

FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA PROTECCIÓN
DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN
ELECTRÓNICA, LIMA 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

Autora:

Zenaida Arbildo Inga de Sanchez

Asesor:

Mg. Lic. Emilio Augusto Rosario Pacahula

<https://orcid.org/0000-0003-2421-548X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	JOSE CARLOS ESPINOZA RANGEL	40463445
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	PATRICIA MALENA CEPEDA GAMIO	08144095
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	HAROLD GABRIEL VELAZCO MARMOLEJO	42390174
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi hija Fátima y en memoria de mi hija
Rafaela; ellas son la razón principal de superación,
perseverancia y esperanza ante las desventuras de la
vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme una segunda oportunidad.

A mi familia por el soporte y apoyo incondicional.

A mi Asesor de Tesis Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala por dirigir mis conocimientos y confiar en mí.

A mi profesor Andrés Nogales por su tiempo.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Antecedentes de Investigación.....	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales	15
1.2.2 Antecedentes nacionales	18
1.3 Bases Teóricas	22
1.4 Formulación del problema.....	31
1.4.1 Problema General	31
1.4.2 Problemas Especificas.....	31
¿Cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima- 2022?	31
1.5 Objetivos.....	31
1.5.1 Objetivo General	31
1.5.2 Objetivos Especificos	31
1.6 Limitaciones	32
1.7 Hipótesis	32
1.8 Justificación del problema	33

CAPÍTULO II. MÉTODO	35
2.1 Tipo de investigación.....	35
2.2. Población y Muestra	36
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	37
2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos	39
2.5 Aspecto éticos.....	40
CAPITULO III RESULTADOS	41
3.1 Resultados obtenidos con la técnica: Entrevista	41
3.2 Resultados relacionados con la técnica: Análisis Documental.....	48
CAPITULO IV DISCUSIÓN	63
CAPITULO V. CONCLUSIONES	80
CAPITULO V. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Numero de denuncias relacionadas con contratación electrónica entre los años 2020 y 2021	48
Tabla 2. Tipos de actividades económicas objeto de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021.....	49
Tabla 3. Motivos de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021	50
Tabla 4. Resoluciones Administrativas del INDECOPI con relación a la protección del consumidor en la contratación electrónica	58
Tabla 5. Jurisprudencia Nacional relacionada con la protección al consumidor en materia de contratación electrónica.....	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de denuncias relacionadas con contratación electrónica entre los años 2020 y 2021	48
Figura 2. Tipos de actividades económicas objeto de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021.....	49
Figura 3. Motivos de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021	50

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022. La metodología usada es de enfoque cualitativa, de tipo básica, con un nivel descriptivo. La población objeto de estudio se considera finita por cuanto se conoció el número exacto de las fuentes consultadas y la muestra es no probabilista puesto que se escogieron los elementos más idóneos y no se aplicaron técnicas estadísticas. Las unidades de análisis recolectadas son: artículos científicos, normas jurídicas y sentencias de los tribunales especializados, así como la opinión de abogados expertos en el área. Las técnicas usadas para la recolección de datos son el análisis documental y la entrevista, así como los instrumentos utilizados son la ficha de análisis documental y el guion de entrevista. Se concluye que existen ciertas desventajas en las operaciones de comercio electrónica en el Perú debido a la ausencia de normas especializadas destinadas a regular la relación contractual que se produce entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios a través de medios electrónicos por posibles conflictos que puedan ocurrir en ocasión a dicha contratación, lo que conlleva una pronta reforma jurídica a las normas vigentes.

Palabras clave: Contratación electrónica, derechos al consumidor.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze how consumer protection rights are violated in electronic contracting, Lima 2022. The methodology used is a qualitative approach, of a basic type, with a descriptive level. The population under study is considered finite since the exact number of sources consulted was known and the sample is non-probabilistic since the most suitable elements were chosen and statistical techniques were not applied. The units of analysis collected are: scientific articles, legal norms and specialized court rulings, as well as the opinion of expert lawyers in the area. The techniques used for data collection are documentary analysis and the interview, as well as the instruments used are the documentary analysis sheet and the interview script. It is concluded that there are certain disadvantages in electronic commerce operations in Peru due to the absence of specialized rules intended to regulate the contractual relationship that occurs between the consumer and the provider of goods and services through electronic means due to possible conflicts that may occur on the occasion of said contracting, which entails a prompt legal reform of the current regulations.

Keywords: Electronic contracting, consumer rights.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el nuevo escenario mundial, el fenómeno de las tecnologías de comunicación en información ha permitido expandir las relaciones humanas más allá de las fronteras de cada país, creando lo que se conoce como la revolución informática en la era de la globalización; esto ha generado una metamorfosis que trae como consecuencia nuevas formas de manejar las relaciones comerciales, laborales y en general, en la vida cotidiana.

Desde una visión global, el mundo comercial y empresarial está concibiendo a estas tecnologías como instrumentos que pueden contribuir al desarrollo de las metas propuestas, tanto sociales como económicos, considerando como punto de partida, las principales políticas de desarrollo empresarial, lo que permitiría a estas organizaciones, dejar a un lado las estructuras comerciales tradicionales, y así adaptarse a la dinámica de los nuevos procesos comerciales generando una rápida repuesta a las necesidades de sus clientes, dando paso al llamado comercio electrónico. (Roca y Céspedes, 2015)

Pero, con la aparición del comercio electrónico se han producido situaciones poco positivas en el manejo de las relaciones humanas, ya que con este fenómeno surgen controversias para quienes lo utilicen. Ayala (2017), menciona que uno de los inconvenientes que se han producido como consecuencia de esta dinámica comercial es la necesidad de acuerdos en las legislaciones para el control de las transacciones internacionales, incluyendo el cobro de impuestos, fraude en la comercialización de productos y la falta de seguridad en los medios de pago electrónicos, que han vulnerado significativamente el derecho a la protección de los consumidores a nivel mundial.

El establecimiento del derecho a la protección del consumidor está vinculado a la participación de los ciudadanos que solicitaron a los gobiernos el tratamiento justo y adecuado del intercambio de bienes y servicios por parte de los proveedores, ante el constante abuso por parte de éstos en el establecimiento de normas transaccionales que vulneraban el derecho a la seguridad económica de las personas, logrando así institucionalizar la protección al consumidor mundialmente.

Es por esto que, el nuevo rol asumido por los Estados es el de controlar las actividades que se desenvuelve en el mercado comercial y a través de esto procura crear un marco constitucional y legal efectivo con el fin de crear las condiciones adecuadas para que el consumidor decida realizar sus actividades comerciales en un ambiente de seguridad y resguardo de sus derechos. Es por ello que Rodríguez (2015) considera que, el sistema normativo especializado en protección al consumidor y las normas relacionadas a él, coloca al consumidor como un sujeto económico con derechos y que es protegido efectivamente por medio de organismos estatales que protege sus intereses y resuelve sus denuncias.

En consecuencia, la introducción del comercio electrónico juega un papel protagónico en las estrategias de negocios organizacionales a nivel mundial, los cuales deben llevarse a cabo protegiendo el derecho de cada persona, estableciendo garantías de forma oportuna para el consumidor, proveedor y Estado de los posibles ilícitos que pueden ocasionarse mediante la compra o venta de algún bien o servicio. (Soto, 2003)

En el ámbito latinoamericano, se presenta una situación irregular en cuanto a que la mayoría de los Estados de la región aun presentan carencia de una legislación en materia de comercio electrónico, están en vías de dictar leyes o han optado por la modificación de diversas normas internas para así dar solución a los problemas que se están suscitando en materia de transacciones comerciales, transgrediendo las resoluciones internacionales de la

Organización de Naciones Unidas que exigen la creación de un cuerpo normativo único y específico que regule el comercio electrónico internacional; En el caso de países como Colombia, fue el primero en legislar en esta materia en el año 1999, donde se reglamentó el uso de los Mensajes de Datos y de las Firmas Digitales, además de contar con la elaboración y publicación del Reglamento sobre la de Ley de Comercio Electrónico dictado en el año 2000.

En base a este escenario regional, el comercio electrónico en la actualidad representa un espacio virtual para intercambiar bienes y servicios a través de diversas plataformas y tecnologías, de manera más rápida y con menores costos de transacción. Uno de los aspectos fundamentales que se originan en ocasión a estas transacciones, es la contratación electrónica, que son aquellos que se realizan entre proveedores y consumidores para facilitar la realización de sus intercambios comerciales, ya sea la compraventa de bienes o la prestación de servicios a través de un medio electrónico. (Rojas y Castrejón, 2019).

Esta forma de contratación, entendida como aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico, han simplificado la vida cotidiana al ser efectuados mediante elementos más accesibles en la actualidad tales como una computadora o un teléfono inteligente, pero por la naturaleza del negocio el cual es virtual, no cuenta con la firma en manuscrito ni con el documento físico en el que conste la existencia de un contrato electrónico, lo cual trae como consecuencia para las personas, inseguridad jurídica causado además por la falta de regulación sobre la contratación electrónica en las legislaciones.

