir a la presencia física simultánea de ambas personas. (Márquez & Espanés, 2005).

El autor expresa que los contratos electrónicos se pueden llegar a realizar por cualquier medio informático, electromagnético, sin la presencia física de las personas al momento de realizar una actividad comercial.

Un contrato electrónico, puede ser considerado como un acuerdo de voluntades que existe entre dos personas, donde ambas se comprometen a una prestación ya sea de dar, hacer o no hacer y sobre todo se caracteriza porque se realizan a través de una plataforma virtual. Es decir, define al contrato electrónico como un contrato convencional, con la única variación que el convenio no se lleva a cabo de manera presencial, sino de manera virtual, ya que se realizan a través de medios informáticos en donde hay compromiso de ambas partes, donde se obliga y adquieren derechos sin la presencia física de las personas. (Pérez, 2004).

El autor define en la presente cita que el contrato electrónico viene hacer el acuerdo de voluntades entre dos o más personas, la cual se realiza a través de las plataformas virtuales, ya sea por medio de una venta online; esto es, vender y comprar productos, a través de plataformas virtuales, generando compromisos, derechos y obligaciones entre ambas partes a diferencia de los contratos tradicionales que son de manera presencial.

Contrato electrónico a aquélla que se celebra a través de la utilización de algún medio virtual, cuando puede tener una influencia, real y directa, sobre la creación de la voluntad o la evolución futura del contrato. Entendiéndose de esta manera que, se estaría hablando de aquellos contratos que, con autonomía de su naturaleza jurídica llevan a efecto cambiando la conservadora forma oral y escrita, por el de una forma informática indispensable para llevar a cabo las manifestaciones de voluntad en dichos contratos. (Moreno, 1999).

Para el autor la contratación electrónica es aquel contrato en el cual dos o más partes ausentes, a través de cualquier medio electrónico, expresan su voluntad para cumplir de manera mutua condiciones previamente instaurado. Muy diferente a la forma de contratar que es la escrita y oral.

El contrato electrónico en la actualidad, es un medio empleado en la actividad comercial, acortando tiempo y distancias con relación al comercio tradicional y trayendo consigo implicaciones jurídicas en su estructura, lo que requiere establecer reglas y conceptos claros, para lo cual es necesario analizar detenidamente. A consecuencia de los grandes avances tecnológicos e informáticos y gracias a la viabilidad del internet, se ha llegado a la celebración de contratos electrónicos. El contrato electrónico no se encuentra bien regulado, ya que, en el momento de la contratación, genera inseguridades, debido a que no están bien establecidas sus normas y conceptos definidos. (Moliere, 2011).

Según el autor el contrato electrónico en la actualidad, es la mejor forma de comercializar facilitando tiempo y distancia, gracias a la factibilidad del internet. El contrato electrónico no se encuentra regulado ya que no están bien establecidas sus normas generando inseguridades al momento de celebrar un contrato.

Los contratos electrónicos son incluibles dentro de la contratación entre ausentes, al ser celebrados entre dos o más personas distantes y por ello le serán aplicables las reglas de perfección de los contratos, según sean estos civiles o mercantiles. Luego de conocer diversos enfoques sobre los contratos electrónicos, se define y precisa sobre la contratación electrónica que los contratos electrónicos, es aquella voluntad de la empresa que, a través de las nuevas tecnologías (smartphones) empleadas en el Internet, pueden

ofrecer un bien o servicio y que este pueda llegar y estar al alcance de poder adquirirlo cualquier consumidor final (voluntades entre el vendedor y comprador vía electrónica a través de una red) a cambio de una contraprestación económica. Por lo tanto, debe existir una legislación especial para su reglamentación, ya que la modernidad y la globalización hacen que estos tipos de contrataciones cada vez van creciendo y con ello los problemas legales, vacíos o lagunas; por lo tanto, en nuestro país, hay mucho que trabajar en ese sentido. (Serrano, 2006).

Determina el autor que los contratos electrónicos son celebrados entre dos o más personas para una actividad comercial, por lo tanto, debe existir una legislación especial que regule este tipo de contrataciones ya que en nuestro país falta mucho por trabajar en ello.

1.2.1.1. Objeto del Contrato Electrónico

Cuando hablamos de un negocio jurídico, el objeto del contrato electrónico no debe adolecer de imposibilidad física o jurídica, entre otros requerimientos. El objeto del contrato en general se orienta a la transmisión de bienes o el ofrecimiento de un servicio. Tratándose de bienes o servicios de naturaleza informática, el objeto del contrato se orienta a que los celebrantes lleguen a entablar y realizar dicho acuerdo, es decir alude a la razón de contratar. Si hablamos del objeto de los contratos, coincidimos en que es el compromiso asumido por el celebrante, la cosa o el hecho sobre los que recae la obligación. (Borda, 2007).

El autor señala que el objetivo del contrato es la negociación mediante el ofrecimiento de un servicio mediante el acuerdo de ambas partes

1.2.1.2. Problemática jurídica al celebrar contratos electrónicos

La problemática que surge a partir de la contratación electrónica, es la insuficiencia normativa de regulación que existe para llevarse a cabo. Si bien es cierto, sí existe regulación respecto a los contratos en general, pero se vive en una nueva época en la cual no basta con dicha normatividad, sino se necesita una especial, para introducir principios, conceptos y normas para la contratación electrónica. Con esta deficiencia legislativa, está incluida, además, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor que rige el Estado peruano. Las carencias legislativas repercuten directamente en las relaciones comerciales y en la sociedad, por lo que el consumidor de hoy en día se ve en la necesidad de tener una Ley que lo ampare jurídicamente y le brinde la seguridad que tiene como derecho para poder realizar los actos jurídicos que desee, y cuál mejor que estar plasmado en un instrumento como lo es la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Además, el problema de la contratación electrónica se da por la falta de una regulación hacia los contratos de modo en general, la cual hace falta introducir principios, conceptos en la contratación electrónica, teniendo una deficiencia legislativa en ley de protección y defensa al consumidor por lo cual el consumidor necesita ser protegido ante los sus derechos que son vulnerados.

1.2.2 Manifestación de la Voluntad

En su libro El Acto Jurídico, expresa que la voluntad constituye la esencia misma del acto jurídico, pero solo por su manifestación el sujeto la hace conocer. La conjunción de la voluntad y su manifestación es el resultado de un proceso que va de lo subjetivo a lo objetivo, de la voluntad interna a la voluntad exteriorizada, esto es, a la manifestación de voluntad que viene a ser, propiamente la voluntad jurídica. Si, como se ha expresado, la voluntad del sujeto constituye la esencia misma del acto jurídico, la falta de ella hace que el acto no llegue a ser tal y, por

más relevancia jurídica que el hecho jurídico pueda alcanzar, se queda solo en hecho. Pero la voluntad sola no es suficiente, pues necesita de su manifestación y que entre ambas exista una imprescindible correlación, y, además, que la manifestación responda a la verdadera y real intención del sujeto y que, entre lo que este manifiesta y lo que quiere, exista también una imprescindible correlación. Es esta la voluntad jurídica y es con ella como se genera el acto jurídico. (Vidal Ramírez, 2016).

El autor en su libro el Acto jurídico expresó, que esta voluntad fue la naturaleza del derecho legal, sino solo por su expresión, lo que hace que el sujeto sea conocido. Una combinación de su voluntad y su apariencia es el resultado del proceso de tomar objetivos de uso propio y la lucha interna por la voluntad externa, lo que significa hablar con la expresión.

1.2.3. Seguridad Jurídica

Ahora se considera el marco conceptual para darle consistencia teórica y práctica a la investigación seguimos con la variable seguridad jurídica. La seguridad jurídica como la declaración que se le atribuye a los ciudadanos de un Estado actuará e intervendrá de manera oportuna en sus ejercicios de funciones aceptadas colectivamente al amparo de la ley, esto es el conjunto de normas que componen la base del derecho. (Martínez & Espinosa, 2019).

Según el autor especifica en la presente cita, que la seguridad es el soporte de normas y acciones jurídicas que brindan protección a la ciudadanía, estipuladas ante la ley.

La seguridad jurídica es un elemento que ofrece la certeza a normas y a acciones jurídicas y contractuales, siendo así un pilar donde la sociedad puede dar su confianza en la ley y se la relaciona con los principios del derecho. Es consecuencia de la relación de dos elementos; siendo el primero un conjunto de reglas y procesos que

hacen posible la aplicación del primer componente; y el segundo elemento está formado por organismos públicos que imparten justicia en caso las aplicaciones de las normas no sean adecuadas. (Bustamante, 2017).

El autor indica que la seguridad jurídica se relaciona con los principios del derecho y que viene hacer en primer lugar las reglas que se aplican en una sociedad y como segundo punto, está formado por organismo públicos que imparten justicia.

La seguridad jurídica es un conjunto de normas claras, precisamente para que las personas sepan a qué atenerse cuando se oscurece el régimen jurídico deliberadamente o se incluye en la parte final de la norma, disposiciones más bien propias del título preliminar. Es una medida que nos da la intensidad y autenticidad del Estado de derecho en cada país de cada sistema jurídico. (Arana, 2015).

EL autor define que la seguridad jurídica es, la garantía dada al individuo por el Estado de que su persona, bienes y sus derechos no serán violentados y caso de producirse, le serán asegurados por la sociedad, la protección y corrección de aquellos.

La seguridad jurídica es la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en saber o para poder predecir cuál ha de ser la actuación del poder en la aplicación del derecho en gestión del gobierno de turno en concordancia en con la Constitución Política. (Arrázola, 2014).

El autor señala que La seguridad jurídica es la expectativa razonable que tienen los ciudadanos para que conozca o prevea cuál será la actuación de la autoridad al hacer cumplir la ley en la administración del gobierno según lo prescrito por la ley.

La seguridad jurídica se puede definir en tres dimensiones desde las cuales debe ser entendido: como la certeza de la actuación del Estado y de sus dirigentes, al igual que la de los ciudadanos; como la certeza y estabilidad del derecho mismo, independientemente del

contenido material de las normas que integran el ordenamiento; y como la seguridad que resulta del derecho, que carece de las normas bien dispuestas, y que resulta en una seguridad específica con respecto a algunos o varios bienes jurídicos protegidos. (Jaramillo, 2014).

El autor determina que la seguridad jurídica se define en tres dimensiones, siendo la primera la certeza de la actuación del estado, dirigentes y ciudadanos; la segunda la certeza y la estabilidad del derecho y la tercera la seguridad que resulta del derecho.

Para García (2012) la seguridad jurídica se la puede entender como aquella seguridad respecto a bienes específicos o la satisfacción de determinadas necesidades hechas por medio del derecho, siendo así necesario incluir determinados contenidos en las normas primarias de un sistema jurídico.

El autor establece que la seguridad jurídica viene a proteger tanto a los bienes específicos y las necesidades que se dan por medio del derecho.

Señala que La seguridad jurídica tiene tres aspectos que la integran y permiten una mejor comprensión: garantizar el actuar del Estado y sus representantes bajo la norma establecida, Brindar confianza a los ciudadanos a partir de que el estado de derecho se cumpla en totalidad para todos y Salvaguardar de forma específica los bienes jurídicos protegidos. (García, 2012).

El autor determina que la seguridad jurídica se basa en tres aspectos, el primero se basa al que ejerce el estado bajo su norma, el segundo es la confianza que brinda a los ciudadanos y el tercero de salvaguardar los bienes jurídicos protegidos.

Para Zavala (2011) La seguridad jurídica se manifiesta desde un aspecto objetivo y subjetivo, menciona a la seguridad jurídica como una formalidad estructural objetiva y funcional del sistema jurídico, en aplicación de las leyes y los organismos administrativos.

El autor precisa que la seguridad jurídica se va manifestar tanto de forma objetiva y subjetiva según la aplicación de las leyes

La seguridad jurídica es otorgada por el Estado y es quien garantiza los derechos de las personas sean ejercidas bajo el dominio de la ley, y no de la arbitrariedad, de tal modo que permita que la sociedad se desarrolle de manera plena, sin seguridad no florece la libertad, la democracia y la justicia; sin seguridad no es posible el desarrollo de los pueblos. De ahí que muchas veces la seguridad sea considerada como el primer deber del Estado. (Castellano & Martínez, 2005).

El autor en el texto especifica que la seguridad jurídica, es concedida por el estado para garantizar derechos a las personas que viven en una sociedad, por lo cual expresa que sin seguridad jurídica no se desarrolla la libertad, la democracia y la justicia ya que sin ellos no prosperaría un pueblo.

La seguridad jurídica es la suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, y retroactividad de lo no favorable e interdicción de la arbitrariedad. Lo referido a este último autor tiene importancia debido a que en un Estado de derecho y la seguridad jurídica representa que los dispositivos normativos estén impregnados de legitimidad respetando la jerarquía de normas, en nuestro caso dispuesto en los artículos 51 y 138 de la Constitución Política del Perú, a ello se debe agregar que las normas deben estar preestablecidas, así como los jueces naturales. En este contexto debemos señalar, que los dispositivos normativos de rango jerárquico menor deben estar en concordancia con la Constitución, así como que no exista contradicción en el ordenamiento normativo que pueda perjudicar a los ciudadanos. (Arrázola, 2014).

El autor señala que la seguridad jurídica viene a representar, como un instrumento de legitimidad respetando las jerarquías de normas estipuladas en la constitución política de Perú.

1.2.2.1. La seguridad jurídica en el comercio electrónico

En la era digital y dentro de los modelos de negocios, la herramienta principal es el internet como mecanismo de contrato y distribución de los productos y servicios. Esta herramienta de trabajo permite la interacción directa entre vendedor y consumidor y es a través del intercambio de datos instantáneos que colabora con la creación de nuevas formas de riqueza, así como el punto de inflexión en las actividades económicas. Con la evolución del comercio y la masificación del internet surgieron nuevas corrientes académicas que estaban avocadas al estudio de la evolución de las relaciones de tipo mercantil, de esa manera se abrió paso a la discusión de un marco legal; a partir de ello se reconoció que el comercio electrónico ya era una realidad como actividad mercantil y que su acelerado crecimiento debía tomar la relevancia oportuna para subsanar los vacíos legales y resolver conflictos respecto a la transferencia de información. Efectivamente sin un marco jurídico claro existe la incertidumbre y mucha inseguridad por la falta de garantías para reclamar los derechos de los consumidores frente a posibles abusos. Años anteriores no había quien arbitrara o mediara durante el intercambio comercial, por lo que, a partir de estos factores, propiciaba una fuente de peligro como potencial generador de riqueza. (Martínez & Espinosa, 2019).

El autor define que la contratación electrónica se dio con la evolución del comercio a través del internet, de la cual se discutió el tema de abrir un marco legal y es donde se reconoció al comercio electrónico ,como una actividad mercantil y que su crecimiento notable debía tomar la relevancia oportuna para corregir vacíos legales y resolver los problemas respecto a la transferencia de información, ya que sin un marco jurídico establecido no se podría reclamar los abusos de derechos de los consumidores.

1.2.4. La Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor

En primer lugar, corresponde señalar que no existe en el Perú una ley o un conjunto de normas como podría ser un capítulo o un apartado dentro de una ley que regule, de manera especial, la protección al consumidor en el ámbito del comercio electrónico, siendo que el cuerpo normativo que, de manera general, regula los principales aspectos en torno a la tutela del consumidor en el país viene a ser el (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Aprobado por Ley 29571 promulgada el 1 de setiembre de 2010. El cual resulta aplicable a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes a la Ley 29571, 2010, art. 45. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

El código de protección y defensa del consumidor, determina que en el Perú no existe una ley a la protección del consumidor con respecto al ámbito del comercio electrónico ya que solo lo ve de manera general, protege aspectos especiales del consumidor regidos por la ley numero 29571 promulgada el 1 de septiembre del 2010.

En el otro lado de la relación de consumo se encuentra el proveedor quien es el agente que participa en la cadena de producción de un bien o servicio, incluyendo por tanto a fabricantes o comerciantes, distribuidores o comerciantes, importadores y prestadores de servicios. Adicionalmente, el propio código señala dentro de su ámbito de aplicación a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. (Ley 29571, 2010).

El autor indica que la relación de consumo ante el proveedor viene hacer la relación del bien o servicio la cual se incluye a los fabricantes o comerciantes, distribuidores e importadores que son celebrados en el territorio nacional establecidos en la ley 29571 de protección al consumidor contemplados en el título preliminar, art III y IV.

Es necesario conocer cuáles son los principales derechos contemplados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que les corresponderían a los consumidores que adquieren productos y/o servicios a través de medios electrónicos. Así, partiendo de la ausencia de una regulación específica, debemos precisar que los derechos y las obligaciones que enseguida desarrollaremos no sólo se aplican si las transacciones fueron realizadas por medios electrónicos, sino también si las mismas se perfeccionaron mediante el uso de métodos tradicionales de contratación. Nos referiremos a los deberes de información e idoneidad, que son aquellos sobre los cuales se construye el sistema de protección al consumidor en el Perú. (Maguiña Pardo, 2012).

El autor señala que es necesario conocer los derechos que se contemplan en el código de protección y defensa al consumidor ya que estos tutelan la protección de los consumidores como es el caso del derecho a la información y la idoneidad.

La Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor se crea en el año 2010, y fue modificada con DL 1008 del año 2016. Esta ley establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos del consumidor, dentro del marco jurídico de la Constitución Política del Perú. Esta ley tiene novedades en relación a sus antecesoras, pues en su título preliminar hace referencia a definiciones de la ley, entre ellas la definición de consumidor, esta definición protege al consumidor personas naturales o jurídicas y a los proveedores de servicios o bienes, que demuestren ser consumidores. Por otro lado, la ley hace mención a la protección directa e indirecta del consumidor en cuanto esta ley protege también la relación de consumo antes de que se materialice. En ese sentido la norma brinda protección a los microempresarios pues muchas veces son también consumidores y a

su vez proveedores de servicios o bienes a pesar que la ley de Defensa del Consumidor ha sido de cierta manera amparada mediante la legislación peruana desde hace muchos años; sin embargo, las leyes en esa época no cumplían con su finalidad, la de proteger a los consumidores, ya sea por la insuficiente regulación que estas leyes establecían entre el proveedor y consumidor y así evitar conflictos de intereses mutuos.