En el Perú, el comercio electrónico ha tenido una evolución lenta y aun no es una práctica constante en el territorio nacional, a excepción de Lima que, por ser la capital, es el centro de las importaciones y por ende, las transacciones de tipo comercial en muchos casos se realizan por medios electrónicos, toda vez que estos consumidores en esta parte del país

se enfrentan a diversas preocupaciones sobre la seguridad de este tipo de negocios. Según Muñoz (2012), menciona que, en los últimos años, las ventas por internet en el Perú sumaron US\$ 2.800 millones, lo cual registró un incremento de 198% y se ha proyectado que en los años siguiente esta tendencia seguirá en aumento. Es por ello que ha surgido la necesidad de implementar normas que promuevan la compra y venta de artículos de una manera segura a través de estos mecanismos electrónicos, donde el principal sujeto de protección sea el consumidor al adquirir determinados productos o servicios on-line.

La protección de los consumidores en los contratos celebrados a través de medios electrónicos, no aparece regulada en el ordenamiento jurídico peruano a través de un único cuerpo legal, sino que dicha protección aparece difuminada en diferentes textos legales o se presume su regulación de una manera implícita, tal es el caso de lo que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) el cual contempla en su artículo 47 inciso C que “los consumidores tienen derecho a emplear mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo...” (p. 25). En consecuencia, se presume que la norma de protección al consumidor asume la regulación del contrato que se realiza ya sea de forma física, forma electrónica o cualquier otro medio que reconozca, pero no de forma explícita respecto a la contratación por medio electrónicos.

En la doctrina peruana, ha tomado la postura de afirmar que, el uso de distintos medios utilizados para llevar a cabo un contrato de compra venta electrónica, se realizan y se ejecutan, pero no con la suficiente garantía de brindar seguridad jurídica al consumidor; encontrándose en desventaja frente al proveedor (Platero, 2014). Es por eso que surge a partir de la contratación electrónica de que los consumidores peruanos consideran que dicho ámbito es inseguro, por temor al incumplimiento de venta o por fraude; este temor se basa no solo

por la desconfianza en las tecnologías que se usan para lograr el cumplimiento de sus obligaciones, sino también por la falta de regulación de las mismas; factores que restan dinamismo y crecimiento a la actividad comercial electrónica en el Perú.

En este escenario, surge la preocupación de si el contrato celebrado por medios electrónicos se encuentra dentro de los supuestos regulados por las leyes civiles peruanas o si requiere de reglas propias, distintas y especiales que le otorguen validez y eficacia. Dicho de otra manera, el punto a establecer es si esta nueva forma de contratar vía electrónica no altera las estructuras del derecho contractual vigente o por el contrario, rompe con los actuales paradigmas contractuales, siendo indispensable una reestructuración de la teoría general del contrato en el sentido de que la contratación ya no es nacional sino mundial y globalizada, lo que a su vez ha generado que el concepto de ley territorial en las transacciones internacionales por medios electrónicos pierda su plena vigencia. (Rojas y Castrejón, 2019)

Es por ello que, en la presente investigación se buscara por medio del estudio de la legislación vigente, doctrina nacional y derecho comparado, los fundamentos jurídicos para la correcta aplicación del derecho a la protección del consumidor en la contratación electrónica.

1.2 Antecedentes de Investigación

1.2.1 Antecedentes Internacionales

En la investigación de Dubuc (2020) ubicando se Venezuela titulada “Tratamiento legal del comercio electrónico en Venezuela: Un llamado hacia la actualización” el cual tuvo como objetivo hacer un análisis exhaustivo al tratamiento legal del comercio electrónico en ese país, basada en una investigación de carácter analítica, exploratoria con diseño documental, bibliográfico, a fin de comprender lo que contempla legalmente el uso de esta

modalidad comercial. La investigadora logra concluir que en Venezuela, el marco jurídico en materia de comercio electrónico se encuentra incongruente a las nuevas exigencias del mercado, debido a la ausencia de un basamento legal coherente, pero sobre todo que abarque el e-commerce como forma de comercio, sus especificidades y todo lo que deriva, es por ello que cualquier ciudadano que haga uso de estas modalidades de intercambio comercial, se enfrenta a la inseguridad jurídica que acarrea, circunstancia que se evidencia en el empleo de la costumbre mercantil como fuente alternativa de Derecho y la pasividad del mercado asociado al e-commerce junto a un libertinaje contractual, fiscal y de protección al consumidor contradictorio con la visión proteccionista y garantista del Estado Venezolano.

También, está el estudio de Arenas (2019) que se llevó en Colombia titulada “Economía Conductual de la Protección al Consumidor en el E-Commerce Colombiano” la cual aborda, en base al derecho colombiano, los saberes que declaran por qué la necesidad de un trato distinto en la protección del consumidor en el entorno electrónico, tanto desde la perspectiva de disminución de los costos asociados a la desconfianza, como desde la de elevar relativamente los conexos a las reclamaciones del consumidor, para alcanzar una compensación normativa que induzca conductas eficientes de costo y consumo. El estudio concluye que la elección realizada remotamente por el consumidor, en la que mezcla la señal de su consentimiento con el momento de pago de la contraprestación, tiene un sistema de protección reflejado en el incremento de los costos a los expendedores, en cuanto a la disposición de sitios de oferta y provisión de artículos o servicios, con un óptimo de información que facilite al consumidor la toma de decisiones, a partir de las estrategias de señalización implementada por el expendedor, a la par que se aligera, aún más de lo que lo hacen las tecnologías de información, los costos de la selección y toma de decisiones para los clientelas.

Continuando, se ubicó el estudio de Nieto (2016) que logra en España llevar una investigación referente a “El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual” en donde se realiza un análisis de los avances del comercio electrónico partiendo de las transformaciones en la sociedad llevadas a cabo a raíz del avance tecnológico, siendo principal impulsor el uso de Internet y posteriormente, a partir del mercado virtual y el comercio electrónico, donde se menciona los beneficios y desventajas, tales como la reducción en los costos de transacción y la inseguridad jurídica respectivamente. En el estudio se puede concluir que la contratación electrónica no da origen a una nueva teoría contractual, por lo cual siguen siendo válidos los principios clásicos del Derecho Patrimonial Privado, por consiguiente este tipo contractual debe basarse en la teoría contractual ya establecida, teniendo en cuenta ciertas características especiales de estos contratos, tales como el hecho de que son celebrados entre personas que no se encuentra físicamente en el mismo lugar y que emiten sus declaraciones negociales mediante medios electrónicos de diversa naturaleza que pueden permitir la comunicación inmediata de las partes que han pactado el contrato como tal.

Asimismo, el estudio de Platero (2015) quien establece una investigación en tierra española hacia “La Protección de los Consumidores en la Contratación Electrónica” donde aborda el análisis de la legislación vigente en cuanto a la protección al consumidor y la evolución que ha tenido en la regulación de las contrataciones por medios electrónicos. En la investigación se logra concluir que el consumidor está protegido por una legislación que le ampara, pero en el terreno de la contratación electrónica, sobre todo cuando se contrata con un empresario con domicilio en un país distinto al del lugar de residencia del consumidor, queda mucho terreno por desarrollar. Las legislaciones nacionales y comunitarias deben

focalizar su esfuerzo en eliminar el temor por parte de la población de no sufrir un engaño cuando decide contratar por Internet.

Para finalizar, está el estudio de Aguilón (2014) que se realizó en Guatemala con el nombre de “Protección de datos del consumidor en la contratación electrónica”, teniendo como propósito principal de desarrollar lo concerniente a la protección de datos del consumidor en la contratación electrónica, atendiendo al derecho a la intimidad, seguridad, libertad, los cuales se ven atentados y vulnerables al celebrar negocios jurídicos vía internet. A nivel metodológico tuvo un enfoque cualitativo, con nivel descriptivo, llevando un análisis bibliográfico y jurídico de los aspectos relacionados con la protección al consumidor en negociaciones por medios electrónicos vía internet. El investigador logro concluir que la legislación interna hacia el código civil y el código de comercio establecen la libertad de contratación de las partes que puede traducirse en que cada persona puede contratar de la forma y modo que crea conveniente teniendo siempre en cuenta la licitud del objeto, la buena fe guardada, la verdad sabida y la observación del orden público, de igual forma existe la ley de reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas, sin embargo debe existir una legislación específica que regule practica y efectivamente el proceso de contratación electrónica específicamente en relación a la protección de datos personales.

1.2.2 Antecedentes nacionales

El estudio de Soto (2021) quien realizo una investigación sobre “la seguridad jurídica para el consumidor en las contrataciones electrónicas”, que tuvo como fin primordial describir la efectividad de la autorregulación del mercado del comercio electrónico como garantía de seguridad jurídica para los consumidores. El estudio se basó en una metodología con enfoque cualitativo, no experimental con corte trasversal, empleando una guía de

entrevista. La investigación logro concluir que los contratos electrónicos son, en definitiva, importantes y de gran beneficio, pues contribuyen diariamente al avance tecnológico, principalmente para crear contrataciones de modo libre y sin coacción; sin embargo, frente a ello, existe también la desconfianza para utilizar dichos medios electrónicos.

De igual forma, está la investigación de Palomino y Rodríguez (2020) quienes realizaron una investigación titulada “La celebración de los contratos electrónicos y la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, año 2019”, que tuvo como propósito principal de determinar de qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante. La investigación se basó en un enfoque cualitativo, de tipo básica, aplicando como instrumento la entrevista a seis especialistas en el tema. La investigación concluyo que la celebración de los contratos electrónicos en nuestra ciudad carece de seguridad jurídica por vulnerar garantías y derechos de los contratantes.

De igual manera, está el estudio de Loayza (2019) titulada “Análisis Jurídico de los Smart Contracts basados en la Tecnología Blockchain en el Comercio Electrónico Empresa – Consumidor (B2c)”, en la cual se analizan las cuestiones jurídicas que suscitan los smart contracts en el ámbito de la contratación electrónica, desde la seguridad que brindar para llevar transacciones, hasta su posible regulación en tierra peruana. El estudio concluye que los smart contracts al ser una modalidad de contratos electrónicos vienen hacer regulados con la norma ya efectiva en el Perú, tanto por el derecho contractual general, así como por las normativas que se enfocan al comercio electrónico tales como: Ley de Firmas y Certificados Digitales, Ley de Protección de Datos Personales, Código de Defensa y Protección del Consumidor. Sin embargo, al igual de lo que sucede en el ámbito del comercio electrónico en general, se requiere un marco normativo específico que lo regule.

Rojas y Castrejón (2019) titulada “Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica” cuyo objetivo general fue determinar los fundamentos jurídicos que justifican una mejor regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica. Los autores concluyen que la normatividad vigente Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, debe ser actualizada, para brindar una mayor seguridad a los consumidores ya que no se han tomado en cuenta los factores que ayuden a la protección del consumidor en un contrato electrónico, por lo que se deberían tomar en cuenta el desarrollo y crecimiento de la tecnología y el cambio de estilo de vida de las personas que han ido ampliando sus requerimientos con respecto a todos los campos tecnológicos y van aumentando a medida que pasa el tiempo.

Continuando, con la investigación de Ayala (2017) titulada “La Protección al Consumidor frente al desarrollo del Comercio Electrónico en el Perú” cuyo propósito fue establecer la necesidad de regular la protección del consumidor en materia electrónica, en los casos de aquellas transacciones on-line en la cual todo usuario y consumidor se encuentra en desventaja. En este caso la investigación logra concluir que la falta de confianza constituye, por excelencia, el vital obstáculo para el desarrollo del comercio electrónico, tanto en el Perú como en la mayoría de países en los cuales este tipo de comercio se encuentra en proceso de crecimiento y expansión, además del bajo nivel de desarrollo que presenta el comercio electrónico en la legislación vigente, no sólo porque impide que los actores del mercado gocen de sus múltiples beneficios, sino también porque coloca al Perú en una posición poco competitiva respecto de sus pares de la región.

En otro orden de ideas, la investigación de Roca y Céspedes (2015) titulada “La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú” realiza una evaluación panorámica

acerca de la situación de la protección al consumidor en Perú con el objetivo de describir las principales leyes relacionadas con la protección al consumidor y los límites encontrados en ellas llevadas a la práctica. Los autores concluyen que la aplicación de las normas de protección al consumidor presentan sus mayores vulnerabilidades en el uso de criterios como “consumidor diligente”, resistencia de la autoridad a hacer cumplir las disposiciones que protegen a los consumidores frente a las cláusulas abusivas y generales de contratación, impunidad hacia los bienes basura y productos peligrosos, el desamparo frente a pesos y medidas, la falta de instrumentación y laboratorios para analizar la inocuidad de los productos y servicios, la pasividad en enfrentar los problemas procesales y de ejecutoria de las resoluciones en el sector informal, y el predominio de los intereses de los tenedores de los derechos de propiedad intelectual por encima de aquellos de los consumidores.

Por último, tenemos la investigación de Rodríguez (2015) titulada “Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 en Trujillo, 2014” tuvo como objetivo determinar si la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, garantiza la seguridad jurídica de los consumidores al realizar contratos electrónicos, toda vez que los contratos electrónicos han superado expectativas en cuanto a su funcionalidad e importancia, convirtiéndose en un tipo de contratación bastante habitual. El autor concluye que, es insuficiente la regulación jurídica en materia de contratación electrónica en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571 y en cuanto al derecho de los consumidores está siendo vulnerado, ya que no se ha tomado en cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología y del estilo de vida que las personas llevan a diario, por lo que se debería desarrollar una modificación a la legislación vigente la cual será aplicable para las contrataciones electrónicas, lo cual permitirá al consumidor realizar contratos electrónicos

de una manera segura y confiable, garantizándole en todo momento seguridad jurídica y principalmente, no se vulnerarán los derechos de los consumidores.

1.3 Bases Teóricas

La definición de consumidor

El consumidor se considera que no es solo aquella persona que adquiera bienes o servicios para su consumo, sino es una persona que está bajo la protección de múltiples derechos por parte de la legislación, en la cual, del mismo modo, se desprenden obligaciones que el consumidor debe cumplir. De acuerdo con Lowenrosen (2008), el consumidor “es objeto de protección íntegra, total y absoluta, para garantizar la plena vigencia de sus derechos” (p. 37).

Sin embargo, de acuerdo a Indecopi (2014), define a los consumidores como personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios, materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

El derecho a la protección del consumidor

Según Chamané (2011), el derecho del consumidor busca definir la voluntad real consciente e informada del contratante, evitando que el acto de consumo sea un acto condicionado y no voluntario por presiones internas o externas.

Para el Código de Protección y Defensa al Consumidor (2010) este derecho está contenido en el artículo 1 inciso b con relación a los derechos de los consumidores y establece que es el:

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de

consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (p. 4)

Este derecho contiene la obligación de proteger al consumidor por ser un mandato constitucional de índole primordial, el cual se constituye en la vertiente del sistema económico planteado por la Constitución, de tal manera que los particulares en su actuación en el mercado, los compromete jurídicamente, ya que el Estado no ha dejado de regular la protección que le otorga al consumidor.

La consagración constitucional de los derechos de los consumidores es un hecho de primera importancia para el Derecho peruano, es por ello que se debe hacer precisión que el artículo 65 de la Constitución Política, el cual establece que el Estado protege y garantiza los derechos de los consumidores, y lo hace no solo porque reconoce su condición de parte débil en la relación y vulnerabilidad en las operaciones en el mercado, sino porque considera que la persona es el centro de protección de todo el derecho. En ese sentido, ubica al consumidor como el eje de la actividad económica y obliga al Estado a organizarse y diseñar sus políticas en función de la protección al consumidor. (Rodríguez, 2015)

Naturaleza Jurídica de la Protección al Consumidor

La tutela a través de las normas del derecho del consumidor no es un interés individual, sino más bien es un interés de índole colectivo y que por la posición particular que tienen en el mercado, son considerados como una clase determinada. Por ello, los derechos del consumidor no pueden equipararse estrictamente con los derechos personales, pues si bien es cierto que recaen sobre el individuo, su efecto no se limita a él, sino que recae sobre todos los involucrados en la relación contractual. (Rodríguez, 2015)

Según Calle (2002), el consumidor forma parte de un conjunto de personas quienes presentan el carácter común de estar relacionados con el consumo como medio de existencia.

En ese sentido, el consumidor se encuentra sujeto a determinados patrones de comportamiento y a ciertas normas sociales de consumo que, además, lo sitúan en una relación de fuerzas desequilibrada. Es justamente esta particular circunstancia lo que otorga el carácter de difuso a los intereses de los consumidores, pues se trata de intereses que pertenecen a toda la categoría en general y a nadie en particular.

Contenido del derecho a la protección del consumidor

La Ley de Protección al Consumidor (2009) ha sufrido varias modificaciones y una de las reformas más importantes fue la que reguló, entre otros aspectos, los métodos comerciales coercitivos, reforzó los mecanismos alternativos de solución de conflictos y otorgó la facultad de imponer medidas correctivas al Indecopi.

Este instrumento jurídico menciona en el artículo 5, los elementos que le dan la esencia al derecho a la protección del consumidor, como mandato constitucional, entre ellos tenemos:

- Derecho a la protección de la salud y la seguridad física.
- Derecho a la información relevante para adquirir y efectuar un uso adecuado.
- Derecho a elegir o acceder a la variedad de productos y servicios.
- Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, y protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen información equivocada.
- Derecho a no ser discriminados en locales abiertos al público.
- Derecho a la reparación de daños y perjuicios en la adquisición de bienes.
- Derecho a ser escuchado en defensa del derecho como consumidor.

- Derecho a efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago.

A su vez, señala de manera enunciativa y no limitativa, el derecho a la protección prohibiendo lo siguiente:

- El condicionamiento de la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo limitadas excepciones
- Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente
- Modificar, sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio
- Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fuera expresamente acordada al momento de su suscripción;
- Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho de poner fin a un contrato
- Ofrecer bienes o servicios a través de visitas, llamadas telefónicas o métodos análogos de manera impertinente.