La Ley de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) de una visión factible, que garantice una mejor protección de sus derechos, diferentes medidas preventivas y proactivas, y la coordinación con las diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresarios; bajo la supervisión del Gobierno Nacional.

Así mismo el código de protección al consumir:

Al referirse a la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, señala al respecto: Que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior, a la actual tiene un afán globalizador, como corresponde a su naturaleza, regulando por separado los distintos ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los consumidores. La Ley de protección y Defensa al Consumidor actual, cuenta con un mayor contenido y mayor propiedad en relación al tratamiento de protección al consumidor, puesto que ha sido capaz de conglomerar en un solo texto legal un tratamiento unitario y orgánico del tema, buscando una mayor eficiencia normativa ya que contiene una serie de disposiciones nuevas e innovadoras en temas de protección y defensa al consumidor. Encontramos entonces, entre las principales diferencias de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, una regulación mucho más completa de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo; da a conocer el fortalecimiento del arbitraje de consumo como forma de solución de controversias entre proveedores

y consumidores; asimismo, la modificación del procedimiento sancionador, mediante la creación de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor y finalmente, la introducción y exigencia a todos los establecimiento comerciales de un libro de reclamaciones, obligación que ha sido reglamentada mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. (Baca. 2013).

El autor determina que el Código aborda temas referidos a los derechos de los consumidores y su relación con el proveedor, contratos de consumo, métodos comerciales abusivos, protección del consumidor en productos o servicios específicos (servicios públicos regulados, salud, educativos, inmobiliarios y financieros), responsabilidad y sanciones, defensa colectiva de los consumidores (rol y funciones de las asociaciones de consumidores) y el Sistema.

1.2.2.3. Innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N°29571

Tiene como finalidad, que los consumidores accedan a productos y servicios, gozando de derechos y mecanismos efectivos para su protección. En ese sentido, la mencionada Ley unifica en un solo cuerpo normativo las disposiciones legales de protección al consumidor, así como incorpora nuevos cambios que contribuyen a perfeccionar el régimen de protección en el sistema económico. Las principales innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, se puede mencionar que sistematiza los principios que sustentan la protección del consumidor, así como reconoce diversas políticas que debe seguir el Estado a fin de proteger adecuadamente los derechos e intereses de los consumidores. Dentro de las innovaciones más importantes, se encuentra la creación del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, el cual velará por la correcta valoración de los derechos a los consumidores teniendo al

consumidor con figura principal. Como es de apreciarse. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010).

El código de protección y defensa del consumidor permite que el consumidor acceda a productos y servicios gozando de derechos y obligaciones y a la tutela ante su protección.

1.2.5 La Contratación por Medios Electrónicos

Un medio electrónico es todo servicio enviado desde la fuente y recibido por el destinatario de los servicios mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, y que además se transmite, canaliza y recibe enteramente por hilos, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético. (Leyva, 2003).

El autor define que un medio electrónico es todo servicio recibido por la otra parte mediante equipos informáticos a través de medios electrónicos.

Asimismo, Davara (1996) asevera que actualmente nuestra sociedad es partícipe de una serie de transacciones comerciales con efectos o trascendencia jurídicas, lo cual se traduce en el perfeccionamiento de contratos o tramitaciones electrónicas.

El autor indica entre líneas que actualmente las personas hacemos uso de las actividades comerciales con respecto a las tramitaciones electrónicas.

1.2.6 Teoría general del contrato

Según el autor indica que esta obra está dirigido al estudio de grandes problemas socioeconómicos que jurídicamente se deben solucionar, a través del Derecho que regule esta teoría;

En este planteamiento precisó que son cuatro los principios contractuales básicos, cuyos conceptos o entendimiento conforman la problemática jurídica en que consiste la nueva Teoría General del Contrato. Tales principios contractuales básicos son la Obligatoriedad,

la Patrimonialidad, la Buena Fe; y la Relatividad. El contenido de esta obra doctrinaria está dedicado concretamente, entonces, tanto a los correspondientes estudios analíticos, como a la determinación de las correspondientes soluciones; de todos estos principios generales que, como problemas, conforman la problemática jurídica en que consiste la nueva Teoría General del Contrato. (Torres,2016)

El autor en su contexto entre líneas describe que los principios contractuales cuyo estudio de la investigación jurídica comprende los temas de su conceptualización que forman parte de la nueva teoría general del contrato. Por lo tanto, podemos definir entre ellas tenemos la obligatoriedad, la patrimonialidad, la buena fe y la relatividad, la cual en su obra va determinar el análisis y brindar soluciones de todos estos principios generales ya que vienen a conformar el problema jurídico con respecto a la nueva teoría general del contrato.

Asimismo, el estudio y análisis de los principios generales que son los fundamentos, de la nueva Teoría General del Contrato; en la presente obra doctrinaria se ha realizado teniendo en cuenta siempre la mayor necesidad o exigencia social que debe satisfacer esta nueva teoría general, por así exigirlo el interés social o público. (Torres,2016)

Por lo siguiente el autor nos indica que los principios generales vienen hacer el cimiento de la nueva teoría general de contrato, la actual obra se ha realizado con el fin de satisfacer la nueva teoría general viendo entonces el interés social y el público

En efecto, en el Perú son solo tres las obras que contienen investigaciones jurídicas que pueden calificarse como auténtica doctrina peruana sobre la Teoría General del Contrato. Así es, junto con la última obra doctrinaria pionera de Manuel de la Puente y Lavalle, solo hay otras dos auténticas obras doctrinarias más, en el Perú, sobre esta teoría general. Estas son Patologías y remedios del contrato, de

Rómulo Morales Hervías (Jurista, Lima, 2011); y la presente obra doctrinaria que tienes en estos momentos en tus manos distinguido lector. (Torres,2016)

El autor menciona que, en el Perú, solo son tres obras doctrinarias que explican a la teoría general del contrato de las cuales tenemos al autor Manuel de la puente y Lavalle y demás como el tema de patologías y remedios del contrato, de Rómulo morales Hervías y la presente obra Doctrinaria del autor de Miguel Torres Méndez

Tal necesidad o exigencia, social, no es otra que la protección jurídica del consumidor, que es efecto o consecuencia de tener esta última parte contratante la calidad de parte débil de la relación contractual. Por eso Olivier Soro Russell destaca al respecto que: El llamado Derecho del Consumo: la protección del contratante más débil. Si existe un ámbito de la contratación en el que esté especialmente implicado el interés público, este es, sin lugar a dudas, el ámbito del llamado Derecho de Consumo

El autor menciona que la nueva teoría general del contrato, no puede ser única jurídica legal o positivista ya que también tiene que ser: filosófica, política, económica, ética e histórica la cual expresa que se exige en la obra.

1.2.7 Principios, Reglas e Instituciones que regulan los contratos

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como ya se ha mencionado, tiene como una de sus principales funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, creándose en este aspecto, como la institución encargada de supervisar y promover el correcto funcionamiento de la economía de mercado en el Perú. Según INDECOPI, “Como resultado de su labor en la promoción de las normas de leal y honesta competencia entre los agentes de la

economía peruana, el INDECOPI es concebido en la actualidad, como una entidad de servicios con marcada preocupación por impulsar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado. (INDECOPI, 2014).

Indecopi señala que tiene como principales funciones a la promoción del mercado y a la protección de los derechos de los consumidores la cual se encarga de inspeccionar el funcionamiento de la economía del mercado en el Perú.

1.3. Marco conceptual

1.3.1 Contratos electrónicos:

Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

Es la nota que permite distinguir entre hecho y acto jurídico, y es que los efectos jurídicos derivan, respectivamente, de la naturaleza o de la voluntad. Manifestación de la voluntad.

1.3.2 Seguridad Jurídica

La seguridad jurídica señala el compromiso del Estado de una actuación estatal o ciudadana con sujeción al principio de legalidad; así como de protección, reparación o resarcimiento frente a actos contrarios al ordenamiento jurídico.

1.3.3 Manifestación de Voluntad

La manifestación de voluntad es la nota que permite distinguir entre hecho y acto jurídico, y es que los efectos jurídicos derivan, respectivamente, de la naturaleza o de la voluntad

1.3.4 ley N°29571

Implica un cambio de visión, en beneficio de una mayor protección de tus derechos, a través de una actuación preventiva y proactiva, y coordinada con diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresariado; bajo la rectoría de la Autoridad Nacional

1.3.5 Medios electrónicos

Los medios electrónicos utilizados para el intercambio de archivos y datos, que se encuentran conectados a través de redes de comunicación

1.3.6 Principio de obligatoriedad del contrato

Los contratos deben cumplirse. La obligatoriedad de un contrato otorga seguridad jurídica a las partes y al tráfico patrimonial.

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

El presente trabajo se realizó bajo el objetivo general de determinar los argumentos jurídicos, para incorporar en el ordenamiento civil peruano en forma optimizada los contratos electrónicos, cuya investigación se basa en la metodología explicativa.

Actualmente en nuestro Perú y el mundo se ha venido desarrollando de una manera desenfrenada la universalización virtual de los procesos especialmente en el ámbito contractual. La tecnología es un elemento indispensable para la sociedad actualmente, de una manera directa o indirecta, siendo de esta manera que el derecho se ve en la necesidad de implementar medidas debido al dinamismo por el que atraviesa día a día. Como es de esperarse, todos estos avances, trajeron consigo ventajas como desventajas, por lo que actualmente se vive una realidad bastante diferente a lo que se hubiera podido imaginar hace décadas atrás, siendo que uno de los grandes temas de gran controversia son los contratos realizados a través de Internet.

Cuando se refiere a la contratación electrónica, entendida como aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico, no se puede negar que, simplifican la vida cotidiana al ser efectuados mediante uno de los elementos más accesibles en la actualidad como lo es la tecnología (computadoras, móviles, etc.), así, no se cuenta con la firma manuscrita ni con el documento físico en el que haga constar la existencia del contrato electrónico, por lo que conlleva a tener inseguridad jurídica, es decir, al respecto sobre la falta de regulación la contratación electrónica en la actual legislación.

A partir de la realización de la relación jurídica de la cual puede referirse el contrato, es que surgen conflictos respecto a los derechos inherentes a los consumidores. Esto es, si bien es cierto, la normatividad prescribe en materia contractual todos los supuestos que pudieran

conllevar a un conflicto que se encuentra correctamente regulado, sin embargo, en materia de contratos electrónicos se encuentra escasamente legislado, esto es, regulado de una manera bastante general, la cual ya no es suficiente ni brinda seguridad jurídica. Por lo que es prioritaria la necesidad de regularse de una manera integral ya que dado a los avances tecnológicos y al constante dinamismo del derecho existe un vacío en la normatividad en cuanto a la regulación de los contratos electrónicos.

El aporte jurídico de mi investigación consistirá en determinar si existe una norma de protección para los contratos electrónicos dentro de la ley de protección y defensa del consumidor, que garantice los derechos de los consumidores, además de proponer una ley especial para este tipo de contratos.

2.2 Formulación del Problema

2.2.1 Problema General

¿De qué manera la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571 garantizan la seguridad jurídica a los consumidores en la Provincia en la provincia de Chincha de los años 2021-2022?

2.2.2. Problemas Específicos

2.2.2.1. Problema Específico 01

¿De qué forma los contratos electrónicos influyen en la teoría general de los contratos y la protección al consumidor, en la Provincia de chincha, 2021-2022?

2.2.2. Problema Específico 02

¿De qué forma los contratos electrónicos protegen al usuario o consumidores de fraudes, en la Provincia de Chincha 2021-2022?

2.3. Justificación del Problema

2.3.1 Teórica

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de la teoría, la cual localiza su justificación teórica en la medida que se busca brindar la protección y seguridad máxima a los consumidores en materia de contratos electrónicos a través de la Ley de Protección y Defensa al consumidor proponiendo la regulación integral de la misma para salvaguardar sus derechos.

2.3.2 Práctica

La presente investigación demuestra la importancia de contar con un ordenamiento jurídico, la justificación práctica se encuentra en la medida que va a garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en la celebración de los contratos electrónicos.

2.3.3 Justificación Metodológica

Debido al tipo de investigación que se ha empleado en este trabajo, se acude al empleo de técnicas de investigación, como son las encuestas

2.4 Importancia

La presente investigación tiene como finalidad brindar un significativo aporte que ponga de relieve la seguridad jurídica en materia de eficacia tanto en el desarrollo como en el tratamiento de las Contrataciones Electrónicas, logrando así las garantías y satisfacción plena de quienes acceden al ciberespacio para realizar contrataciones electrónicas con la debida formalidad y protección legal que requieren las partes

2.5 Delimitación

2.5.1 Espacial

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad ser investigado en la Provincia de chincha 2021-2022

2.5.2Temporal

El tiempo de este proyecto de investigación es de año 2021-2022

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La regulación de los contratos electrónicos en la ley de Protección y Defensa al consumidor N.º 29571 inciden significativamente y garantizan la seguridad jurídica a los consumidores en la Provincia de Chincha de los años 2021-2022.

3.2 Hipótesis Específicas:

3.2.1 Hipótesis Específica 01

Los contratos electrónicos influyen significativamente en la teoría general de los contratos y la protección al consumidor, en la provincia de Chincha, 2021-2022.

3.2.2 Hipótesis Específica 02

Los contratos electrónicos, no tienen un mecanismo de protección significativo para los usuarios o consumidores contra fraudes, en la Provincia de Chincha, 2021-2022.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Analizar de qué manera la regulación de los contratos electrónicos, en la Ley de Protección Defensa del consumidor N°29571, garantizan la seguridad jurídica a los consumidores en la Provincia de Chincha de los 2021-2022.

3.3.2. Objetivos Específicos

3.3.2.1 Objetivos Específicos 01

Analizar de qué forma los contratos electrónicos, influyen en la teoría general de los contratos y la Protección al Consumidor, en la Provincia de chincha, 2021-2022.

3.3.2.2 Objetivos Específicos 02

Analizar de qué forma los contratos electrónicos protegen al usuario o consumidores de fraudes, en la Provincia de Chincha, 2021-2022.

3.4 Variables

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>VI: CONTRATOS ELECTRÓNICOS V.D: SEGURIDAD JURÍDICA</p> <p>VI: Contratos electrónicos VD: Teoría General de Contratos</p>	<p>Para: (Villalba 2008) libro: Contratos Electrónicos</p> <p>Los contratos electrónicos no implican una nueva concepción o un replanteamiento de la teoría general de los contratos regulada en los ordenamientos jurídicos nacionales. No nos encontramos frente a un nuevo tipo contractual, nos encontramos frente a una nueva forma de celebrar contratos en la cual las partes manifiestan su consentimiento utilizando medio electrónicos como Internet, fax, videoconferencia, etc.</p>	<p>Manifestación de Voluntad</p> <p>Ley 29571</p> <p>Medios electrónicos Principios, reglas e Instituciones que regulan los contratos</p>	<p>Contrato</p> <p>Denuncias ante Indecopi</p> <p>Paginas electrónicos Correos electrónicos Principio de obligatoriedad del contrato</p>	LIKERT
<p>Contratos Electrónicos Mecanismo de Protección contra fraudes para consumidores</p>	<p>Para:(Durand 2016)</p> <p>Libro: Protección y Defensa del consumidor Esta ley regula las relaciones entre consumidores y proveedores, fijando los derechos y las obligaciones que les corresponden a cada uno, así como el rol que debe desempeñar la autoridad de consumo para el cumplimiento de sus disposiciones, garantizando la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores. Este cuerpo normativo tiene el mérito de condensar en un solo documento una serie de disposiciones tanto de carácter legal como administrativo que de una u otra forma regulaban los derechos del consumidor.</p>	<p>Ley de Protección al Consumidor</p>	<p>Ley 29571</p>	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Enfoque

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo. El autor Hernández (2014). Señala que “el enfoque representa un conjunto de procesos es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase “. (p,36). El autor antes mencionado señala que es parte de una idea que va acotándose, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica

4.2. Tipo y Diseño de la investigación

4.2.1. Tipo

El tipo de investigación es descriptivo. EL autor Hernández (2014) indica que “La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades”. (p.124), El autor nos ha señalado que, lo único que se pretende es medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan.

4.2.2. Diseño de la investigación

La presente investigación es transversal, puesto que encaja al análisis del estudio de la situación entorno social y geográfico correspondiente, específicamente en la localidad de la Provincia de Chíncha aplicando el análisis de la normativa nacional. Ley N° 29571 Código de Protección y defensa del Consumidor.

4.3. Nivel

Hernández (2014). Señala que “El nivel de investigación que se usara es correlacional, Sin embargo, las hipótesis correlacionales no sólo pueden establecer que dos o más variables se encuentran vinculadas, sino también cómo están asociadas”. (p140)

El autor señala En los siguientes ejemplos no sólo se establece que hay relación entre las variables, sino también cómo es la relación (qué dirección sigue).

4.4. Población y muestra

Al ser una investigación descriptiva, la población seleccionada para el análisis será de tipo documental, y se sustentará a través de los materiales descritos a continuación: Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor; donde se busca regular la actividad comercial en relación a los consumidores y sobre todo la defensa de nuestros derechos Código Civil peruano.

4.4.1. Población

Para la presente investigación se enfocará en la población de usuarios y estudiantes de Derecho, que utiliza los contratos electrónicos en la provincia de chincha durante el periodo 2021- 2022. Estoy de acuerdo con la posición siguiente:

Para el autor la población son elementos que conforman un fenómeno, un hecho, un caso, etc. también considera que población viene hacer un conjunto de elementos o individuos que se pueden observar o medir por tener una determinada característica o atributo propio de ellos (Ramírez 2015).

4.4.2 Muestra

En la presente investigación la población que será tomada en cuenta será de 25 usuarios y 25 estudiantes de Derecho, que optaron por

realizar contratos electrónicos en la provincia de chincha durante el periodo, 2021 – 2022.

4.5. Técnicas de recolección de datos

4.5.1. Técnicas

En el desarrollo de la investigación tomamos en cuenta libros, artículos, expedientes, trabajos de investigación entre otros. Los mismos que permiten el pleno desarrollo de la investigación de manera sistemática y secuencial en la recolección, clasificación y selección de datos por lo que la investigación es de observación documental y conceptual.

4.5.2. Instrumentos

Fichas de análisis documental, Hojas de recojo de datos

4.5.2.1 Instrumentos de Recolección de información

Guía de encuestas

CAPITULO V: RESULTADOS

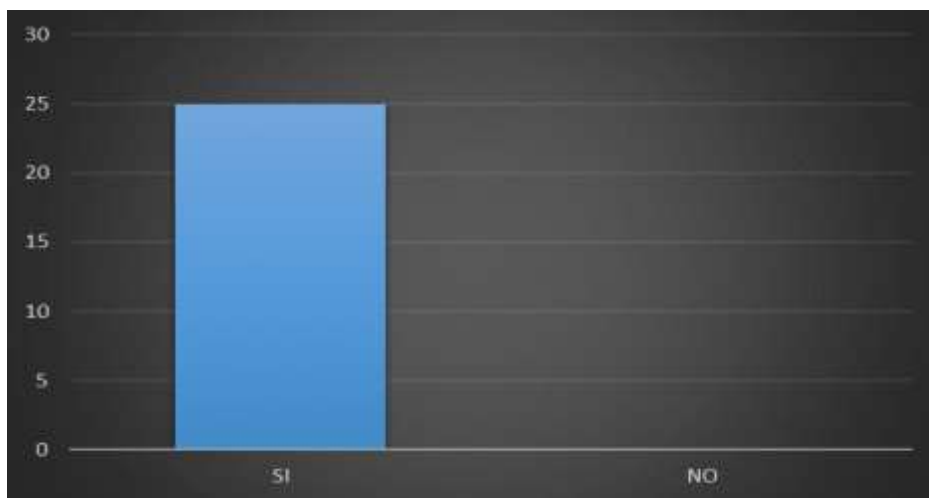
5.1. Resultados y análisis estadísticos encuesta a estudiantes de derecho.

1. ¿Conoce usted de los contratos electrónicos que se dan por internet?

TABLA N° 01

PREGUNTA N° 01	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	100.00%
NO	0	100.00%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 01



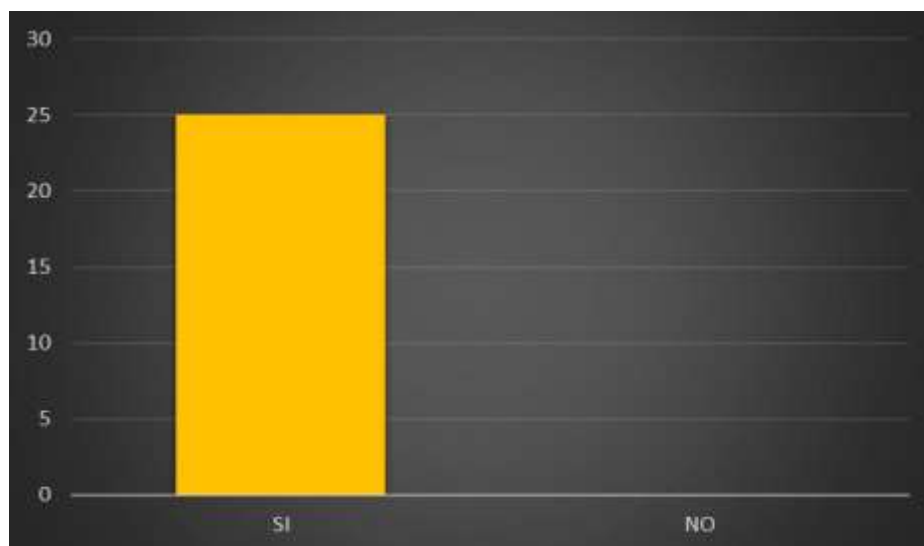
La primera pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho. Tuvo como objetivo conocer si los encuestados conocen sobre contratos electrónicos, teniéndose que el 100% de los encuestados si conocen sobre contratos electrónicos. Con ello se puede apreciar que efectivamente los contratos electrónicos han cobrado importancia en el desarrollo de la tecnología y cada día se hacen más necesarios en la vida diaria de las personas.

2. ¿Considera que es necesario contar con una ley especial para poder solucionar problemas que se generan en los contratos electrónicos?

TABLA N° 02

PREGUNTA N° 02	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	100.00%
NO	0	100.00%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 02



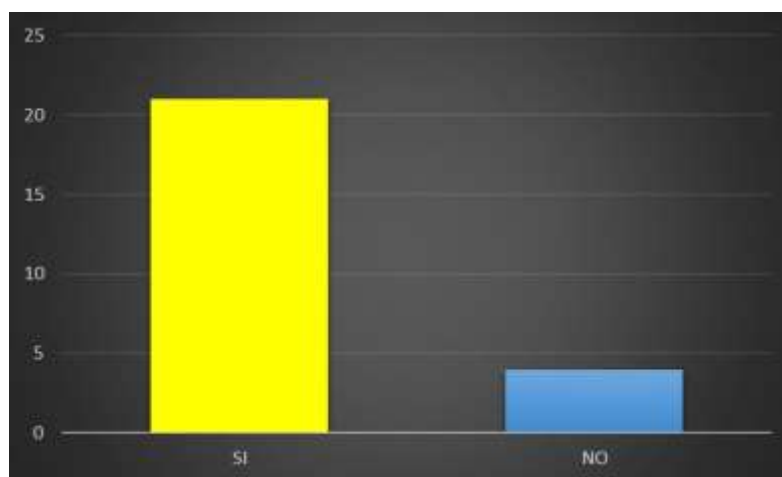
La segunda pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, tuvo como objetivo conocer si los encuestados consideran necesario contar con una ley especial para poder solucionar los problemas que se generan en los contratos electrónicos teniéndose que el 100% de los encuestados si lo consideran así. Lo que no hace más que demostrar que los consumidores no se sienten seguros jurídicamente al celebrar contratos electrónicos, colaborando con la confirmación de la hipótesis realizada en la presente investigación

3. ¿Cree usted que los contratos electrónicos brindan seguridad jurídica en la protección al usuario y proveedor?

TABLA N°03

PREGUNTA N° 03	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	21	84.00%
NO	4	16.00%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 03



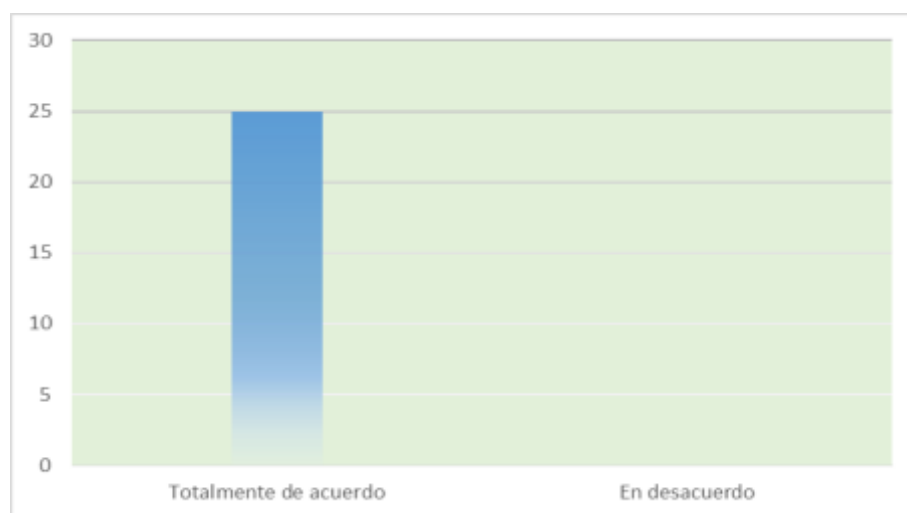
La tercera pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, los encuestados señalaron que si existe seguridad legal, un 84% de ellos, sostuvo que los contratos electrónicos brindan seguridad jurídica en la protección al usuario y proveedor, así como un 16% señaló que si se genera duda y desconfianza. En ese sentido, se puede apreciar que la inseguridad y desconfianza siempre está presente en los consumidores al realizar contratos electrónicos, dado a que estos no se encuentran regulados en nuestra normativa

4. ¿Considera usted que la forma de los contratos electrónicos es susceptible a cambios o mejoras?

TABLA N° 04

PREGUNTA N° 04	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 04



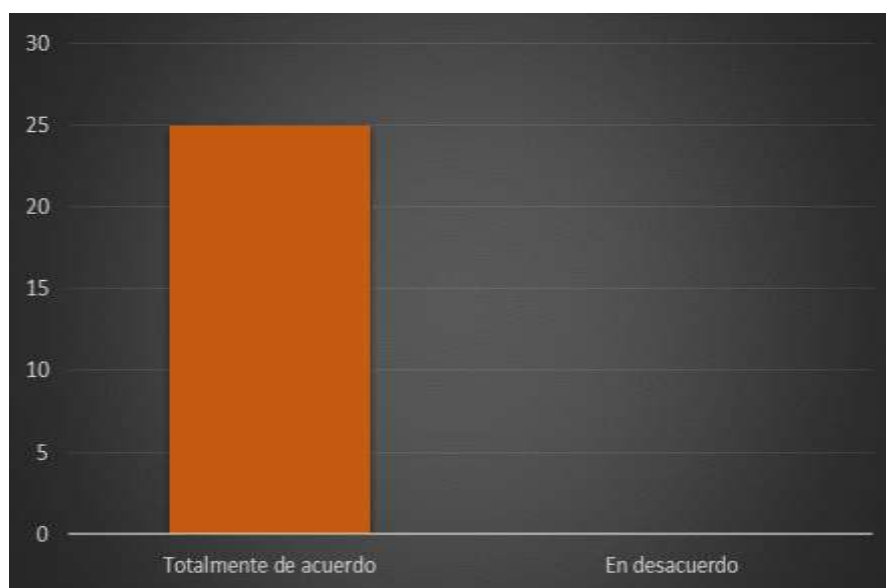
La cuarta pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, permitió conocer la necesidad de modificar la Ley de Protección, y Defensa al Consumidor, Ley 29571, en asuntos de contratación electrónicas, con lo que se obtuvo un resultado de 100% de los estudiantes que estaban a favor de la modificación de la mencionada Ley. Considerando que los contratos electrónicos, poseen múltiples beneficios, siempre y cuando existan reglas claras y las plataformas virtuales respeten los lineamientos internacionales.

5. ¿Cree usted que cuando se da la oferta y la aceptación del contrato por medios electrónicos debería existir un medio fiscalizador u otro filtro para su realización?

TABLA N° 05

PREGUNTA N° 05	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 05



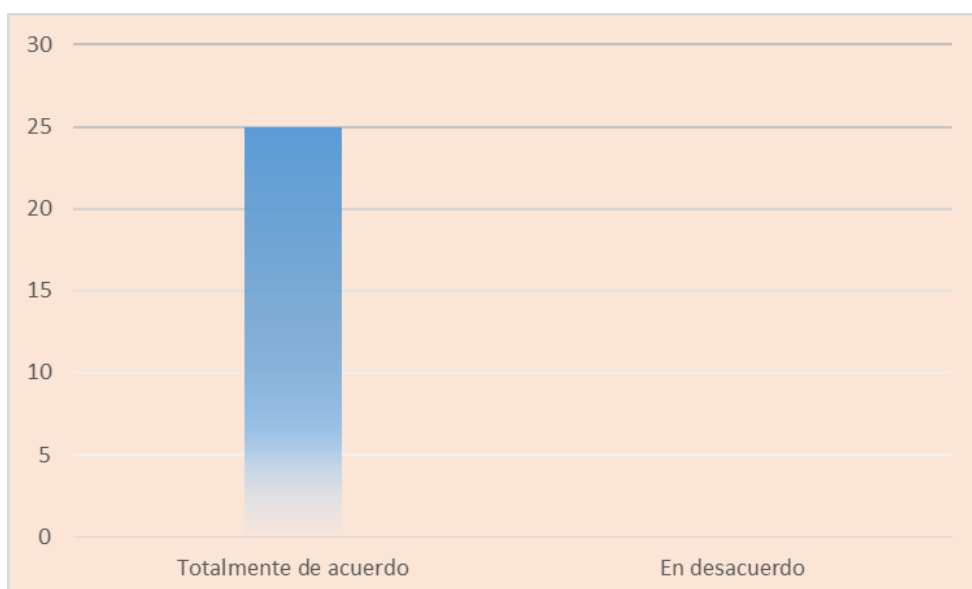
La quinta pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, el 100% de los entrevistados determinaron que si es necesario un medio fiscalizador o mejores filtros para un eficiente comercio electrónico, y sobre todo para que se respete y exista un beneficio mutuo entre sus participantes.

6. ¿Cree usted que los contratos electrónicos en su actividad comercial deberían de ser revisados por alguna entidad especializada?

TABLA N° 06

PREGUNTA N° 06	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 06



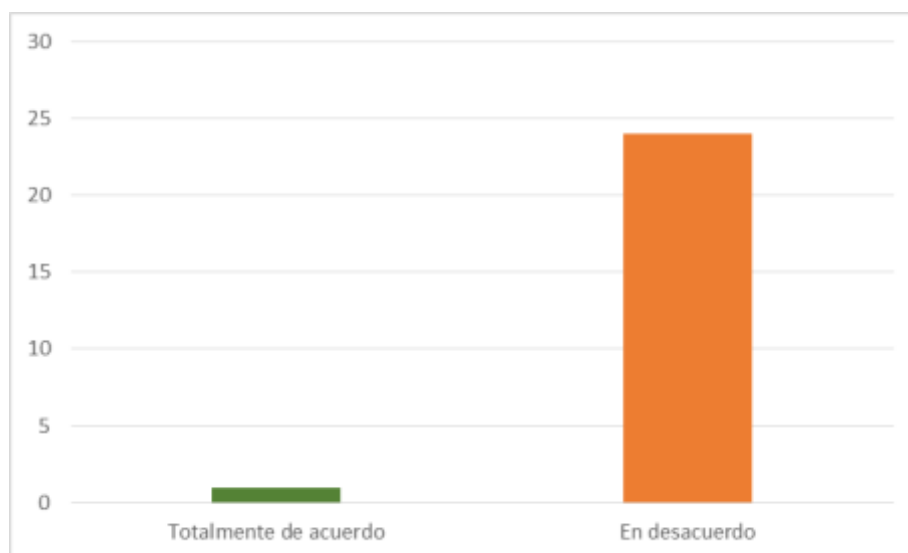
La sexta pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, el 100% de los entrevistados determinaron que si es necesario otra entidad especializada a parte de INDECOPI para un eficiente y eficaz comercio electrónico, consideran que hasta el momento no existe alguna entidad especializada que determine directrices puntuales para el desarrollo del comercio electrónico.

7. ¿Considera usted que la Ley 29571 (Ley de Protección y Defensa al Consumidor) regula eficientemente los contratos electrónicos?

TABLA N° 07

PREGUNTA N° 06	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	4%
En desacuerdo	24	96%
TOTAL	25	100.00%

GRAFICO N° 07



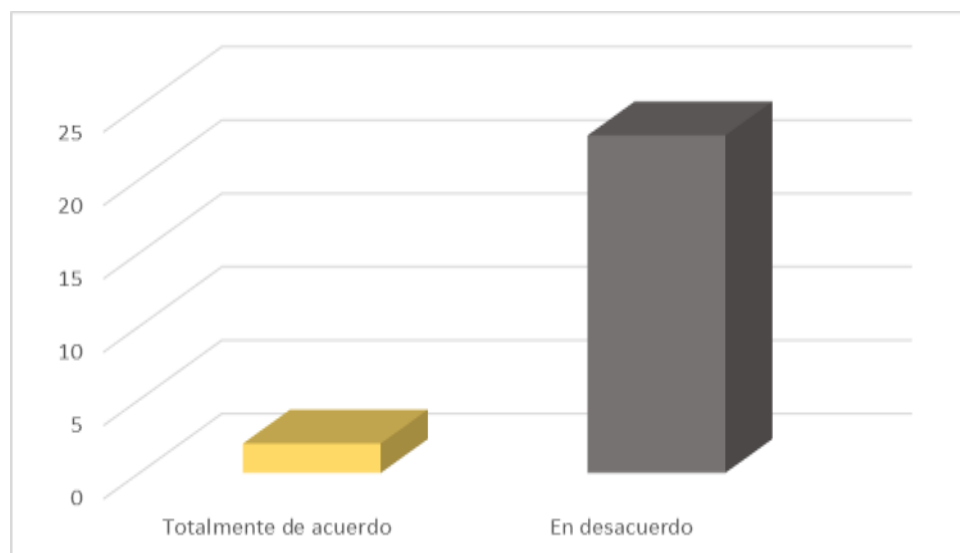
La séptima pregunta que se realizó a los estudiantes de derecho, se obtuvo que un 96% de los encuestados, considera que la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor no regula eficientemente los contratos electrónicos, no existiendo una regulación sistemática; frente a un 4% que están totalmente de acuerdo con la regulación de los contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Nuevamente podemos apreciar que los consumidores consideran que la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor es insuficiente, no estando regulada de manera eficiente.

8. ¿Cree usted que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos?