La importancia de la protección a los consumidores

El papel que desempeña el consumidor en la economía del mercado es muy importante, ya que es la base de todo sistema económico de un Estado y la existencia del mercado se debe a los consumidores. En virtud a ello, la importancia de la Protección al consumidor constituye un instrumento para superar la desigualdad existente entre los proveedores y consumidores. (Rodríguez, 2015)

Se puede considerar, lo mencionado por Roca y Céspedes (2001) al señalar que la eficiencia de la economía se mide de acuerdo al nivel que las necesidades de los ciudadanos se vean satisfechos. De acuerdo a ello, para lograr un contrato perfecto, ambas partes necesitan estar en igualdad, ello quiere decir, que ambas partes tendrían que obtener la misma información respecto al producto o servicio, siendo que normalmente no es así, siempre el proveedor es quien se encuentra en ventaja a comparación del consumidor y por lo tanto necesita tener mayor protección, y por quien mejor que por el Estado.

Sistemas de protección al consumidor

Respecto a la protección al consumidor, Muñoz (2012) señala que se pueden tener en cuenta los sistemas de protección que se han formulado sobre la interpretación económica de dicha realidad, a efectos de adoptar una posición respecto a cuál es el sistema más eficiente. En términos generales, puede distinguirse entre tres modelos teóricos. Un primer modelo caracterizado por privilegiar la autotutela del consumidor, un segundo modelo que aboga por la intervención del Estado y un tercer modelo que da a lugar a normas voluntarias o de auto cumplimiento desprovistas de fuerza obligatoria.

- 1. Modelo formal: individualista y autónomo:** el cual establece que el mejor sistema de protección al consumidor es la autotutela. El consumidor, en tanto protagonista central del sistema económico, tiene garantías adecuadas para conducir su propia defensa. Este modelo parte de considerar que los consumidores conocen sus derechos, son conscientes de ellos y disponen de la capacidad necesaria para negociar en el contorno de las transacciones que realizan con los comerciales, de igual manera son conscientes de sus propias obligaciones y evalúan su alcance. (Muñoz, 2012)
- 2. Modelo adaptador: dualista y colectivo:** este modelo considera que el sistema de la autotutela no funciona en la realidad, por la existencia de fallas en el mercado. En

abono de este modelo, se señala que el proveedor es quien cuenta con la información respecto de las características y condiciones de los productos o servicios que ofrecen en el mercado y, por eso, será quien administre en beneficio propio. Partiendo de ellos, los defensores de este modelo sostienen que el derecho debe dejar de ser un árbitro para asumir una función activa de promoción y dirección de los derechos de los consumidores. (Muñoz, 2012)

- 3. Modelo participativo y voluntario:** se considera finalmente un modelo que distanciándose de los dos anteriores, asume más bien una posición proactiva que privilegia el fortalecimiento de políticas de competencia más rigurosas. Descarta todo tipo de intervención legislativa, privilegiando la imposición de normas voluntarias o de auto cumplimiento desprovistas de fuerza obligatoria. Este modelo intenta reducir al máximo la intervención del Estado, concediendo a los actores privados un papel privilegiado, pues se asume que estos últimos son más aptos que cualquier aparato gubernamental a la hora de garantizar el buen rendimiento del juego en el mercado. (Muñoz, 2012)

Definición de Contratación Electrónica

Para Dávora (1997), la contratación electrónica “es aquella que se realiza mediante la utilización del algún elemento electrónico cuando éste tiene, o puede tener, una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo” (p. 25)

Para Nieto (2016), la contratación electrónica es el acuerdo de dos o más voluntades que se obligan entre sí para crear, modificar, extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial con la particularidad de que el consentimiento de las partes se presta por medios electrónicos que pueden permitir o no una comunicación inmediata de las mismas.

Clases de Contratos Electrónicos

- En sentido amplio: aquellos contratos electrónicos que se celebran por medios electrónicos o telemáticos. (Alterini, 2001)
- En sentido estricto: son aquellos que se celebran mediante la comunicación entre el ordenador del emisor y del receptor a través de una red telemática binaria e interactiva de operadores intermedios; es decir, la transmisión electrónica de datos. (Alterini, 2001)

Naturaleza jurídica del Contrato Electrónico

Bravo (2003) señala que el contrato electrónico es un “contrato de derecho privado, de naturaleza mercantil, atípico en razón a no contar con una norma propia que la regule y nominado en virtud de contar con un *nomen iuris* único” (p. 38). Al ser un contrato atípico, es decir carece de una regulación legal específica, deberá efectuarse conforme al principio de la buena fe contractual.

Validez del Contrato Electrónico

Para Nieto (2016), considera que el contrato electrónico no necesita de una nueva teoría contractual distinta a la de la teoría general del contrato; ya que los elementos esenciales del contrato electrónico son los mismos que el contrato tradicional; tales como: el objeto, la causa, y el consentimiento.

El mismo autor sostiene que el consentimiento es el elemento fundamental de todo contrato, incluso en el contrato electrónico; definiendo al mismo como “la coincidencia de las declaraciones contractuales (oferta y aceptación) o el acuerdo de voluntades de las partes contratantes. Estas declaraciones de voluntad han de recaer sobre el objeto y la causa que han de constituir el contrato”. (Nieto, 2016, p. 48). En virtud del principio de libertad de forma,

las partes pueden manifestar su voluntad de contratar de la forma que ellos consideren; lo cual resulta aplicable al contrato electrónico, ya que, en este tipo de contrato, la voluntad se manifiesta mediante un medio electrónico o análogo.

Moreno (2017) señala que una forma de emitir el consentimiento es a través de medios electrónicos, el cual se encuentra contemplado en el artículo 141°-A del Código Civil (1984), el cual prescribe que: “En los casos en que la ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo.” (p. 36)

Para Loayaza (2019), en los casos de contratos sin comunicación inmediata, tal como es el caso del contrato electrónico, de acuerdo al artículo 1373° del Código Civil., los contratos se forman en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el oferente y en aplicación del artículo 1374°41 del Código Civil, la aceptación se considera conocida en el momento en que llega a la dirección del destinatario; que en el caso de los contratos electrónicos se presume dicha recepción cuando el remitente reciba el acuse de recibo.

Principios que regulan la Contratación Electrónica

Si bien es cierto el contrato se rige por una serie de principios generales, la contratación electrónica requiere regirse por una serie de principios particulares, entre ellos:

- Principio de Equivalencia Funcional: Según Carrasco (2015), dicho principio establece que “aquella tecnología que permita cumplir las mismas funciones en las redes que una determinada institución jurídica debe recibir los mismos efectos” (p. 48). En otras palabras, este principio radica en atribuir la misma eficacia, valor o fuerza obligatoria a aquella información expresada en forma de mensaje de datos; que los que la ley consagra para los instrumentos escritos.

- Principio de Neutralidad Tecnológica: dicho principio prescribe que “las normas jurídicas que regulen o modifiquen las instituciones jurídicas tradicionales, para dar cabida a sus homólogas electrónicas o telemáticas, deben ser neutrales desde un punto de vista tecnológico” (Carrasco, 2015, p. 48). Es decir, la normativa actual debe abarcar no solo a la tecnología existente en el momento en el que se decide su reglamentación; sino también a las tecnologías que se encuentran en pleno desarrollo, así como aquellas que se desarrollarán en un futuro, sin necesidad de tener que modificarla en el tiempo.
- Principio de inalterabilidad del derecho preexistente en materia de obligaciones y contratos: Para Illescas (2009), este principio consiste en que “la contratación electrónica es un mero instrumento a través del cual se canalizan las voluntades negociales y ello no tiene por qué significar la modificación del Derecho que regula las mismas” (p. 25). Esto quiere decir que, la contratación electrónica es una manera de expresar la voluntad para contratar; lo que no debe implicar la modificación de las leyes existentes sobre obligaciones y contratos.
- Principio de la Buena Fe: este principio se encuentra amparado en el artículo 1362 del Código Civil (1984)., el cual estipula que “los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes” (p. 41). Es decir, las partes contratantes deben actuar conforme a derecho, y comportarse leal y honestamente en toda la fase previa a la contratación; es decir, mantener un comportamiento honesto y decente durante las tratativas o negociaciones, en la celebración del contrato y durante la ejecución de las respectivas prestaciones a que se encuentren obligados.

- Principio de Regulación Mínima: este principio se entiende que no debe regularse el comercio electrónico de una manera excesiva, ya que ello podría convertirse en una barrera para el tráfico comercial. (Carrasco, 2015)

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022?

1.4.2 Problemas Especificas

¿Cómo se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima- 2022?

¿Cómo se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima- 2022?

¿Cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima- 2022?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

OE1. Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022.

OE2. Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022.