TABLA N° 08

PREGUNTA N° 08	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	8%
En desacuerdo	23	92%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 08



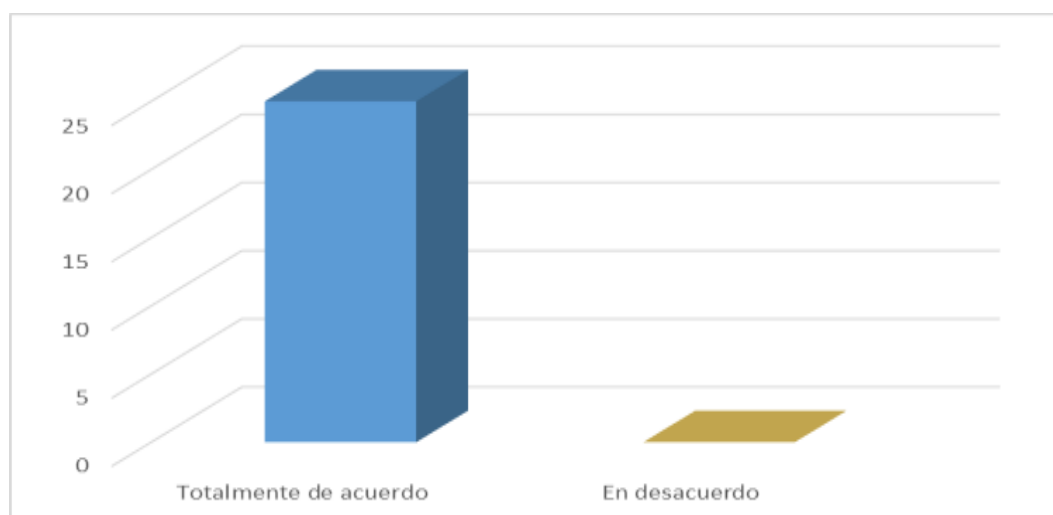
La octava pregunta, fue orientada a efectos de corroborar si la Ley de Protección y Defensa al Consumidor realmente brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos. En virtud a ello, se obtuvo un sorprendente resultado de un 92% de los consumidores que consideraban que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, no brinda seguridad jurídica en cuanto a la regulación de contratos electrónicos, frente a un 8% de consumidores que manifestaron lo contrario.

9. ¿Considera usted que la Ley 29571, debería modificarse en asuntos de contratación electrónica?

TABLA N° 09

PREGUNTA N° 09	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 09



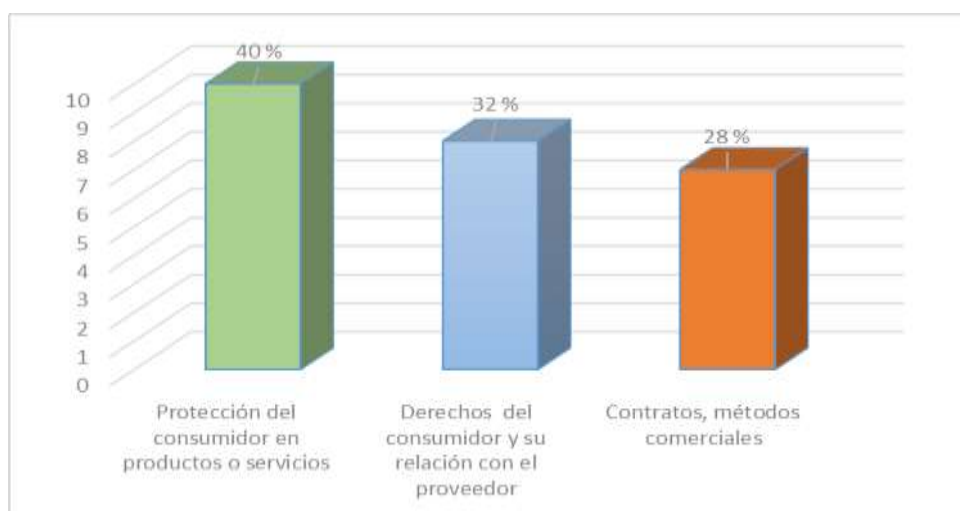
En la pregunta número 9, se dio a conocer la necesidad de modificar la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, con lo que se obtuvo un resultado de 100% de estar de acuerdo de la modificación de la mencionada Ley. Los encuestados que manifestaron estar a favor de la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Es evidente que al ser la mayoría que están a favor de la modificación de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, a razón a que existe una problemática muy seria que preocupa a los estudiantes de derecho, y al conocer las respuestas que dieron los encuestados, todas ellas apuntaron que es debido a la falta de regulación que genera la desconfianza y la inseguridad al regular contratos electrónicos.

10. ¿Qué temas trata el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

TABLA N° 10

PREGUNTA N° 10	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Protección del consumidor en productos o servicios	10	40%
Derechos del consumidor y su relación con el proveedor	8	32%
Contratos, métodos comerciales	7	28%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 10



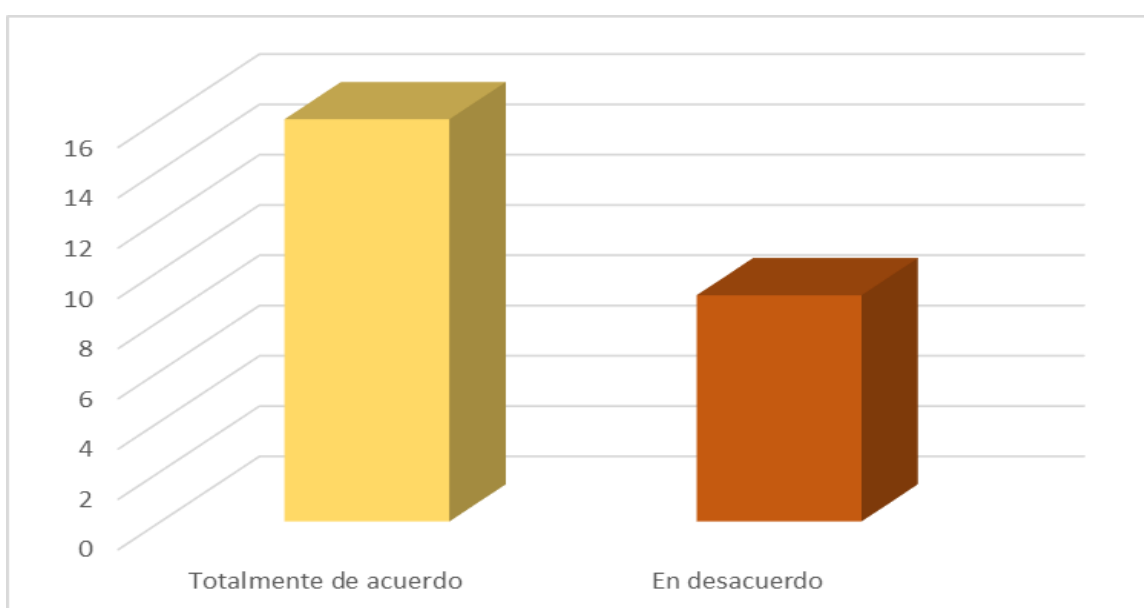
En la pregunta número 10, podemos visualizar que los estudiantes de derecho conocen temas Código de Protección y Defensa del Consumidor un 40% respecto Protección del consumidor en productos o servicios, el 32% conocen de derechos del consumidor y su relación con el proveedor y el 28% conoce temas sobre contratos, métodos comerciales.

11. ¿Considera usted que la actual normatividad vigente en nuestro país en materia de Protección y Defensa del Consumidor es la adecuada?

TABLA N° 11

PREGUNTA N° 11	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	64%
En desacuerdo	9	36%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 11



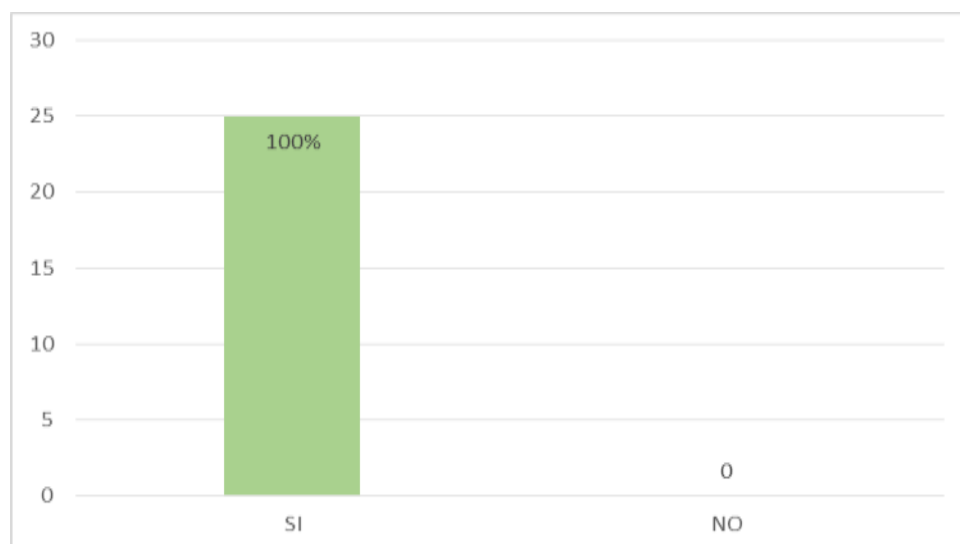
Los encuestados señalaron que la actual normatividad vigente en nuestro país en materia de Protección y Defensa del Consumidor no es la más adecuada pues aún existe inseguridad legal, un 64% de ellos, sostuvo que no tienen una regulación propia, no se pueden generar reclamos en caso de fraude, en consecuencia esto genera duda y desconfianza. En ese sentido, se puede apreciar que la inseguridad y desconfianza siempre está presente en los consumidores al realizar contratos electrónicos.

12. Al momento de realizar una compra por internet de un producto haciendo uso de las herramientas tecnológicas, llámese: computadora, Tablet o dispositivos móviles, ¿se sintió seguro al realizar la transacción?

TABLA N°12

PREGUNTA N° 12	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 12



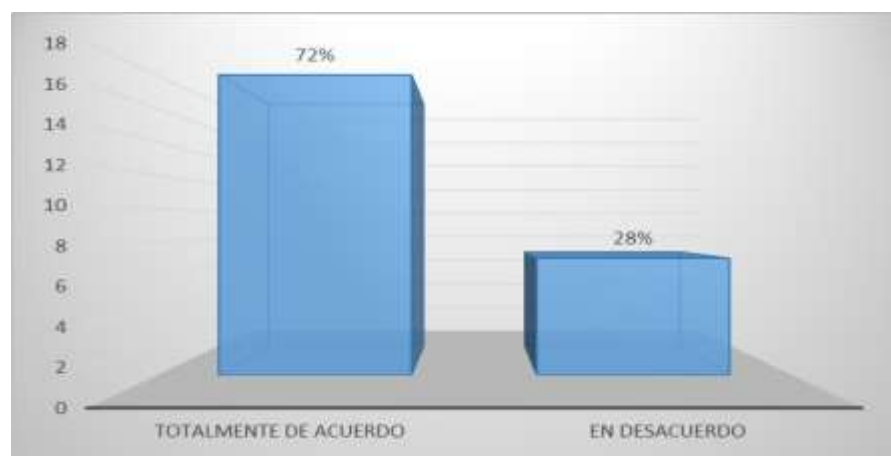
La presente pregunta, se realizó con la finalidad de conocer la experiencia de los encuestados. Es así que el 100% de los encuestados precisó que sí se sintió seguro al realizar una contratación electrónica; porque consideran que realizar contratos por medios electrónicos es una forma más práctica, accesible de realizarlo.

13. ¿Considera usted que, los productos o servicios que se ofrecen en las páginas electrónicas contiene la información oportuna para un buen acuerdo de contrato?

TABLA N°13

PREGUNTA N° 13	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	18	72%
En desacuerdo	7	28%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 13



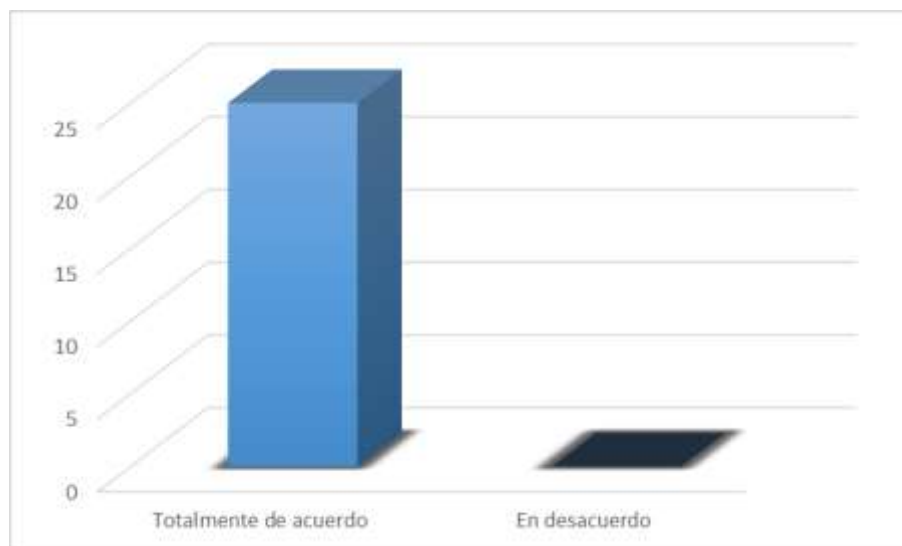
Los encuestados consideran que si los productos o servicios que se ofrecen en las páginas electrónicas contienen la información oportuna para un buen acuerdo de contrato; es así que se obtuvo como resultado un 72% respondieron que estaban totalmente de acuerdo y el 28 % en desacuerdo. Dado que actualmente los servicios que brindan las páginas a través de las plataformas no son de información oportuna muchas veces de presentan informaciones falsas a la web.

14. ¿Considera usted que las personas o empresas abusan de la información engañosa al utilizar los correos electrónicos?

TABLA N° 14

PREGUNTA N° 14	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 14



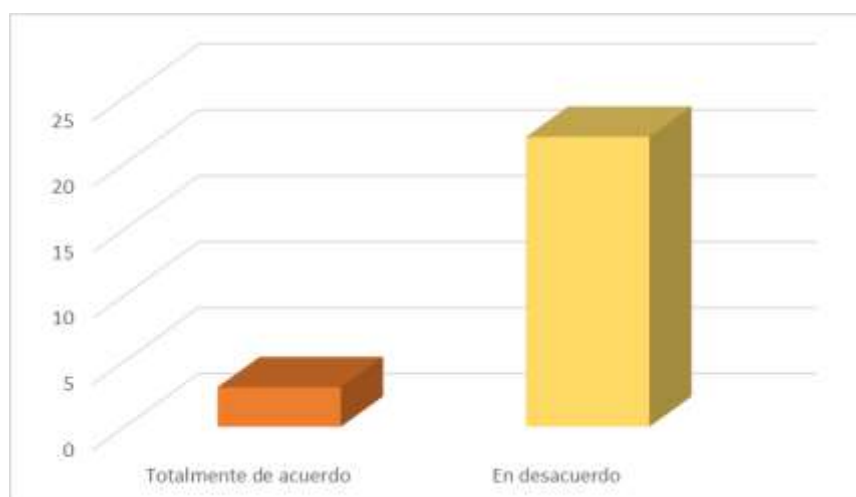
En la pregunta número 14, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho consideran un abuso de la información engañosa al utilizar correos electrónicos, dicha opinión se basa a razón de que el comercio electrónico ha propiciado cambios a raíz de la contratación masiva que se hace a través de medios electrónicos. En este contexto, la noción de establecimiento de comercio virtual aparece de manera engañosa, no existe uniformidad en el tratamiento jurídico de los mensajes de datos y de los contratos celebrados por vía electrónica a pesar de los esfuerzos de INDECOPI.

15. ¿Considera usted que en las páginas electrónicas generan confianza a la adquisición de un producto?

TABLA N°15

PREGUNTA N° 15	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	12%
En desacuerdo	22	88%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 15



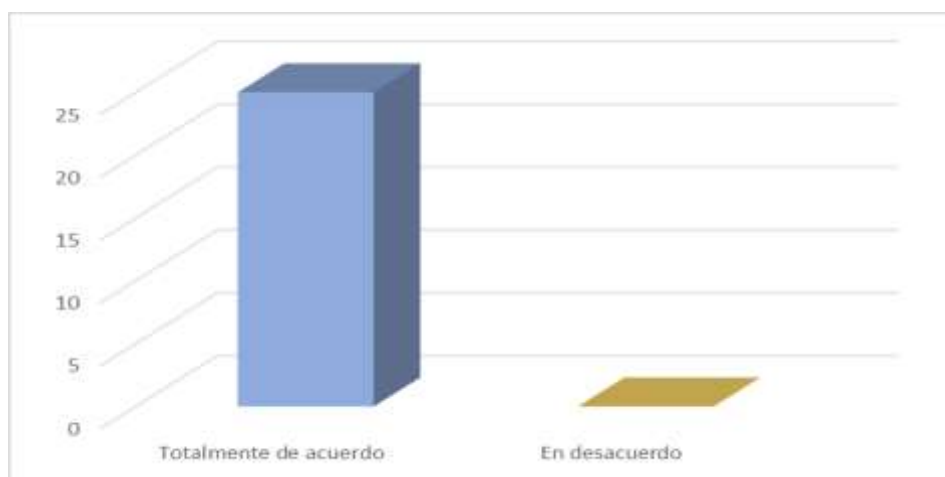
En la pregunta número 15, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho consideran confiables las páginas electrónicas para la adquisición de un producto, el 88% están en desacuerdo con esta premisa pues consideran que un producto pedido podría no corresponder con la página electrónica consultada, si el producto no es el solicitado o no satisface al usuario existe la probabilidad de no poder ser cambiado o que se te devuelva el dinero, otra de la razón que consideran de desconfianza es el tener que dar información personal donde se hará la compra.

16. ¿Cree usted que las empresas que realizan las ventas de productos u ofrecen servicios por las páginas electrónicas deberían realizar alguna inscripción formal?

TABLA N° 16

PREGUNTA N° 16	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 16



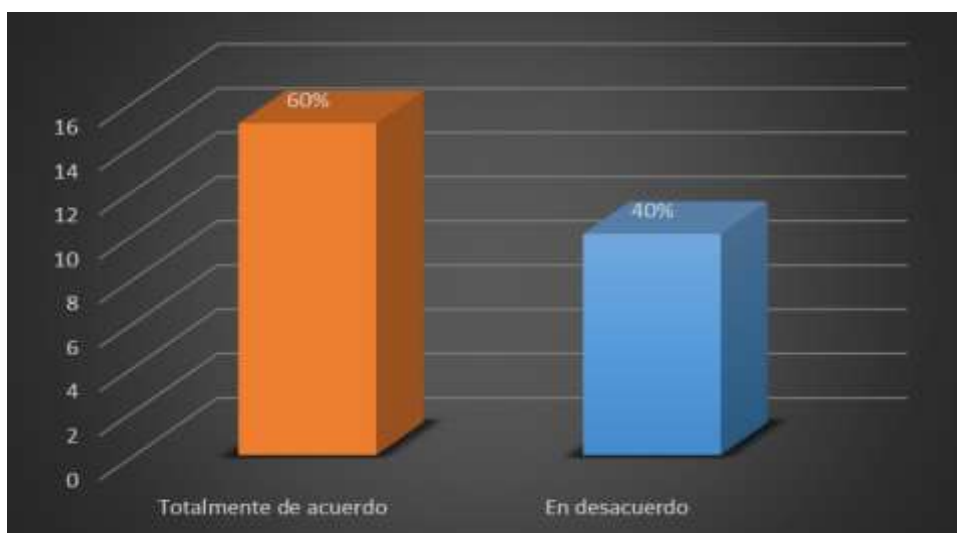
En la pregunta número 16, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho consideran necesario realizar alguna inscripción formal para las ventas de productos ofrecidos por las páginas electrónicas, el 100 % están totalmente de acuerdo que se debe contar con un centro o sistema donde se realice la inscripción formal, para que las empresas puedan cumplir con todas las medidas de seguridad correspondientes, así mismo, la información de las empresas sea un respaldo para que el consumidor tenga la confianza de poder adquirir estos servicios o bienes. Uno de los derechos que nos otorga la constitución, es que el Estado debe proteger a los consumidores y proveedores, a medida que puedan tener la seguridad que amerita, la inscripción formal daría esa seguridad que se necesita.

17. ¿Considera usted que el principio de obligatoriedad se encuentra correctamente refrendada y regulada por nuestro actual Código Civil para asegurar la ejecución de contratos electrónicos?

TABLA N° 17

PREGUNTA N° 17	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	60%
En desacuerdo	10	40%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 17



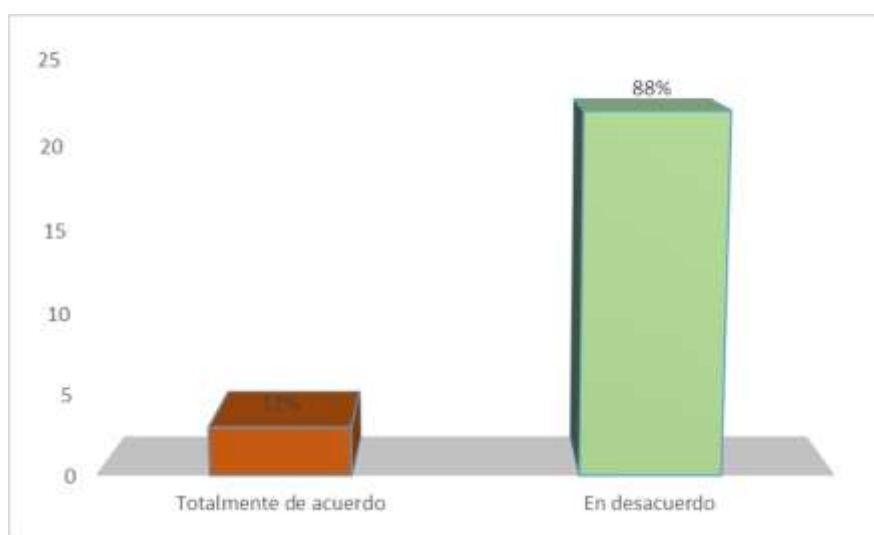
En la pregunta número 17, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho son concedores si el principio de obligatoriedad se encuentra correctamente refrendada y regulada por nuestro actual Código Civil para asegurar la ejecución de contratos electrónicos. El 60 % está totalmente de acuerdo, dado que según lo estipulado en el artículo 1361º del Código Civil, los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos, “el contrato es ley entre las partes”. Así, todo lo que se haya establecido en ellos obliga a las partes contratantes y sólo lo regulado les es aplicable y solo un 40 % de encuestados están en desacuerdo

18. ¿Considera usted que realizada una denuncia a INDECOPI, ante problemas de contratos electrónicos, son respaldados por norma jurídica en caso de incumplimiento?

TABLA N°18

PREGUNTA N° 18	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	12%
En desacuerdo	22	88%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 18



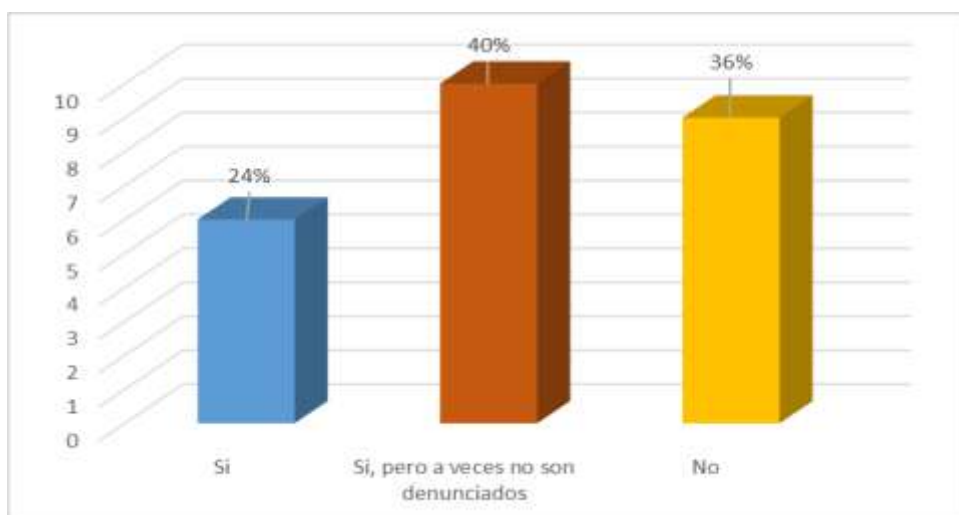
En la pregunta número 18, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho tienen conocimiento que realizada una denuncia a INDECOPI, ante problemas de contratos electrónicos, son respaldados por norma jurídica en caso de incumplimiento. El 12 % está totalmente de acuerdo, dado que según el artículo 105° del Código Civil, INDECOPI tiene competencia para juzgar aquellos casos que se verifiquen lesión efectiva a los derechos de los consumidores, y 88% indican que no respaldados en caso de incumplimiento por INDECOPI.

19. ¿Cree usted que existe publicidad engañosa en los productos ofertados a través de internet y si a la vez son denunciados ante INDECOPI?

TABLA N° 19

PREGUNTA N° 19	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	6	24%
Si, pero a veces no son denunciados	10	40%
No	9	36%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 19



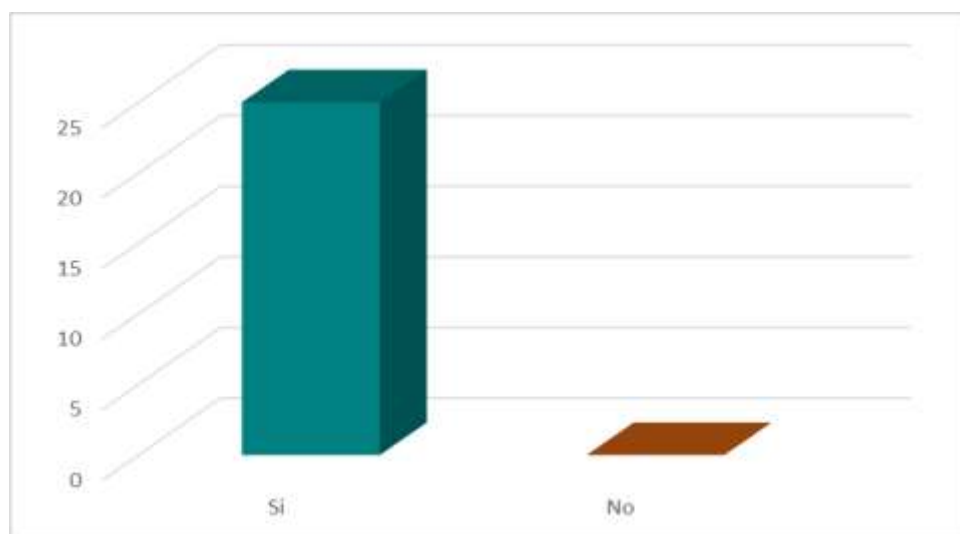
En la pregunta número 19, se puede visualizar en un 40% que si existe publicidad engañosa pero a veces no son denunciados ante INDECOPI, así mismo un 36% indica que si existe publicidad engañosa pero en definitiva no son denunciados ante INDECOPI, y un 24% que si existe publicidad engañosa y estas si son denunciados ante INDECOPI. Cabe precisar que la publicidad engañosa no sólo afecta a los destinatarios en cuanto que pueden verse frustrados si llegan a contratar con el anunciante, sino que las informaciones engañosas perturban el buen funcionamiento del mercado, que ha de fundamentarse en informaciones verdaderas.

20. ¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de INDECOPI?

TABLA N° 20

PREGUNTA N° 20	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 20



En la pregunta número 20, se puede visualizar que los estudiantes de derecho si conocen la labor protectora y sancionadora de INDECOPI en un 100%, sin embargo afirman también que en materia de protección al consumidor no existe una norma específica que proteja al consumidor electrónico, no obstante, se utiliza el Código de Protección y Defensa del Consumidor para defender a este consumidor de posibles agravios. Hasta el momento solo existe por parte de INDECOPI un documento de trabajo institucional que propone actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de regular el comercio electrónico, proteger y garantizar la adquisición de productos y servicios que se comercializan a través de la web.

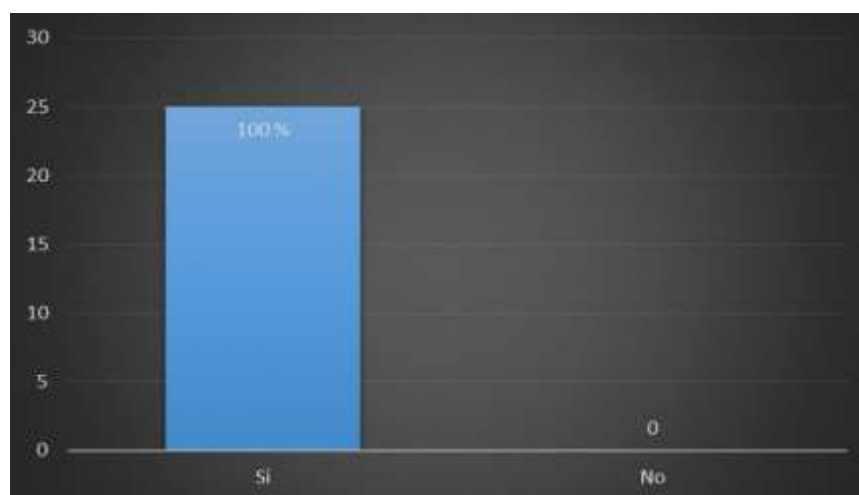
5.2. Resultados y análisis estadísticos encuesta a los usuarios.

1. ¿Conoce usted de los contratos electrónicos que se dan por internet?

TABLA N° 21

PREGUNTA N° 01 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 21



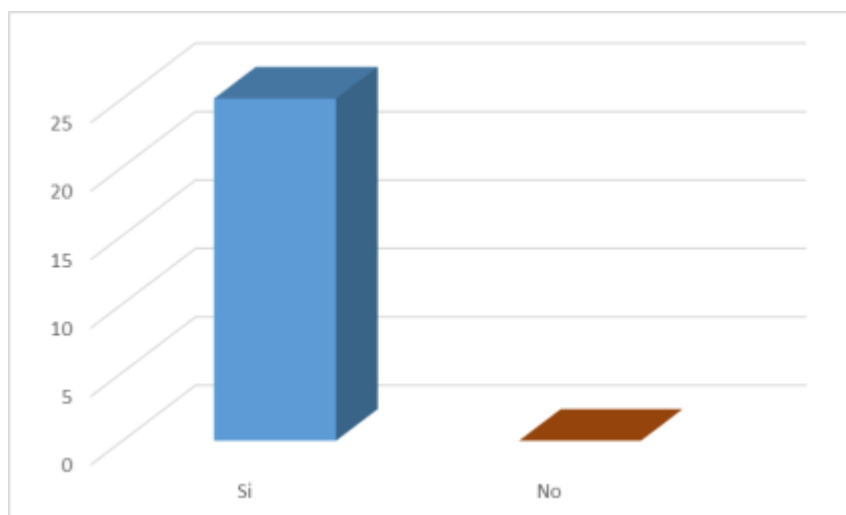
La primera pregunta que se realizó a las personas que en alguna oportunidad participaron o adquirieron algún producto por comercio electrónico (usuario), se obtuvo que el 100% de los encuestados si conocen sobre contratos electrónicos. Con ello se puede apreciar que efectivamente los contratos electrónicos han cobrado importancia en el desarrollo de la tecnología y cada día se hacen más necesarios en la vida diaria de las personas

2. ¿Considera que es necesario contar con una ley especial para poder solucionar problemas que se generan en los contratos electrónicos?

TABLA N° 22

PREGUNTA N° 02 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 22



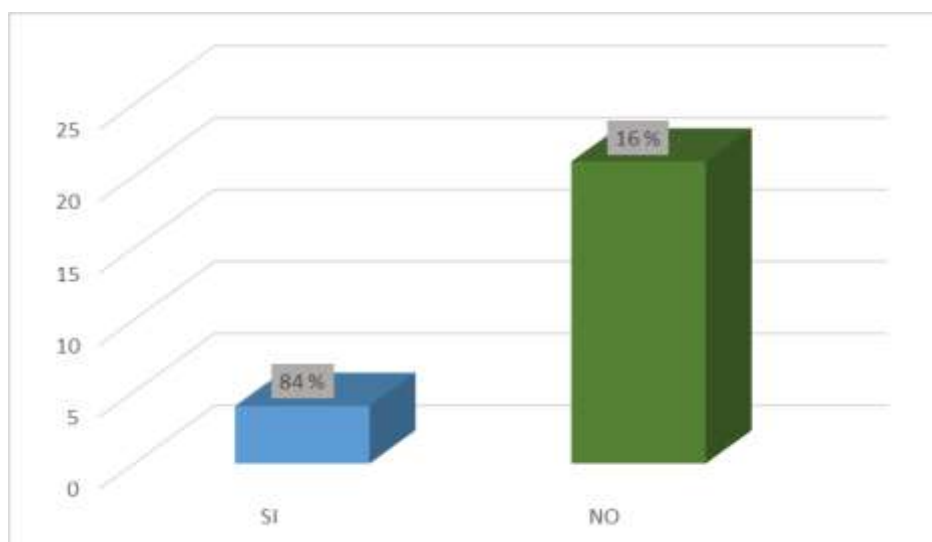
La segunda pregunta que se realizó a los usuarios, tuvo como objetivo conocer si los encuestados consideran necesario contar con una ley especial para poder solucionar los problemas que se generan en los contratos electrónicos teniéndose que el 100% de los encuestados si lo consideran así. Lo que no hace más que demostrar que los consumidores no se sienten seguros jurídicamente al celebrar contratos electrónicos, colaborando con la confirmación de la hipótesis realizada en la presente investigación

3. ¿Cree usted que los contratos electrónicos brindan seguridad jurídica en la protección al usuario y proveedor?

TABLA N° 23

PREGUNTA N° 03 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	4	16%
No	21	84%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 23



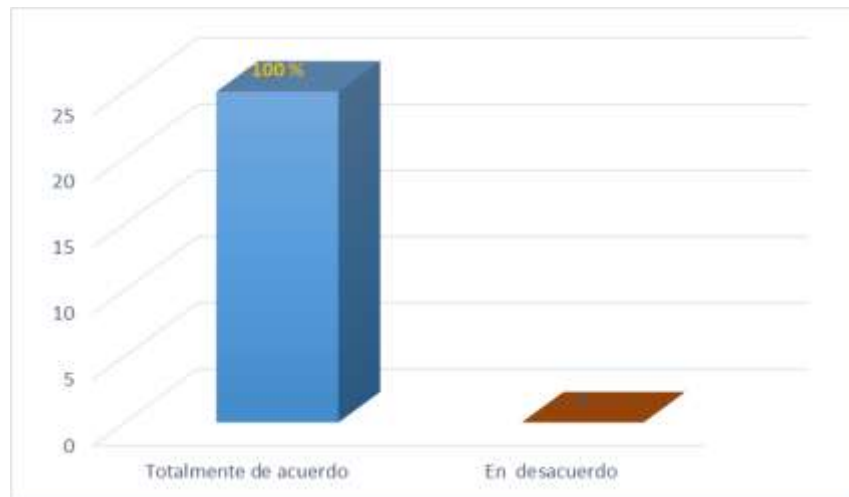
La tercera pregunta que se realizó a los usuarios, los encuestados señalaron un 84% sostuvo que los contratos electrónicos no brindan seguridad jurídica en la protección al usuario y proveedor, y un 16% señaló que si se genera confianza. En ese sentido, se puede apreciar que la inseguridad y desconfianza siempre está presente en los consumidores al realizar contratos electrónicos.

4. ¿Considera usted que la forma de los contratos electrónicos es susceptible a cambios o mejoras?

TABLA N° 24

PREGUNTA N° 04 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 24



La cuarta pregunta que se realizó a los usuarios, permitió conocer la necesidad de modificar la Ley de Protección, y Defensa al Consumidor, Ley 29571, en asuntos de contratación electrónicas, con lo que se obtuvo un resultado de 100% de los estudiantes que estaban a favor de la modificación de la mencionada Ley.