OE3. Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022

1.6 Limitaciones

En la presente investigación no hubo ninguna limitación de carácter económico, tecnológico ni de recursos humanos que retrasara el desarrollo del estudio, debido a que se cuenta con la información necesaria para realizar la revisión legal del tema objeto de estudio.

1.7 Hipótesis

La presente investigación no contiene hipótesis a demostrar, ya que, al tratarse de una investigación de enfoque cualitativo perteneciente a la hermenéutica jurídica, lo que busca el investigador es revelar el significado que tienen los fenómenos investigados en el pensamiento colectivo. “Estos datos son subjetivos, no se pueden pesar, medir ni contar, por consiguiente, la hipótesis se usa como una herramienta orientadora de la precisión matemática en investigaciones de tipo cuantitativas.” (Millán, 2008 p. 25).

Por otro lado, Hernández et al (2016) señala que, en la investigación cualitativa se prescinde de la formulación de hipótesis porque no se realizan suposiciones previas, ya que su finalidad es conocer la interpretación de una población sobre los fenómenos que ocurren en su realidad y, por lo tanto, no hay mediciones posibles.

Otro autor como Austin (2012) plantea que las hipótesis en una investigación cuantitativas proporcionan variables que pueden manipularse por el investigador, en cambio en el enfoque cualitativo se usan categorías de estudio, con las que se describen valores, costumbres, normativas, lenguajes, sistemas simbólicos, actitudes y comportamientos reales de la población.

1.8 Justificación del problema

Esta investigación se basa en el análisis de las implicaciones que ha generado la falta de regulación de la contratación electrónica, lo que ha provocado indefensión en los consumidores en los últimos años, en razón del aumento de las importaciones de bienes en la ciudad de Lima, las cuales en su mayoría se realizan por medios electrónicos y que han generado grandes controversias y discusiones a nivel nacional, por lo tanto esta investigación se centra en razón del porqué y el para qué del estudio que se va a realizar, es decir, consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio. (Bernal, 2010) Al respecto, se presentan tres dimensiones:

- Una justificación teórica, ya que analizara las disposiciones doctrinarias más importantes relacionadas al concepto de contratación electrónica, partiendo de la noción de comercio electrónico, las características y evolución a nivel normativo global y se diseñaran las definiciones adaptadas al contexto nacional basándose en el aporte teórico, normativo y jurisprudencial del contrato electrónico, haciendo un compendio de las posturas teóricas más importantes y el criterio de las decisiones de la Corte Superior de Justicia, lo cual permitirá la formulación de nuevos criterios jurisdiccionales y doctrinarios en el ámbito del derecho al consumidor y servirá de base a una futura reforma legislativa, además que ayudara al desarrollo de los instrumentos de recolección de datos, a los resultados y la discusión de la problemática planteada.
- Una justificación práctica, en virtud de que el desarrollo y los resultados obtenidos en la investigación ofrecerán herramientas que contribuirán a establecer los mecanismos que servirán de fundamento para la protección al consumidor online que

se encuentra en desventaja frente al proveedor en cuanto al contrato electrónico que se realiza a través de medios electrónicos para que se materialice la tutela efectiva de estos derechos y se garantice la seguridad económica de las transacciones comerciales a nivel nacional; esto permitirá también mejorar la actividad probatoria que se requiere en caso que se vulnere algún derecho relacionado a la protección de las operaciones mercantiles y económicas realizadas por el comerciante, al determinar los requisitos que debe poseer el contrato electrónico para su validez.

- Una justificación metodológica, ya que permitirá generar conocimiento válido y confiable, por medio de la aplicación de una serie de etapas de investigación basadas en el desarrollo y análisis de fuentes confiables, tales como artículos científicos nacionales e internacionales, normas vigentes, jurisprudencias especializadas y la opinión de expertos del área de mayor trayectoria en el área de protección al consumidor; se aplicaran estrategias orientadas a conseguir los objetivos propuestos en la investigación, a través de un proceso metodológico ordenado y sistematizado, empleando para ello técnicas de investigación cualitativas, tales como el análisis documental y entrevistas a expertos, abogados y jueces, partiendo del estudio de las categorías y sub categorías, además que los instrumentos que se diseñaran serán de gran aporte para investigaciones futuras

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cualitativo, el cual de acuerdo con Katayama (2014) consiste en un método donde se emplean textos, palabras, dibujos, discursos, imágenes y gráficos, lo que permite el estudio de distintos objetos con los cuales se puede comprender el ámbito de estudio social en el cual se realiza la investigación.

Este enfoque de investigación se orienta más hacia la descripción profunda de los fenómenos sociales que son objeto de estudio, con la finalidad de ampliar las teorías relacionadas con las categorías a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de los fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo. (Hernández et al, 2014)

Respecto al tipo de investigación, es de tipo básica, también denominada pura, teórica o dogmática, cuyo objetivo es analizar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con aspectos prácticos (Relat, 2010). Estas investigaciones son realizadas en su mayoría en las investigaciones de tipo jurídicas, ya que, según García (2015) afirma que estos estudios se sustentan en la recolección de información de fuentes documentales, tales como libros, revistas, periódicos, manuales, tratados, folletos, enciclopedias, normas jurídicas, etcétera.

En cuanto al nivel de investigación, el estudio es de nivel descriptivo, basada en la teoría fundamentada, la cual permite generar los argumentos necesarios que explicaran el fenómeno social que se abordara en el estudio en el contexto narrado anteriormente. Hernández et al (2014) afirma que este nivel de investigación es útil cuando las teorías vigentes no explican el fenómeno o planteamiento del problema presentado, o bien, no cubre las necesidades teóricas de la investigación, es decir, va más allá de los estudios previos y

los marcos conceptuales preconcebidos, con el objetivo de comprender los procesos sociales que tienen lugar en ambientes naturales.

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único ya que propósito será desarrollar y analizar categorías de estudio, su incidencia en el contexto abordado e interrelación en un tiempo determinado (Hernández et al, 2014).

2.2. Población y Muestra

La población está compuesta por un conjunto finito o infinito de componentes que poseen características comunes necesarios para desarrollar los resultados obtenidos en una investigación. (Arias, 2016). En el presente estudio la población está establecida como finita, ya que se conoce el número exacto de elementos que contribuirán a responder la formulación de la problemática. Las unidades de análisis están comprendidas por: estadística con data de INDECOPI sobre denuncias relacionadas a casos en materia de vulneración de derechos al consumidor en contratos electrónicas, casuística nacional e internacional sobre la vulneración de los derechos al consumidor en materia de contratación electrónica y abogados especialistas en materia de derecho civil, especialmente en relaciones contractuales.

En cuanto a la muestra, es de tipo no probabilístico, puesto que las unidades de análisis están comprendidas por una cantidad específica de elementos y no se emplea ningún procedimiento de muestreo, ya que se toma la totalidad de la población ante descrita. (García, 2017).

Para el estudio, la muestra se escoge de acuerdo a ciertas características con el fin de dar respuestas a la problemática planteada, las cuales se describen a continuación:

- Las estadísticas provenientes del INDECOPI sobre denuncias relacionadas a casos en materia de vulneración de derechos al consumidor en contratos electrónicos deben estar comprendidas entre el año 2020 y 2021 y que provengan de fuentes electrónicas de la web institucional o documentos físicos provenientes de los archivos de la institución, tomando en cuenta los derechos vulnerados en cada caso.
- Artículos científicos tanto nacionales e internacionales de los últimos 5 años relacionados con la vulneración de los derechos de protección al consumidor y los contratos electrónicos, que puedan ser descargados de base de datos digitales (Scopus, Dialnet, Scielo)
- Con relación a la casuística nacional e internacional sobre la vulneración de los derechos al consumidor en materia de contratación electrónica, se toma en cuenta que sean expedientes comprendidos entre los años 2018 al 2022, que provengan de fuentes electrónicas del Poder Judicial, tanto del Perú como de Colombia.
- Para las entrevistas, se escogen 4 abogados especialistas en materia de derecho civil y con conocimientos en derecho contractual, específicamente aquellos celebrados por medios electrónicos, que tienen 5 años de experiencia en el área y que laboren en la ciudad de Lima.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En cuanto a las técnicas de investigación, Bernal (2016) las define como un conjunto de actividades sistematizadas que permiten al investigador obtener información relevante para dar respuesta a las interrogantes que se originan de la problemática de estudio. En la presente investigación se aplicaron dos técnicas: la entrevista y el análisis documental.

La técnica de la entrevista es definida por Arias (2016) la cual consiste en una conversación o dialogo que se realiza entre un entrevistador y un entrevistado respecto a una temática que ha sido determinada con anterioridad, que permite al entrevistador recabar información asociada a su problema de investigación. Esta técnica es empleada para conocer la perspectiva jurídica que tienen los fiscales especializados acerca de la problemática descrita para posteriormente, levantar información con respecto a las dos categorías y desarrollar así los elementos más resaltantes de cada subcategoría.

La técnica del análisis documental, se define como una forma de investigación técnica cuyo fin es la descripción de los documentos de manera sistematizada para tomar de los mismos la información de relevancia para una investigación (Dulzaides y Molina, 2004). Esta técnica es utilizada para el respectivo análisis de información documental relacionadas con las categorías y subcategorías objeto de estudio.