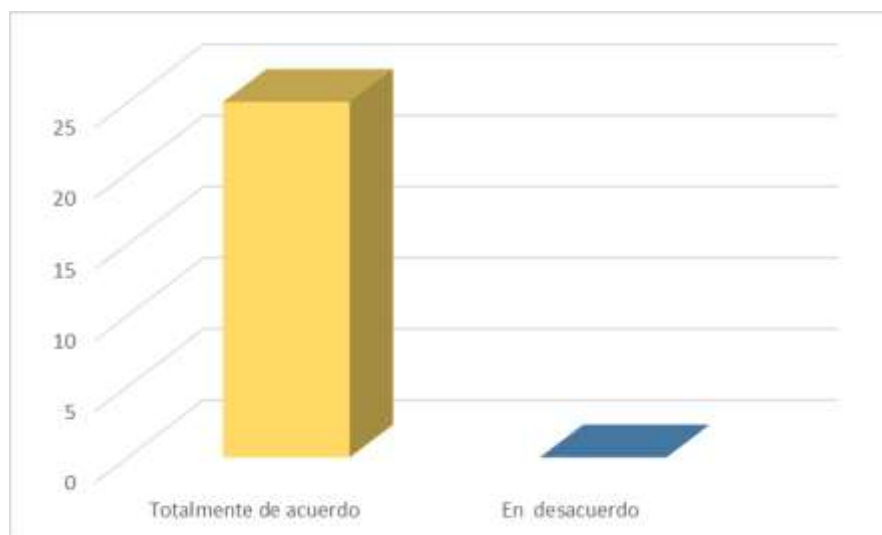
Es evidente que al ser un 100% de los consumidores que están a favor de la modificación de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, es debido a que existe una problemática muy seria que preocupa a los consumidores, y al conocer las respuestas que dieron los encuestados, todas ellas apuntaron que es debido a la falta de regulación que genera la desconfianza y la inseguridad al regular contratos electrónicos.

5.- ¿Cree usted que cuando se da la oferta y la aceptación del contrato por medios electrónicos debería existir un medio fiscalizador u otro filtro para su realización?

TABLA N° 25

PREGUNTA N° 05 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 25



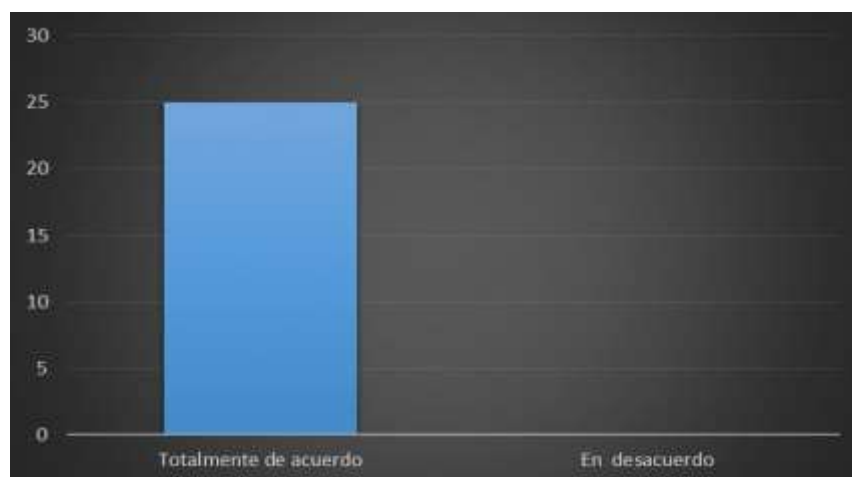
La quinta pregunta que se realizó a los usuarios, el 100% de los entrevistados determinaron que si es necesario un medio fiscalizador o mejores filtros para un eficiente comercio electrónico, y sobre todo para que se respete y exista un beneficio mutuo entre sus participantes.

6. ¿Cree usted que los contratos electrónicos en su actividad comercial deberían de ser revisados por alguna entidad especializada?

TABLA N° 26

PREGUNTA N° 06 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 26



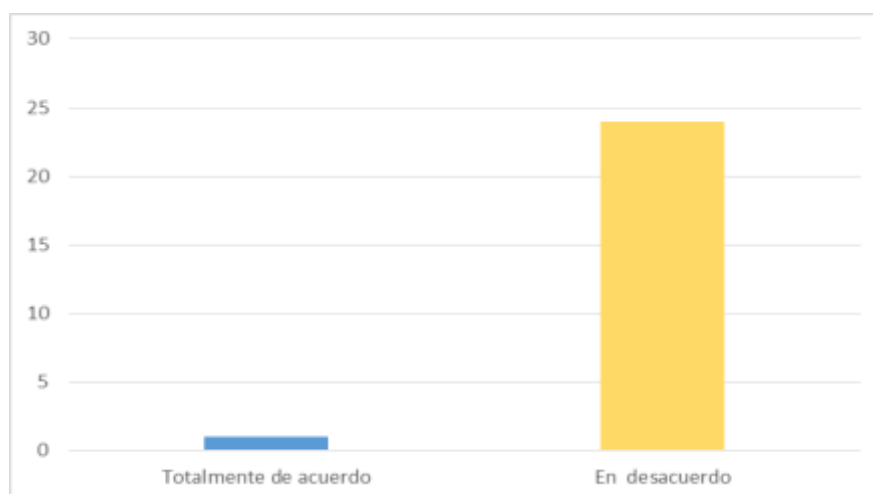
La sexta pregunta que se realizó a los usuarios, el 100% de los entrevistados determinaron que si es necesario otra entidad especializada a parte de INDECOPI para un eficiente y eficaz comercio electrónico, consideran que hasta el momento no existe alguna entidad especializada que determine directrices puntuales para el desarrollo del comercio electrónico.

7. ¿Considera usted que la Ley 29571 (Ley de Protección y Defensa al Consumidor) regula eficientemente los contratos electrónicos?

TABLA N° 27

PREGUNTA N° 07 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	4%
En desacuerdo	24	96%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 27



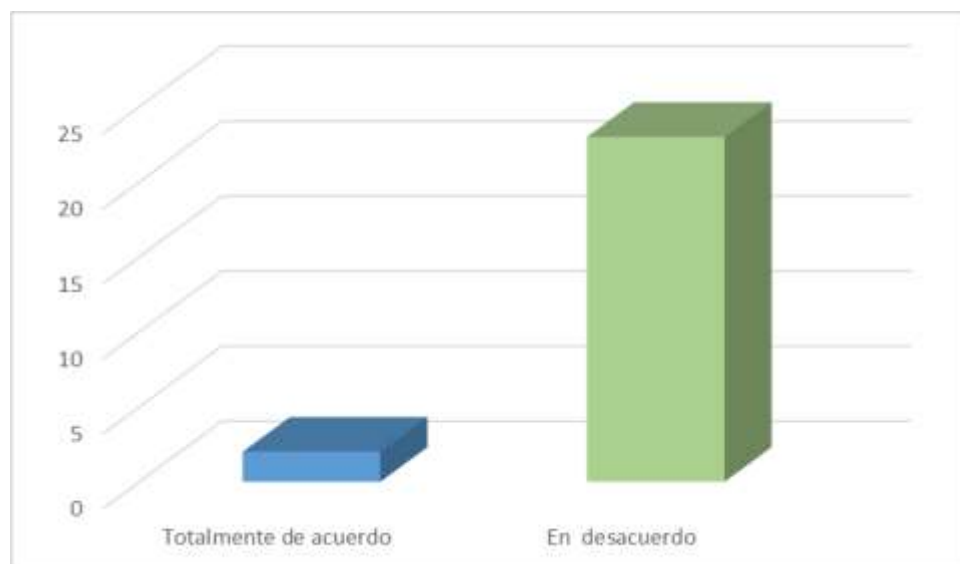
La séptima pregunta que se realizó para conocer de qué manera se considera que la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor regula eficientemente los contratos electrónicos, para lo cual se obtuvo que un 96% de los encuestados considera que no es eficiente, no existe una regulación sistemática, frente a un 4% que están totalmente de acuerdo con la regulación de los contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Nuevamente podemos apreciar que los consumidores consideran que la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor es insuficiente, no estando regulada de manera eficiente.

8. ¿Cree usted que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos?

TABLA N° 28

PREGUNTA N° 08 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	8%
En desacuerdo	23	92%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 28



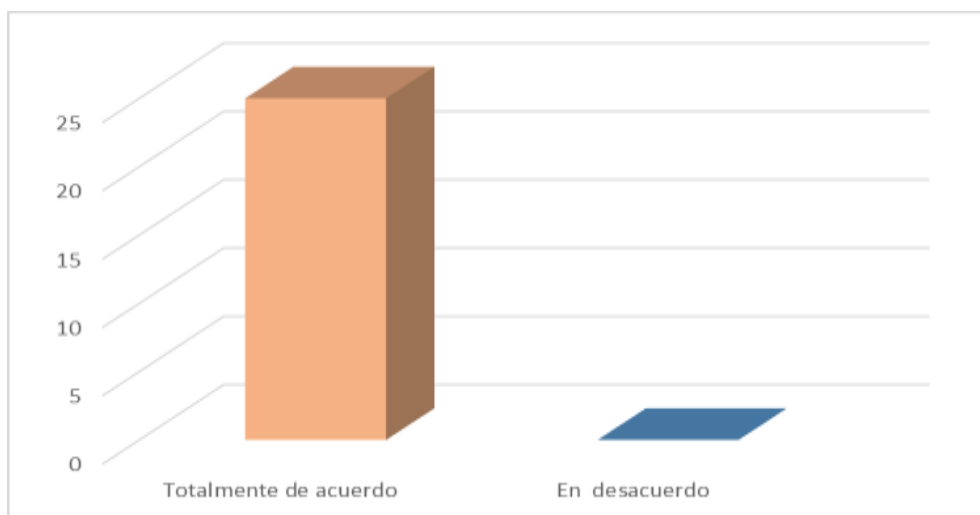
La octava pregunta, fue orientada a efectos de corroborar si la Ley de Protección y Defensa al Consumidor realmente brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos. En virtud a ello, se obtuvo un sorprendente resultado de un 92% de los consumidores que consideraban que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, no brinda seguridad jurídica en cuanto a la regulación de contratos electrónicos, frente a un 8% de consumidores que manifestaron lo contrario.

9. ¿Considera usted que la Ley 29571, debería modificarse en asuntos de contratación electrónica?

TABLA N° 29

PREGUNTA N° 09 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 29



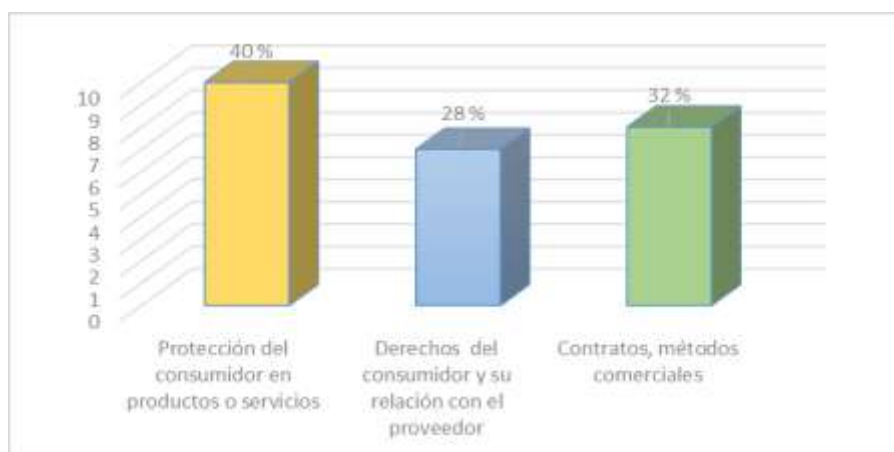
En la pregunta número 9, se dio a conocer la necesidad de modificar la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, con lo que se obtuvo un resultado de 100% de estar de acuerdo de la modificación de la mencionada Ley. Los encuestados que manifestaron estar a favor de la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Es evidente que al ser la mayoría que están a favor de la modificación de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, a razón a que existe una problemática muy seria que preocupa a los estudiantes de derecho, y al conocer las respuestas que dieron los encuestados, todas ellas apuntaron que es debido a la falta de regulación que genera la desconfianza y la inseguridad al regular contratos electrónicos.

10. ¿Qué temas trata el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

TABLA N° 30

PREGUNTA N° 10	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Protección del consumidor en productos o servicios	10	40%
Derechos del consumidor y su relación con el proveedor	7	28%
Contratos, métodos comerciales	8	32%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 30



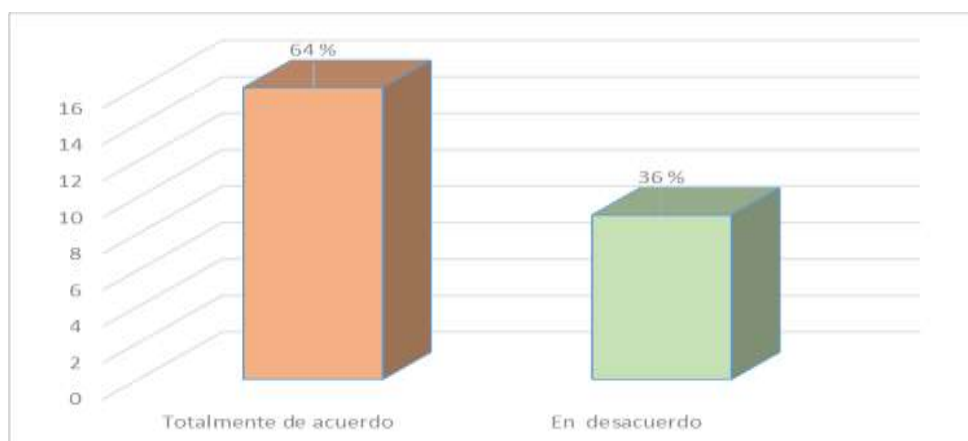
En la pregunta número 10, podemos visualizar que los usuarios conocen temas Código de Protección y Defensa del Consumidor un 40% respecto Protección del consumidor en productos o servicios, el 28% conocen de derechos del consumidor y su relación con el proveedor y el 32% conoce temas sobre contratos, métodos comerciales.

11. ¿Considera usted que la actual normatividad vigente en nuestro país en materia de Protección y Defensa del Consumidor es la adecuada?

TABLA N° 31

PREGUNTA N° 11 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	64%
En desacuerdo	9	36%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 31



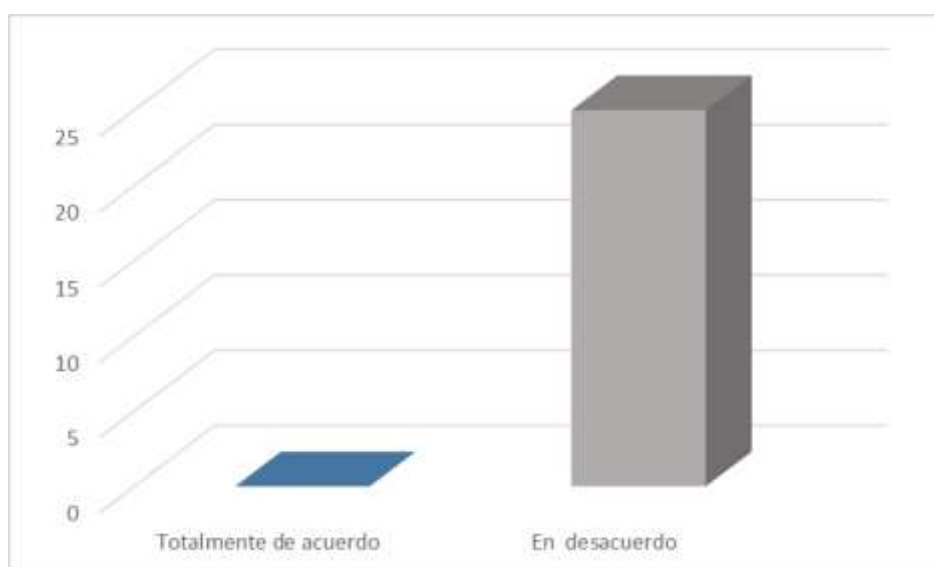
Los encuestados señalaron que la actual normatividad vigente en nuestro país en materia de Protección y Defensa del Consumidor no es la más adecuada pues aún existe inseguridad legal, un 64% de ellos, sostuvo que si existe regulación adecuada, y un 36% en desacuerdo, es decir al existir un fraude no se puede reclamar, en consecuencia esto genera duda y desconfianza. En ese sentido, se puede apreciar que la inseguridad y desconfianza siempre está presente en los consumidores al realizar contratos electrónicos.

12. Al momento de realizar una compra por internet de un producto haciendo uso de las herramientas tecnológicas, llámese: computadora, Tablet o dispositivos móviles, ¿se sintió seguro al realizar la transacción?

TABLA N° 32

PREGUNTA N° 12 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 32



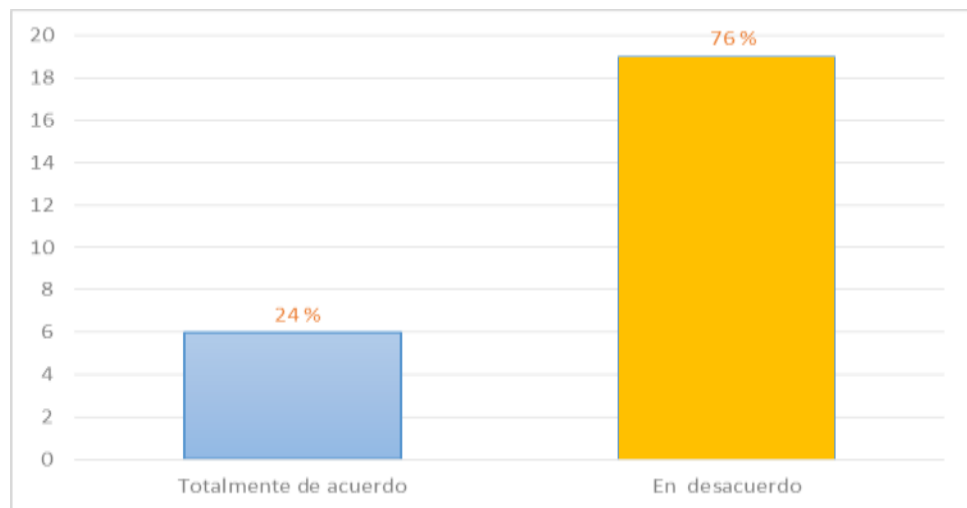
La presente pregunta, se realizó con la finalidad de conocer la experiencia de los encuestados. Es así que el 100% de los encuestados precisó que no se sintió seguro al realizar una contratación electrónica; porque consideran que para realizar contratos por medios electrónicos este al ser inmaterial no da las garantías suficientes.