En relación a los instrumentos de recolección de datos, Bernal (2016) los define como aquellos medios materiales diseñados por el investigador, con el fin de almacenar y organizar la información recogida; dentro de los más usados están las fichas, los cuestionarios, guías de entrevista, escala de actitudes u opinión y la lista de cotejos.

Para la presente investigación se diseñaron dos instrumentos por cada técnica escogida, en primer lugar, el guion de entrevista, el cual es definido como un conjunto de preguntas que el entrevistador formula a un entrevistado, mediante una conversación que puede ser estructurada o no, las cuales deben producir respuestas coherentes de acuerdo a los objetivos que se persiguen (Vargas, 2012).

En segundo lugar, se diseñó una ficha de análisis documental, la cual permitió registrar la información encontrada en las fuentes bibliográficas documentales y jurídicas

escogidas en la investigación, a través de resúmenes que aportaran indicios suficientes en cuanto a la problemática planteada, donde será detallado de acuerdo al análisis que se realice en función de los objetivos a alcanzar. (Dulzaides y Molina, 2004)

2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos

En el proceso de la recolección de datos, se desarrolla mediante varias fases, empleando el método inductivo, el cual consiste en el razonamiento a partir del análisis de las premisas de manera individual que desemboca en varias conclusiones finales (García, 2019). Las fases que se desarrollan son las siguientes:

- La primera fase consiste en el diseño de los instrumentos con respecto a cada técnica establecida, utilizando los programas de Microsoft Word y Excel para almacenar y ordenar la información recabada de manera digital.
- La segunda fase es la recolección de la información, revisando y seleccionando los documentos requeridos que se asocien a la temática estudiada, teniendo en cuenta las variables y utilizando bases de datos científicas para lograr los objetivos del estudio. En el caso de las fuentes jurídicas, se utilizan fuentes primarias de las bases institucionales, además de decretos y leyes que tengan relevancia y respondan las preguntas establecidas en la investigación.
- La tercera fase es la aplicación de la entrevista, por medio de sesiones planificadas, previa invitación formal a los entrevistados por correo electrónico. Una vez confirmada la disposición de los abogados expertos, se procede a realizar la sesión por los medios disponibles electrónicos para recabar la información necesaria en el desarrollo de la investigación.

Finalmente se pretende realizar el análisis de la información recabada y las contestaciones recopiladas mediante la entrevista, realizando el cruce de información con los objetivos de la investigación, desembocando en los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones respectivas.

2.5 Aspecto éticos

La investigación está basada en estándares existentes y permitidos dentro de las etapas del método científico. En el desarrollo del estudio se respeta la confidencialidad de las personas involucradas en el proceso; además de tratarse de una investigación inédita, el estudio no es una compilación o copia de otras investigaciones realizadas con anterioridad; es original, porque los autores que se utilizarán en el desarrollo de la investigación y que darán soporte a la misma se citarán en base a lo indicado en el Manual APA séptima edición versión en español.

En la presente investigación se recopila la información, sólo para uso de la discusión, conclusiones y recomendaciones; los lineamientos éticos básicos como son: respeto a la dignidad humana, honestidad, equidad, respeto de los derechos de terceros, veracidad de la información, relaciones de igualdad y confidencialidad, se cumplen en todo momento con el compromiso ético durante las diferentes etapas de realización de la investigación, evitando hechos que atenten contra las normas éticas como la duplicidad o el plagio.

CAPITULO III RESULTADOS

Bernal (2010) señala que, una vez recolectada la información, queda contrarrestarla con los objetivos de manera minuciosa. Por lo tanto, este proceso comprende la recolección de la información proveniente de las técnicas señaladas en la metodología, es por ello que, en esta etapa de la investigación, se llegaron a los siguientes planteamientos.

3.1 Resultados obtenidos con la técnica: Entrevista

Con relación al objetivo general: Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022, se obtuvieron las siguientes respuestas de acuerdo a los planteamientos realizados:

Pregunta 1: De acuerdo al cargo que desempeña y a su experiencia ¿Qué opinión tiene usted sobre la situación actual en materia de contratación electrónica en el Perú?

Entrevistado 1: Existe regulación de los contratos electrónicos, no de forma explícita, pero hace mención en el código del consumidor, actualmente las contrataciones se incrementaron en los últimos años, pero también aumentaron los reclamos por la falta de seguridad de los productos que ofrece el proveedor, falta de información y desconfianza.

Entrevistado 2: La contratación electrónica actualmente en el Perú se esta realizando, pero se trata de un asunto novedoso, por ende, no se ha masificado los mecanismos propios de ese acto, tales como sistemas de fácil acceso para que sea de uso general; lastimosamente en la actualidad a causa de ello y la desconfianza por la falta de información ha generado poco uso en las relaciones comerciales en Lima.

Entrevistado 3: El contrato electrónico en el Perú no se encuentra regulado en el Código Civil, existen algunos elementos regulatorios de este tipo de contratos como la de la SBS pero solo con respecto a los seguros. Es necesario para otorgar seguridad jurídica crear una

Ley especial de manera sectorial que resuelvan afectaciones puntuales; Bancos, servicios públicos y que regule de manera efectiva; la falta de idoneidad con respecto a los productos, la información adecuada, derecho al arrepentimiento.

Entrevistado 4: Que, por el motivo de la pandemia las organizaciones se han visto forzadas a celebrar sus negocios jurídicos a través de soportes electrónicos conectados a internet, situación que antes se dejaba de lado toda vez que el cliente buscaba de manera presencial al proveedor y cuando tomaba la decisión de compra se vinculaba a través de la suscripción de contratos físicos.

Pregunta N°2: Desde su experiencia ¿Considera usted que se vulnera los derechos del consumidor en las contrataciones realizadas por medios electrónicos a través de compras realizadas por Internet? Razone su respuesta

Entrevistado 1: Si se vulnera, se tendría que identificar en que servicio, que empresas son las más recurrentes, uno de los problemas es la falta de información, la desconfianza, existe un documento de Trabajo realizado por INDECOPI donde uno de los objetivos es garantizar la seguridad de los consumidores digitales, asimismo las redes sociales y las páginas web juegan un papel fundamental deberíamos tomar el modelo de Brasil donde existe una página oficial; Consumer.gov.br que es un servicio público que permite el diálogo directo entre consumidores y empresas para resolver disputas de consumo a través de Internet.

Entrevistado 2: En la actualidad, aplicando este tipo de contratos, se busca generar relaciones comerciales a distancia y no de manera tradicional; esto ocasionaría fraudes, asimetría de la información y estafa, todo ello por no tener un marco legal Ad hoc relacionado de manera directa y creado para temas relacionados a la contratación electrónica y sus formas de identificación de proveedores, así como garantías para los compradores.

Entrevistado 3: Si, existe mucha inseguridad al realizar los contratos electrónicos y en principio muchas veces no se sabe a quien le compras en los últimos años, debido a que han surgido muchos emprendedores que no tienen las condiciones y logística que las empresas formales. Con respecto a las empresas extranjeras por la jurisdicción es inejecutable una sanción debido a que ellos no tienen patrimonio en el territorio nacional y que al no haber un cuerpo normativo se termina vulnerando el derecho al consumidor.

Entrevistado 4: En toda relación de consumo existe asimetría de información entre el proveedor y el cliente por lo que dicha brecha puede reducirse cuando el consumidor se encuentra debidamente informado sobre los términos y condiciones del bien y/o servicio. Sin embargo, a pesar que se le corre traslado al consumidor sobre el contenido del contrato para la aceptación y/o suscripción de firma respectiva, existe un riesgo latente sobre el objeto del contrato ya que no puede satisfacer las expectativas de lo contratado toda vez que no se tiene contacto directo con el bien a adquirir.

Con respecto al objetivo específico N°1: Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022., se obtuvieron las siguientes respuestas de acuerdo a los planteamientos realizados:

Pregunta N°3: Considera usted que los contratos electrónicos realizados por estos medios cumplen con el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor acerca de las compras que realiza? En base a sus respuestas ¿Qué opinión tiene acerca de esta situación?

Razone su respuesta

Entrevistado 1: No, empresas como SAGA, RIPLEY entre otras tienen reclamos muy recurrentes con respecto a la información oportuna, pues luego de haber elegido el producto de tu preferencia y realizado el pago envían un correo indicando que no cuentan con el

producto solicitado ese tipo de prácticas genera desconfianza entre los consumidores, debería realizarse trabajos preventivos para evitar procedimientos largos y tediosos.

Entrevistado N°2: No en parte, debido a que no hay una comunicación previa con respecto a las condiciones que se estarían aceptando, es decir, este tipo de contratos son de adhesión y necesariamente debe prestarse el consentimiento para que el archivo de contrato sea enviado, y a su vez solo se muestran de manera resumida o verbal por quien lo ofrece.