13. ¿Considera usted que, los productos o servicios que se ofrecen en las páginas electrónicas contiene la información oportuna para un buen acuerdo de contrato?

TABLA N° 33

PREGUNTA N° 13 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	24%
En desacuerdo	19	76%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 33



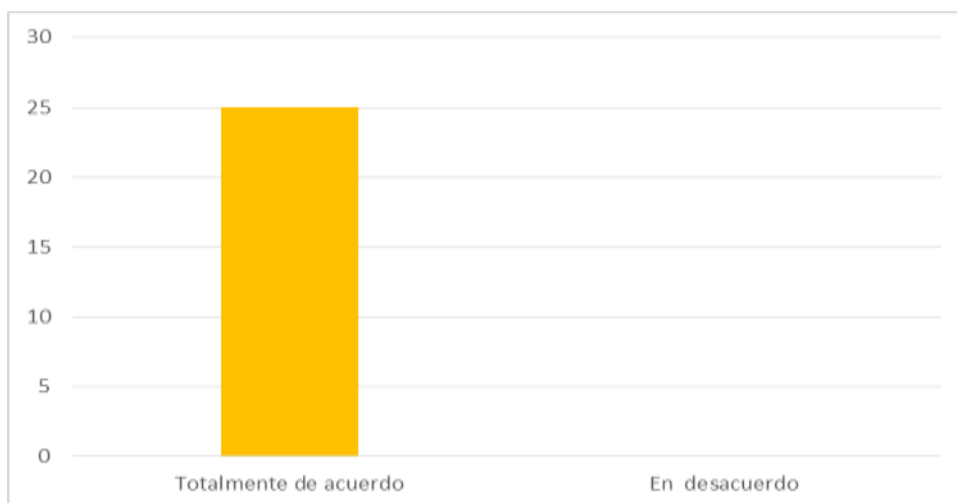
Los encuestados consideran que las páginas electrónicas contiene una información no oportuna para un buen acuerdo de contrato entre las partes contratantes en el mercado del comercio electrónico; es así que un 76% de los consumidores señaló que no es suficiente la información, frente a un 24% precisó considera que si es suficiente la información entre proveedor y consumidor; ello confianza y seguridad para efectuar transacciones electrónica.

14. ¿Considera usted que las personas o empresas abusan de la información engañosa al utilizar los correos electrónicos?

TABLA N° 34

PREGUNTA N° 14 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 34



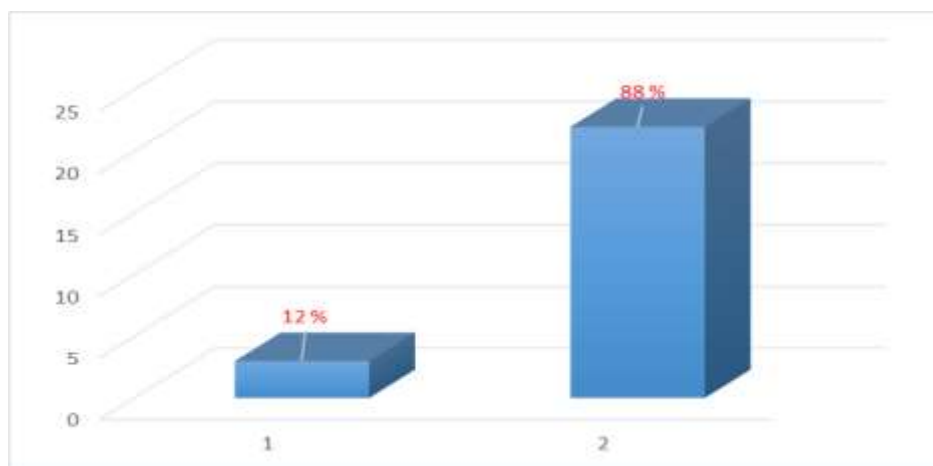
En la pregunta número 14, tiene como objeto determinar si los usuarios consideran un abuso de la información engañosa al utilizar correos electrónicos, dicha opinión se basa a razón de que el comercio electrónico ha propiciado cambios a raíz de la contratación masiva que se hace a través de medios electrónicos. En este contexto, la noción de establecimiento de comercio virtual aparece de manera engañosa, no existe uniformidad en el tratamiento jurídico de los mensajes de datos y de los contratos celebrados por vía electrónica a pesar de los esfuerzos de INDECOPI.

15. ¿Considera usted qué en las páginas electrónicas generan confianza a la adquisición de un producto?

TABLA N° 35

PREGUNTA N° 15 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	12%
En desacuerdo	22	88%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 35



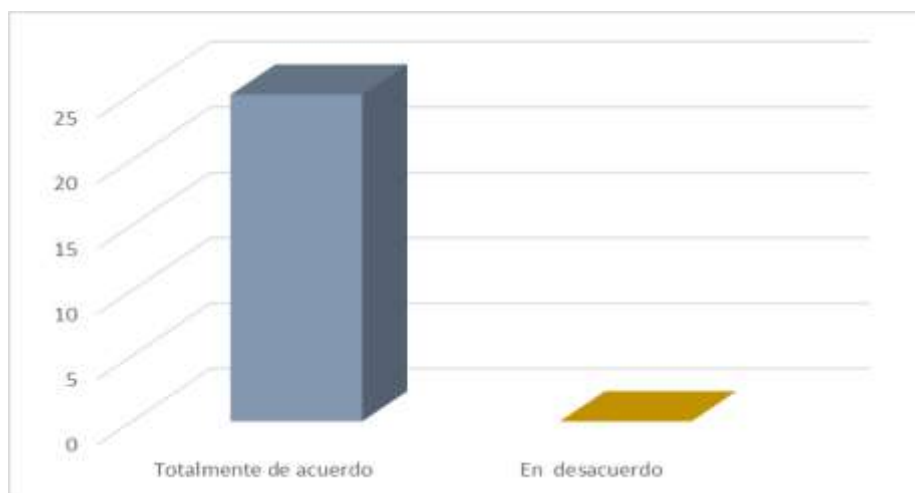
En la pregunta número 15, tiene como objeto determinar si los usuarios consideran confiables las páginas electrónicas para la adquisición de un producto, el 88% están en desacuerdo con esta premisa pues consideran que un producto pedido podría no corresponder con la página electrónica consultada, si el producto no es el solicitado o no satisface al usuario existe la probabilidad de no poder ser cambiado o que se te devuelva el dinero, otra de la razón que consideran de desconfianza es el tener que dar información personal donde se hará la compra.

16. ¿Cree usted que las empresas que realizan las ventas de productos u ofrecen servicios por las páginas electrónicas deberían realizar alguna inscripción formal?

TABLA N° 36

PREGUNTA N° 16 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 36



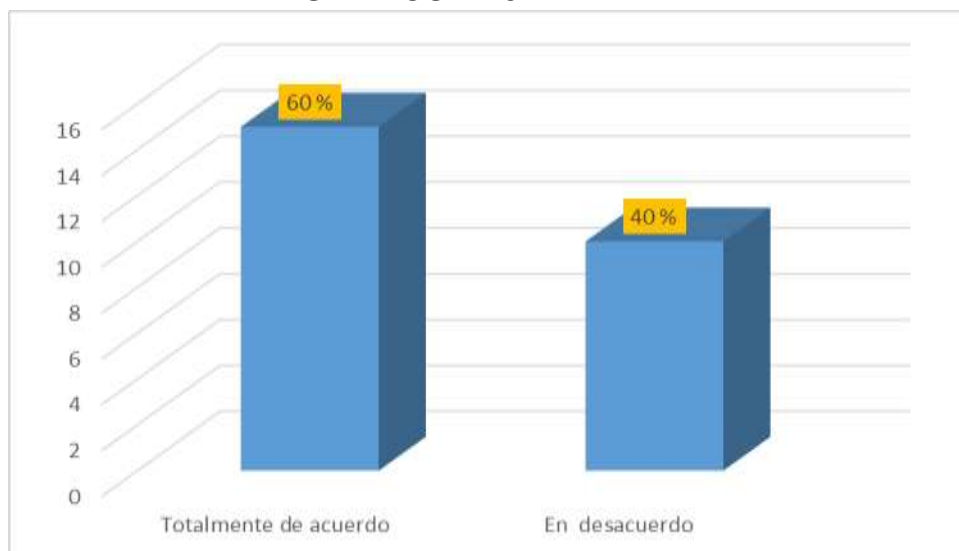
En la pregunta número 16, tiene como objeto determinar si los estudiantes de derecho consideran necesario realizar alguna inscripción formal para las ventas de productos ofrecidos por las páginas electrónicas, el 100 % están totalmente de acuerdo que se debe contar con un centro o sistema donde se realice la inscripción formal, para que las empresas puedan cumplir con todas las medidas de seguridad correspondientes, así mismo, la información de las empresas sea un respaldo para que el consumidor tenga la confianza de poder adquirir estos servicios o bienes. Uno de los derechos que nos otorga la constitución, es que el Estado debe proteger a los consumidores y proveedores, a medida que puedan tener la seguridad que amerita, la inscripción formal daría esa seguridad que se necesita.

17. ¿Considera usted que el principio de obligatoriedad se encuentra correctamente refrendada y regulada por nuestro actual Código Civil para asegurar la ejecución de contratos electrónicos?

TABLA N° 37

PREGUNTA N° 17 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	60%
En desacuerdo	10	40%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 37



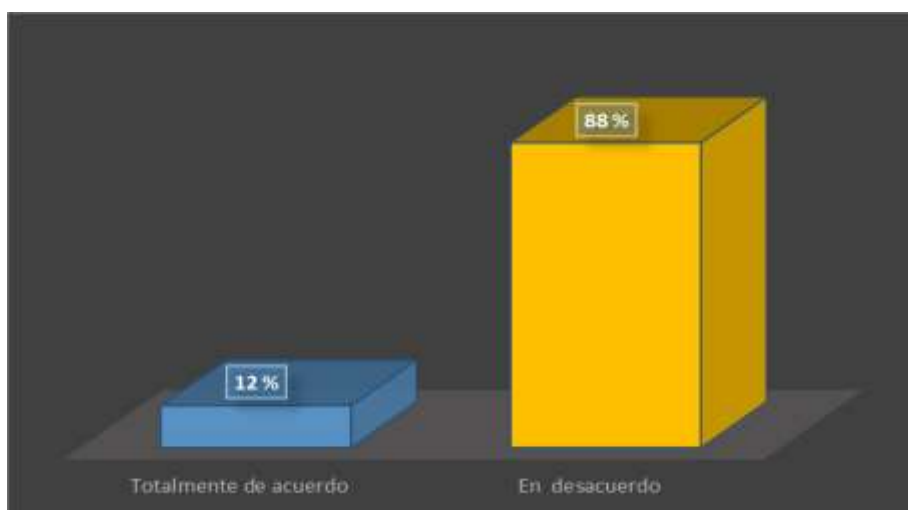
En la pregunta número 17, tiene como objeto determinar si los usuarios son conocedores si el principio de obligatoriedad se encuentra correctamente refrendada y regulada por nuestro actual Código Civil para asegurar la ejecución de contratos electrónicos. El 60 % está totalmente de acuerdo, dado que según lo estipulado en el artículo 1361° del Código Civil, los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos, “el contrato es ley entre las partes”. Así, todo lo que se haya establecido en ellos obliga a las partes contratantes y sólo lo regulado les es aplicable, y solo un 40 % de encuestados están en desacuerdo

18. ¿Considera usted que realizada una denuncia a INDECOPI, ante problemas de contratos electrónicos, son respaldados por norma jurídica en caso de incumplimiento?

TABLA N° 38

PREGUNTA N° 18 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	12%
En desacuerdo	22	88%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 38



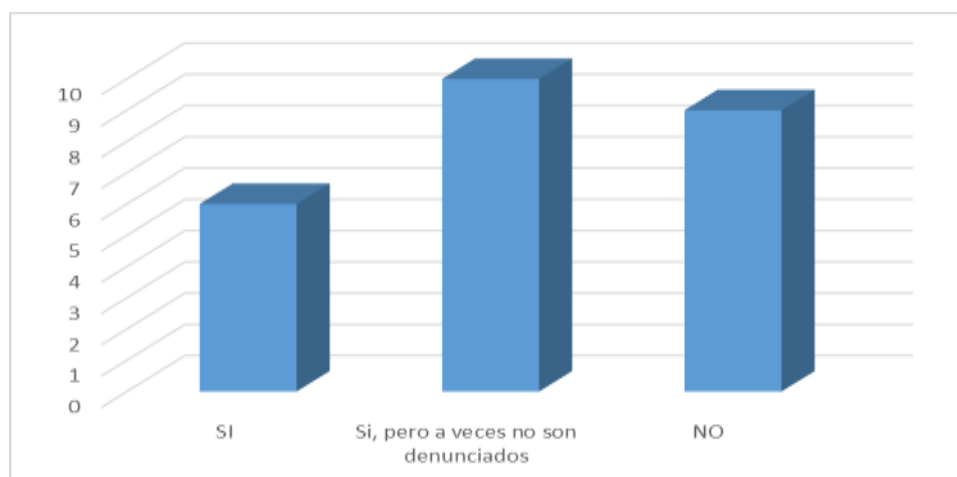
En la pregunta número 18, tiene como objeto determinar si los usuarios tienen conocimiento que realizada una denuncia a INDECOPI, ante problemas de contratos electrónicos, son respaldados por norma jurídica en caso de incumplimiento. El 12 % está totalmente de acuerdo, dado que según el artículo 105° del Código Civil, INDECOPI tiene competencia para juzgar aquellos casos que se verifiquen lesión efectiva a los derechos de los consumidores y en caso de los contratos electrónicos no hay un respaldo por norma jurídica en caso de incumplimiento, y 88% indican que no respaldados en caso de incumplimiento por INDECOPI.

19. ¿Cree usted que existe publicidad engañosa en los productos ofertados a través de internet y si a la vez son denunciados ante INDECOPI?

TABLA N° 39

PREGUNTA N° 19	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	24%
Si, pero a veces no son denunciados	10	40%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 39



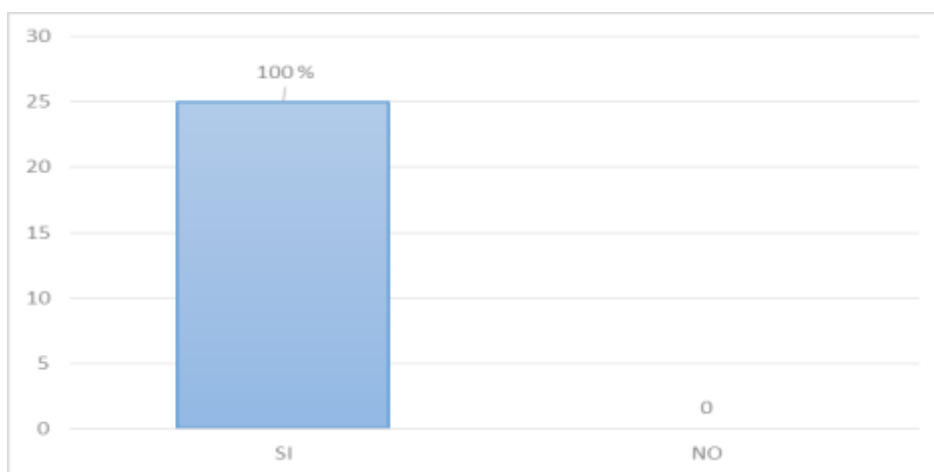
En la pregunta número 19, se puede visualizar en un 40% que si existe publicidad engañosa pero a veces no son denunciados ante INDECOPI, así mismo un 36% indica que si existe publicidad engañosa pero en definitiva no son denunciados ante INDECOPI, y un 24% que si existe publicidad engañosa y estas si son denunciados ante INDECOPI. Cabe precisar que la publicidad engañosa no sólo afecta a los destinatarios en cuanto que pueden verse frustrados si llegan a contratar con el anunciante, sino que las informaciones engañosas perturban el buen funcionamiento del mercado, que ha de fundamentarse en informaciones verdaderas.

20. ¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de INDECOPI?

TABLA N° 40

PREGUNTA N° 20 (Usuarios)	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

GRAFICO N° 40



En la pregunta número 20, se puede visualizar que los usuarios si conocen la labor protectora y sancionadora de INDECOPI en un 100%, sin embargo afirman también que en materia de protección al consumidor no existe una norma específica que proteja al consumidor electrónico, no obstante, se utiliza el Código de Protección y Defensa del Consumidor para defender a este consumidor de posibles agravios. Hasta el momento solo existe por parte de INDECOPI un documento de trabajo institucional que propone actualizar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de regular el comercio electrónico, proteger y garantizar la adquisición de productos y servicios que se comercializan a través de la web.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones:

En función al objetivo general se concluye que; la regulación de los contratos electrónicos de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, no existe garantía y seguridad jurídica en los consumidores de la Provincia de Chincha al menos en el periodo 2021; esto se debe a que los derechos de los consumidores está siendo quebrantados, a razón de que no se ha tomado en cuenta el estilo de vida de sus participantes y al avance tecnológico por lo tanto se concluye que se debe desarrollar una modificación en la legislación vigente con respecto a las contrataciones electrónicas que hasta hoy en día existes vacíos en sus directrices.

En virtud del objetivo específico N°01, con respecto a la influencia de los contratos electrónicos en la teoría general de los contratos y la Protección al Consumidor, considerando que en el artículo 1351, hace referencia sobre la existencia del beneficio mutuo entre los participantes del contrato electrónico, de acuerdo a las encuestas realizadas se concluye que existe una asimetría en la información, ya que los tipos de contratos electrónicos no cuenta con la firma manuscrito ni con un documento físico en el que se declare y se haga constar las principales cláusulas derechos y obligaciones de sus participantes generándose así una inseguridad jurídica.

En virtud del objetivo específico N°02, de acuerdo a las encuestas realizadas se concluye que la actual normatividad vigente en nuestro país en materia de Protección y Defensa del Consumidor no es la más adecuada pues aún existe inseguridad legal, un 64% de los encuestados sostuvo que no existe una regulación propia, a pesar de existir el artículo 59 del Código de Consumo, en el que se determina un plazo de 7 días

calendario, para la restitución o devolución del dinero, cuando un producto no haya cumplido con las características y especificaciones convenidas en el contrato, por ello es necesario plantear una mejora del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de regular la figura del comercio electrónico, pues hasta el momento no existen normas que regulen la relaciones de consumo online.

6.2. Recomendaciones:

Se debe contar con un marco teórico apropiado que regule la contratación electrónica, la ley de protección y defensa al consumidor, deberá regular de manera específica al contrato electrónico respecto a la definición, deberes y responsabilidades del proveedor y consumidor, términos y condiciones de los contratos a distancia, medios de pago, que se utilizan al momento de realizar un contrato; con la finalidad de resolver cualquier tipo de conflictos como una información asimétrica, y prácticas engañosas por parte de algunas empresas nacionales y extranjeras.

De acuerdo al contexto social de hoy en día y dada la pandemia se ha generado y aumentado nuevas formas de comercio electrónico la cual hace imprescindible el uso de nuevos medios electrónicos. Así también se debe aumentar en la misma proporción la seguridad y confiabilidad en los contratos electrónicos, pues al no existir una normativa específica en la Ley N° 29571, se es necesario implementar artículos que garanticen los deberes y derechos de los consumidores y proveedores para un adecuado y un eficiente comercio electrónico.

INDECOPI, debe incentivar y orientar el uso de las tics hacia una seguridad jurídica para los consumidores, debe también implementar políticas públicas y estrategias adecuadas para educar a los participantes en la prevención de prácticas inapropiadas como el fraude y estafas virtuales.

CAPITULO VII: BIBLIOGRAFIA

Bibliográficas

- Albornoz, R. A. (2010). *Seguridad Jurídica y Armonía Legislativa del Comercio Electrónico en Internet*. Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <https://n9.cl/l206r>
- Alvarado, Y. C. (2019). *Análisis comparado sobre la validez y aceptación del contrato electrónico en el comercio por internet*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://n9.cl/kf5ib>
- Cabrejos & Guerrero (2018). Realizo la tesis que lleva como título “*Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor*”. Universidad señor de Sipán. (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/r1f2g>
- Cárdenas, (2015). *Garantías jurídicas de los usuarios del comercio electrónico*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria (España). Recuperado de <https://n9.cl/6tcdb>
- Carrasco (2000). *Derecho colección General*. (1ra ed.). Septiembre. Recuperado de <https://n9.cl/azhbu>
- Carrasco, (2018). *El consentimiento en el contrato electrónico*. universidad católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <https://n9.cl/rq5nk>
- Carrasco, (2019). *La Necesidad de regular el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos en el código de protección y defensa del consumidor* Universidad San Martín de Porres (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/26obf>
- Davara, f. (2011) *Breve aproximación a la problemática Jurídica del comercio y la contratación electrónica y la firma electrónica en particular*. Recuperado de <https://n9.cl/6gyst>
- Fernando. (1985). *Teoría general del Acto jurídico*. Cultural S. A.R. Recuperado de <https://n9.cl/vfgd9>
- Gutiérrez. (2020). *Fuentes y medios de prueba electrónicos, dotación de seguridad jurídica a los documentos electrónicos*. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/9ncgv>

- López, C. (2019) la protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en internet. universidad Juárez autónoma de tabasco. Recuperado <https://n9.cl/4ir7l>
- Manzaneda, (2019) *La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos*, Universidad Nacional de Puno. (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/nklqk>
- Martínez, (2017). *Regulación de contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil Peruano*”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque. (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/o82m7>
- Martínez, (2019). *Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos*. Universidad facultad de derecho Medellín, Colombia. Recuperado de <https://n9.cl/x5odt>
- Medina, (2020). *La Acción preventiva frente al sistema de contratación por medios electrónicos en la legislación peruana*. Recuperado de <https://n9.cl/7vxxc>
- Oropeza, (2018). Comercio electrónico Generalidades, alcances y perspectivas <https://n9.cl/n4fo>
- Rojas, (2019). *Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación*. Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/shvej>
- Ruiz, (2011). *Medidas de Seguridad Jurídica en el Comercio*. Universidad Nacional Autónoma de (México). Recuperado de
- Ruiz, (2019). *Los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica, y su incidencia en los derechos del consumidor en la ciudad de Trujillo periodo 2015 – 2016*”. Recuperado de <https://n9.cl/l9p65>
- Ticona, (2014). *Análisis jurídico y fáctico de la contratación electrónica*. Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia). Recuperado de <https://n9.cl/sp43m>
- Torres C., (2013). *Los contratos consecuencias jurídicas de su incumplimiento*. Gaceta Jurídica S. A. Recuperado de <https://n9.cl/2ssz>

Vidal, (2019). *Riesgo jurídico del comercio electrónico en el sistema de contratación vía internet en el Perú* Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. (Perú). Recuperado de <https://n9.cl/2ssz>

Zambrano, (2018). *El consentimiento en el contrato electrónico*. Pontificia Universidad Católica. (Ecuador). Recuperado de <https://n9.cl/93ln8>

Revistas:

Arana, .M (2015) *Dimensiones del estado social y derechos fundamentales sociales*. Revista de investigación constitucionales. Recuperado de <https://n9.cl/jgwsh>

Arrázola. (2014). *El concepto de seguridad jurídica, elementos y amenazas ante la crisis de la ley como fuente del Derecho*. Revista 32. Recuperado de <https://n9.cl/oj5mw>

Giraldo, B. (2017). *La justicia en el Derecho privado contractual* Rev. Derecho Privado N°57. Recuperado de <https://n9.cl/4ku3p>

Hernández. (2005). *La formación del contrato electrónico en el marco de la comunidad Andina*. Red de revista de América latina. Recuperado de <https://n9.cl/a09bql>

López, L. *Medios electrónicos* (2013) Revista electrónica Educare. Recuperado de <https://n9.cl/nv97e>

López. (2014). *El contrato electrónico: Valoraciones desde el Derecho Privado Mundo Económico y del Derecho Volumen VII*. Revista internacional. Recuperado de <https://n9.cl/qu4ki>

Manzaneda .C, (2019). *La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos*. Revista de derecho. Recuperado de <https://n9.cl/69p03k>

Moreno. (1999). *Contratación electrónica*. Editorial Derecho civil. Recuperado de <https://n9.cl/z03pa>

Nieto, (2016). *El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del Mercado virtual*. Foro Jurídico. Recuperado de <https://n9.cl/og3fe>

Serrano, s. (2006). *La formación del contrato electrónico*. Revista de la facultad de ciencias sociales y jurídicas. Recuperado de <https://n9.cl/vdn6t>

Zabala, E. (2010). *Teoría de la seguridad Jurídica*. Iuris Dictio Revista de Derecho. Recuperado de <https://n9.cl/xezh>

Digitales:

Código de Protección y Defensa al Consumidor N°2010. Recuperado de <https://n9.cl/ap4xu>

Código de Protección y Defensa al Consumidor N°2010. Recuperado de <https://n9.cl/ap4xu>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, (2014) INDECOPI. Recuperado de <https://n9.cl/mabia>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO: Análisis de la seguridad jurídica de los contratos electrónicos establecida en la ley N° 29571, provincia de chincha, 2021-2022.

<u>PROBLEMAS</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
<p>General</p> <p>¿De qué manera la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571 garantizan la seguridad jurídica a los consumidores en la Provincia en la de</p>	<p>General</p> <p>O.G Analizar De qué manera la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor</p>	<p>General</p> <p>H.G. La regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571 inciden significativamente y garantizan la seguridad jurídica</p>	<p>VI: CONTRATOS ELECTRÓNICOS</p> <p>V.D: SEGURIDAD JURÍDICA</p>	<p>Manifestación de voluntad</p> <p>Ley 29571</p>	<p>Contrato</p> <p>Denuncias ante Indecopi</p> <p>Paginas electrónicos</p>	<p>Enfoque</p> <p>La investigación tiene un enfoque cualitativo</p> <p>Tipo</p> <p>descriptivo</p> <p>Nivel</p> <p>no-experimental.</p> <p>Diseño</p>

<p>Chincha de los años 2021-2022?</p> <p>P.E.1 ¿De qué forma los contratos electrónicos influyen en la teoría general de los contratos y la protección al consumidor, en la Provincia de chincha, 2021-2022?</p>	<p>N°29571 garantizan la seguridad jurídica a los consumidores en la Provincia en la de Chincha de los años 2021-2022</p> <p>Específicos</p> <p>O.E.1. Analizar de qué forma los contratos</p>	<p>a los consumidores en la Provincia de Chincha de los años 2021-2022</p> <p>Específicos</p> <p>H.E.1 Los contratos electrónicos influyen significativamente en la teoría general de los contratos y la protección al consumidor, en la Provincia de</p>	<p>VI: Contratos electrónicos</p> <p>VD: Teoría General de Contratos</p>	<p>Medios electrónicos</p> <p>Principios, reglas e Instituciones que regulan los contratos</p>	<p>Correos electrónicos</p> <p>Principio de obligatoriedad del contrato</p>	<p>localidad de la Provincia de Chincha</p> <p>Medios de Recolección de Información</p> <p>Guía de Encuesta</p>
---	--	---	--	--	---	--

<p>P.E.2. ¿De qué forma los contratos electrónicos protegen al usuario o consumidores de fraudes en la Provincia Chincha 2021-2022?</p>	<p>electrónicos influyen en la teoría general de los contratos y la protección al consumidor, en la Provincia de chincha, 2021-2022.</p> <p>O.E.2. ¿Analizar de qué forma los contratos electrónicos protegen al usuario o</p>	<p>chincha, 2021-2022</p> <p>H.E.2. Los contratos electrónicos no tienen un mecanismo de protección significativo para los usuario o consumidores contra fraudes en la Provincia Chincha 2021-2022</p>	<p>Contratos Electrónicos Mecanismo de Protección contra fraudes para consumidores</p>	<p>Ley de protección al consumidor</p>		
--	---	---	--	--	--	--

	consumidores de fraudes en la Provincia Chincha 2021-2022?					
--	--	--	--	--	--	--

**Instrumentos de recopilación de datos
CUESTIONARIO**

Cuestionario sobre: el análisis de la seguridad jurídica de los contratos electrónicos establecida en la ley N° 29571, provincia de chincha, 2021-2022.

Instrucciones:

Estimado usuario y estudiantes de la carrera de Derecho, tienen preguntas sobre el análisis de la seguridad jurídica de los contratos electrónicos establecida en la ley N° 29571, provincia de chincha, 2021-2022, para lo que rogamos marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	MANIFESTACION DE VOLUNTAD					
1	¿Conoce usted de los contratos electrónicos que se dan por internet?					
2	¿Considera usted necesario contar con una ley especial para poder solucionar problemas que se generan en los contratos electrónicos?					
3	¿Cree usted que los contratos electrónicos brindan seguridad jurídica en la protección al usuario y proveedor?					
4	¿Considera usted que la forma de los contratos electrónicos es susceptible a cambios o a mejoras?					

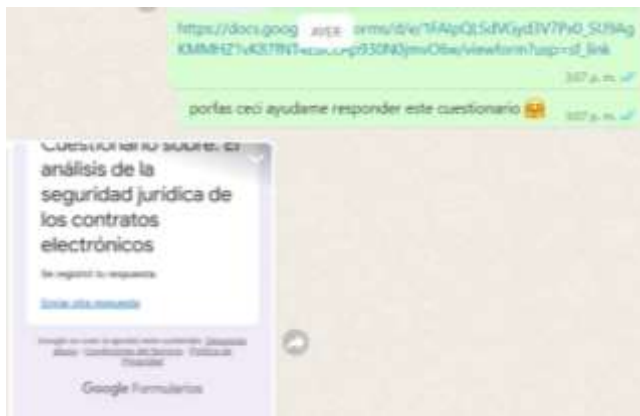
5	¿Cree usted que cuando se da la oferta y la aceptación del contrato por medios electrónicos debería existir un medio fiscalizador u otro filtro para su realización?					
6	¿Cree usted que los contratos electrónicos en su actividad comercial deberían de ser revisados por alguna entidad especializada?					
LEY 29571						
7	¿Considera usted que la ley 29571 (Ley de Protección y Defensa al Consumidor) regula eficientemente los contratos electrónicos?					
8	¿Cree usted que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos?					
9	¿Considera usted que la ley 29571, debería modificarse en asuntos de contratación electrónica?					
10	¿Qué temas trata el Código de Protección y Defensa del Consumidor?					
11	¿Cómo considera usted la actual normatividad vigente en nuestro País en materia de Protección y Defensa del Consumidor es la adecuada?					
MEDIOS ELECTRONICOS						
12	¿Al momento de realizar una compra por internet de un producto haciendo uso de las herramientas tecnológicas, llámese: computadora, Tablet o dispositivos ¿se sintió seguro al realizar la transacción?					
13	¿Considera usted que, los productos o servicios que se ofrecen en las páginas electrónicas contiene la información oportuna para un buen acuerdo de contrato?					

14	¿Considera usted que las personas o empresas abusan de la información engañosa al utilizar los correos electrónicos?					
15	¿Considera usted que en las páginas electrónicas generan confianza a la adquisición de un producto?					
16	¿Cree usted que las empresas que realizan las ventas de productos u ofrecen servicios por las páginas electrónicas deberían realizar alguna inscripción formal?					
	PRINCIPIOS REGLAS E INSTITUCIONES QUE REGULAN LOS CONTRATOS					
17	¿Considera usted que el principio de obligatoriedad se encuentra correctamente refrendada y regulada por nuestro actual Código Civil para asegurar la ejecución de contratos electrónicos?					
18	¿Considera usted que, realizada una denuncia a INDECOPI, ante problemas de contratos electrónicos, son respaldados por norma jurídica, en caso de incumplimiento?					
19	¿Cree usted que existe publicidad engañosa en los productos ofertados a través de internet y si estos son denunciados ante INDECOPI?					
20	¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de INDECOPI?					

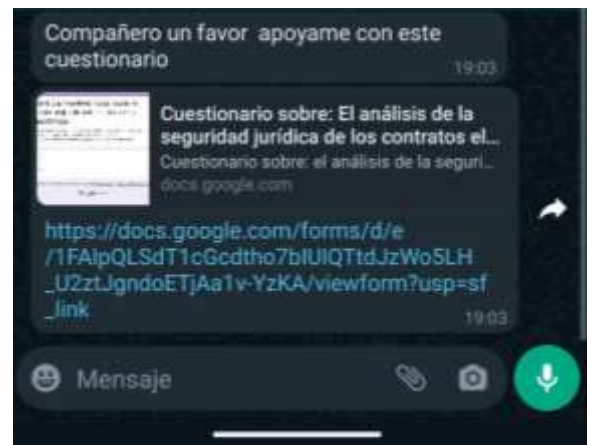
Evidencias

A continuación, para sustentar el estudio que sea realizado mediante la metodología cualitativa, doy como evidencia el envío del cuestionario compuesto por 20 preguntas relacionadas con la presente tesis para definir el objetivo y llegar a una conclusión, dicho cuestionario se envió a través del aplicativo WhatsApp y Facebook por ser un medio rápido de fácil acceso y así evitar el contacto directo con el encuestado.

13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 Febrero 2022



13 de febrero



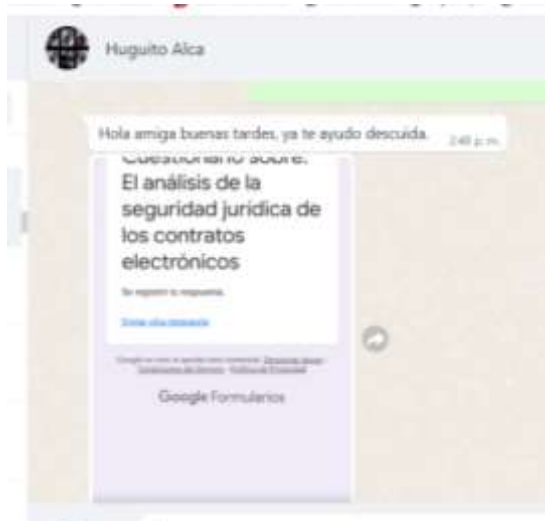
13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



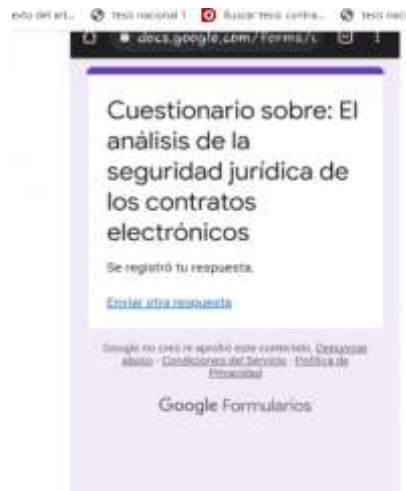
13 de febrero 2022



13 de Febrero 2022



13 de Febrero 2022



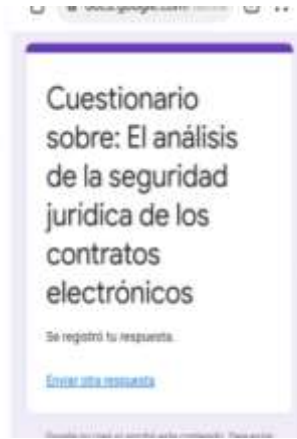
13 de Febrero 2022



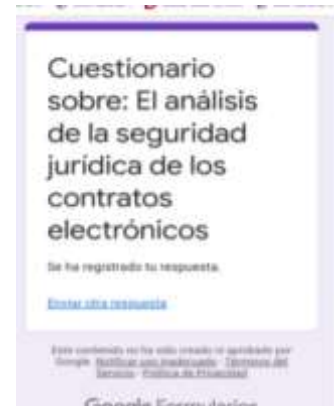
13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de febrero 2022



13 de Febrero 2022



13 de Febrero 2022



13 de Febrero 2022



Va notá