Entrevistado N°3: Es relativo, ya que existen empresas que cumplen altos estándares de información y otras carecen de ello, pero en su mayoría no se cumple. Se debe supervisar mejor las reglas de información básica, en qué momento se celebra el contrato, los vicios de la voluntad, los servicios post venta, jurisdicción, atención al cliente, idoneidad en los productos.

Entrevistado N°4: Si, toda vez que los contratos electrónicos contienen cláusulas generales de contratación toda vez que es materialmente imposible que el proveedor pueda negociar con cada uno de sus clientes los términos de este. Por tanto, el proveedor se encuentra obligado a brindar la información oportuna y veraz sobre el bien y/o servicio ofrecido.

En cuanto a los planteamientos realizados **para el objetivo específico N°2:** Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Pregunta N°4: ¿Considera usted que en este tipo de contratos se ha vulnerado el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor? En base a su respuesta ¿Cuáles han sido las consecuencias que ha ocasionado esta situación a la ciudadanía? Razone su respuesta

Entrevistado N°1: Si, debido al incremento potencial en tiempos de pandemia de los contratos electrónicos surgió mucha insatisfacción de parte de los consumidores, por lo que

considero que se debe fortalecer a las instituciones del estado para generar eficiencia y eficacia para resolver los conflictos no solo INDECOPI que realiza su mayor esfuerzo, también del Sistema Judicial, aunque muchas veces no es posible cuantificar el daño económico. esto conlleva a que los consumidores prefieran apersonarse físicamente a las tiendas, almacenes y centros comerciales, sacrificado tiempo y dinero, debido a la idea errónea que sus reclamos o insatisfacciones con respecto a los productos o servicios se resuelve de manera presencial.

Entrevistado N°2: No, salvo en los casos donde a consecuencia de la no identificación del espacio físico del proveedor (local comercial) genere fraude o estafa.

Entrevistado N°3: No, ya que estos derechos tienen una finalidad, la protección al consumidor frente a las empresas, prohibiendo las prácticas comerciales desleales y sobre las cláusulas abusivas, por lo que una situación donde el comprador se vea perjudicado económicamente, contribuiría a desmotivar a los consumidores a realizar compras electrónicas.

Entrevistado N°4: No considero que los contratos electrónicos vulneren el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en razón que el consumidor evita desplazamientos incensarios al punto de venta. Sin embargo, debemos tomar en cuenta que en toda relación de consumo van a existir márgenes de error en cuanto a la entrega del bien lo cual puede contravenir el interés económico del consumidor ya que deberá pagar más por el bien y/o servicio deseado. No obstante, los proveedores conociendo dicha realidad establecen mecanismos de contacto por los cuales los consumidores tienen la posibilidad de presentar sus quejas y/o reclamos en tiempo real e incluso pueden hacer seguimiento de lo petitionado al proveedor.

Por último, en cuanto a los planteamientos realizados **para el objetivo específico N°3**: Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Pregunta N°5: Considera usted que en este tipo de contratos electrónicos contemplan el derecho por parte del consumidor a solicitar a resarcimiento por daños y perjuicios en casos de incumplimiento por parte del proveedor de servicios? En base a su respuesta ¿Existen mecanismos jurídicos actuales que permitan al INDECOPI conocer de estas situaciones y obliguen a estos proveedores a cumplir con los derechos del consumidor en este tipo de contratos?

Entrevistado 1: Si, en la actualidad INDECOPI ha expedido resoluciones protegiendo al consumidor y sancionado a los proveedores obligando a pagar los daños generados, existe el portal de INDECOPI; MIRA A QUIEN LE COMPRAS - SISTEMA DE ALERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PELIGROSOS A NIVEL NACIONAL donde se puede encontrar una leyenda clara de proveedores mal calificados, obviamente las empresas internacionales no están consideradas por lo que se espera trabajar en ello. Asimismo, se encuentra las diversas resoluciones emitidas a favor del consumidor. Con respecto al resarcimiento de los proveedores extranjeros en el Código del Consumidor; Título Preliminar Artículo III.- Ámbito de aplicación, párrafo segundo indica que Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

Entrevistado N°2: de manera general si, siempre y cuando se hayan aplicado los sistemas necesarios o creado las medidas optimas para que ambas partes puedan asegurar que el fin comercial es real y no con intencionalidad fraudulenta; como mecanismo jurídico existe la

ley de protección al consumidor que se aplica a todo trato de carácter comercial, siempre y cuando se pueda identificar plenamente a las partes intervinientes.

Entrevistado N°3: El derecho al resarcimiento por daños y perjuicios se realiza a través del INDECOPI y este órgano solo emite sanciones con medidas correctivas mediante un Proceso administrativo sancionador frente a los proveedores por incumplimientos al consumidor, pero son muy limitados y no hay un mecanismo preventivo, tampoco existen soluciones directas y ágiles con respecto a los daños generados.

Entrevistado N°4: Considero que los contratos electrónicos no son independientes dentro de las relaciones de consumo ya que constriñe al proveedor a cumplir con las condiciones y términos ofrecidas tal cual un contrato que se haya celebrado de manera presencial. Por tanto, el proveedor puede recurrir de igual forma ante INDECOPI para que en primera instancia se logre una conciliación entre las partes en la cual el proveedor pueda resarcir el daño y/o perjuicio causado al consumidor. De no llegar a un entendimiento, el consumidor puede iniciar el procedimiento administrativo contra el proveedor.

3.2 Resultados relacionados con la técnica: Análisis Documental

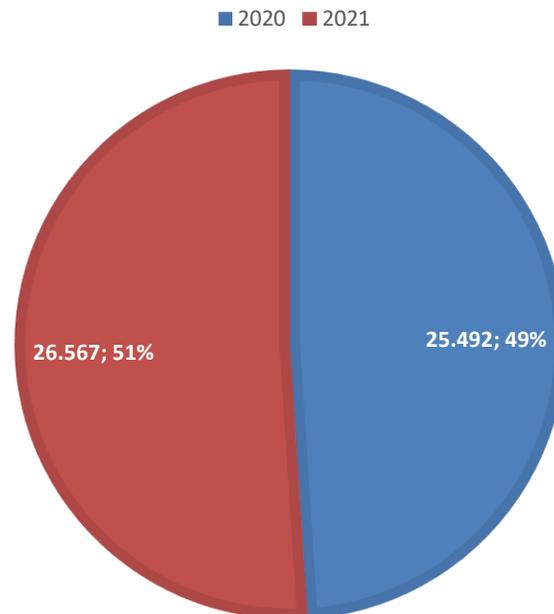
En cuanto a las estadísticas provenientes del INDECOPI sobre denuncias relacionadas a casos en materia de vulneración de derechos al consumidor en contratos electrónicos deben estar comprendidas entre el año 2020 y 2021, se encontró los siguientes datos:

Tabla 1. *Numero de denuncias relacionadas con contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*

Años de publicación	Cantidad de denuncias	Porcentaje
2020	25.492	48.96%
2021	26.567	51.04%

Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Figura 1. *Número de denuncias relacionadas con contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*



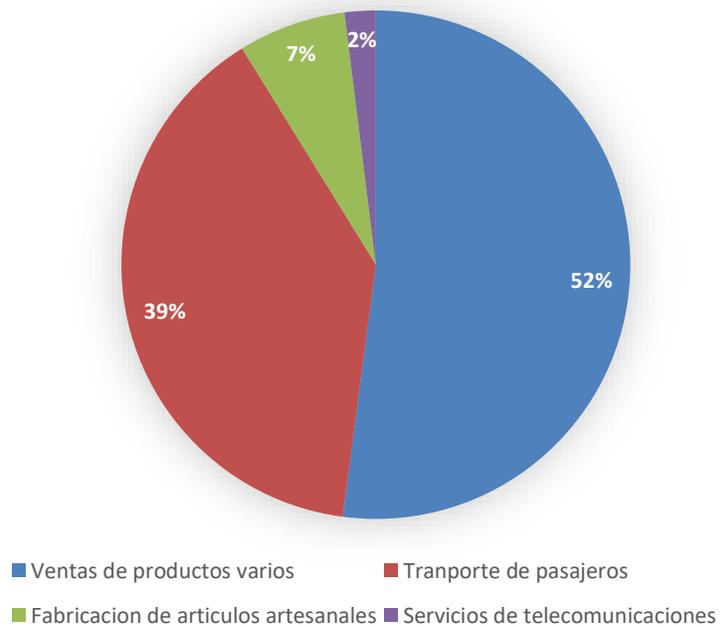
Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Tabla 2. *Tipos de actividades económicas objeto de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*

Años de publicación	Cantidad de denuncias	Porcentaje
Transporte de pasajeros	1978	39.10%
Ventas de productos varios	2634	52.07%
Fabricación de artículos artesanales	346	6.84%
Servicios de telecomunicaciones	100	1.97%

Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Figura 2. *Tipos de actividades económicas objeto de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*



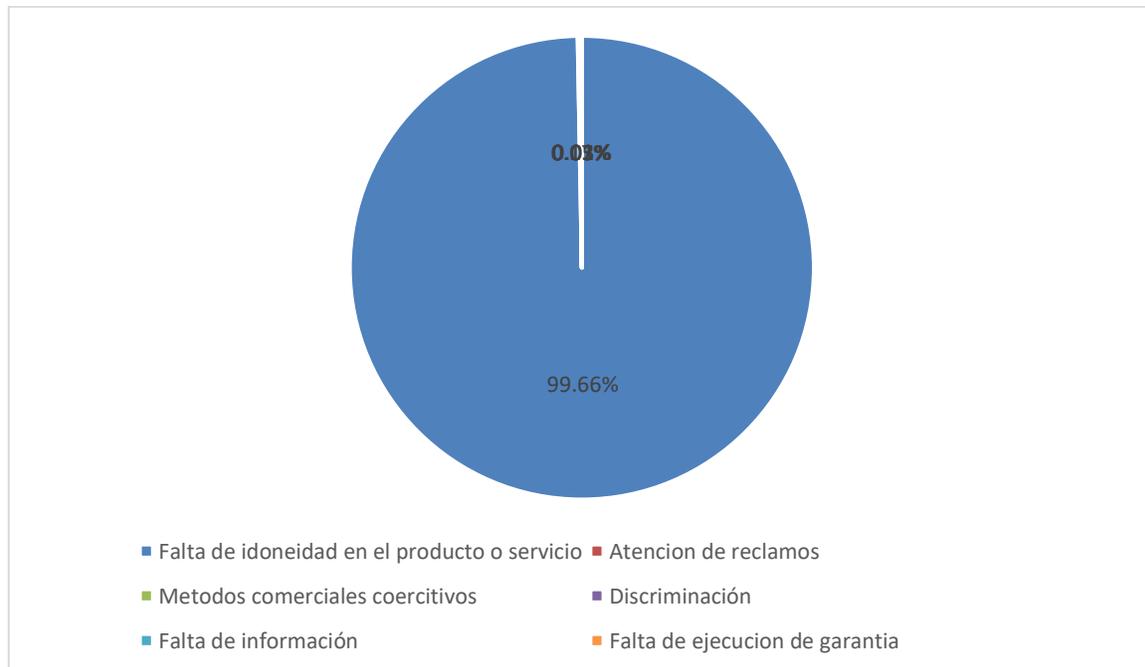
Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Tabla 3. *Motivos de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*

Años de publicación	Cantidad de denuncias	Porcentaje
Falta de idoneidad en el producto o servicio	5041	99.66%
Atención de reclamos	9	0.17%
Métodos comerciales coercitivos	3	0.05%
Discriminación	1	0.01%
Falta de información	2	0.03%
Falta de ejecución de garantía	2	0.03%

Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Figura 3. *Motivos de denuncias en materia de contratación electrónica entre los años 2020 y 2021*



Fuente: Subdirección de atención al ciudadano INDECOPI, 2022

Se encontraron 5 artículos nacionales y 5 internacionales que analizan desde el punto de vista doctrinario, la situación relacionada con la vulneración de los derechos al consumidor en relación a la contratación electrónica; es por ello que se muestra a continuación los resultados clasificados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación:

En cuanto al objetivo general: Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022:

Martínez (2017) afirma que las responsabilidades que se originan en ocasión a la contratación electrónica y los derechos de los consumidores pueden ser difíciles de determinar dada la falta de regulación especializada para este tipo de contratos, por ello el autor considera que es necesario determinar cómo se aplicaría una reparación o indemnización en estos casos. De esta manera el tema de la responsabilidad civil por daño electrónico se encuentra regulado por las normas clásicas civiles. Si el daño se produce como consecuencia de un incumplimiento contractual, se aplicaría el Código Civil Peruano si la jurisdicción es competente. En ese sentido también se aplicaría la regulación prevista en la responsabilidad civil extracontractual si se producen los supuestos que surjan del hecho de haberse violado un deber genérico de cuidado o de no causar un daño a otro que es atribuido por ley.

En este orden de ideas, Aldana (2018) afirma que, aún con la ausencia de regulación especializada en materia de protección al consumidor en la contratación electrónica, el sistema no está desprotegido, pues existen normas que garantizan su funcionalidad, como es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma clave, así como las normas del Código Civil en cuanto resulten aplicables. También destaca que el sistema exige mucha

responsabilidad y seriedad por parte de los proveedores para ofrecer bienes y servicios a través de sistemas virtuales, los cuales deben brindar información clara, completa, precisa y oportuna a los consumidores, lo cual servirá de guía a los mismos para poder decidir, realizar una transacción y obtener el bien que desea, en concordancia con las garantías constitucionales y legales en materia de protección al consumidor.

Por otro lado, Vásquez (2018) determinó que no existe protección a los consumidores en cuanto se trata de contratación electrónica en la legislación vigente sobre la materia, vulnerando así las garantías que tienen estas personas al adquirir bienes y servicios por medios virtuales, debido a que en el Perú no se tomado en cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología y el estilo de vida de un consumidor promedio; al no tener regulación sobre el contrato electrónico, los consumidores están expuestos a la vulneración de sus derechos. por lo que corresponde desarrollar una reforma legislativa para dar cumplimiento con los preceptos constitucionales sobre la materia, la cual debe de contemplar la contratación electrónica, el cual posee múltiples beneficios, siempre y cuando existan reglas claras y las plataformas virtuales respeten los lineamientos internacionales.

Manzaneda (2019) plantea la necesidad de la modificación o implementación de normativas destinadas a regular los contratos electrónicos en el Perú, a los fines de proteger a las partes intervinientes en la transacción, basándose en la seguridad jurídica como garantía constitucional, el cual es un deber primordial del Estado y que se manifiesta en 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 la seguridad económica de las transacciones comerciales que se realicen por plataformas virtuales, favoreciendo a los más débiles económicos y en conformidad con los avances tecnológicos.

Cabe precisar, en primer lugar, que la norma de protección al consumidor debe ser aplicada a los contratos celebrados en el marco del comercio electrónico siempre que se traten de contratos de consumo, los cuales han sido definidos en el Código como aquellos que tienen por objeto “una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica (...)” (Barbosa, 2014, p. 23)

El mismo autor considera que, en el marco del derecho de protección al consumidor, resulta conveniente regular el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo por internet. Dicho reconocimiento se fundamenta no sólo en la falta de contacto previo y directo del consumidor con el bien adquirido y en la no presencia física simultánea de las partes al momento de contratar, sino también en que contribuye a aumentar los niveles de confianza en el comercio electrónico y a incentivar la celebración de contratos de consumo por este medio. (Barbosa, 2014)

Carrasco (2015) menciona que el sistema sobre contratación por medios electrónicos es lícito en el ordenamiento jurídico peruano, toda vez que existen elementos físicos peculiares respecto a la manifestación de la voluntad contractual. La celebración de contratos mediante las llamadas tecnologías de información, esto es, el uso de equipos informáticos, a través de redes electrónicas de comunicaciones (teléfono, fax, correo electrónico, computadoras de escritorio) supone un cambio significativo en las relaciones patrimoniales entre sujetos privados a nivel nacional. El autor afirma que como ha sucedido con otras instituciones mercantiles, el marco jurídico del comercio electrónico en el Perú es fruto de usos y prácticas comerciales que progresivamente han alimentado la estructura y el funcionamiento jurídico de los negocios realizados a través de la utilización de mensajes de

datos. Algunas de esas prácticas han sido explícitamente incorporadas en el marco normativo formal y brinda la protección al consumidor final con las mismas reglas que establece la contratación tradicional.

Con respecto al objetivo específico N°1: Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022, se encontró lo siguiente:

En el caso de Ydrogo (2018) menciona que el derecho a la información es una de las garantías más vulneradas para el consumidor en el Perú en materia de contratación electrónica, debido a múltiples factores tales como la ausencia de regulación especializada que incentive a confiar en el comercio electrónico, así como la opción de brindar mecanismos de defensa ante controversias por la poca claridad de las transacciones realizadas por internet; también la falta de aplicación eficaz de los principios generales del derecho, lo que permite a los proveedores de servicios de ventas por internet aprovecharse para incluir cláusulas abusivas y no brindar la información suficiente o que la misma se encuentre incompleta o inadecuada para casos en concreto, en cuanto a la presentación y calificación de los bienes y servicios ofertados, solo exponiendo las bondades y ofertándolo a su conveniencia.

Por otro lado, Alvarado (2021) considera que los servicios de compra y venta por medio del internet, específicamente la que se presenta en las redes sociales, carecen de documentación digital que permita brindar información detallada de los productos o servicios que se ofrecen, lo que crea un ambiente de desconfianza y poca seguridad jurídica ante el consumidor que se ve expuesto a la vulneración de los derechos consagrados en las leyes vigentes, lo que afecta gravemente las transacciones comerciales en el país, las cuales en su mayoría son realizadas por esos proveedores de bienes y servicios. El autor considera que la

ausencia de regulación en esta materia aunado a la falta de mecanismos para procesar las denuncias provenientes de estas transacciones por internet aumenta la posibilidad de violación de los derechos al consumidor relacionados con la protección en la información, datos fiables y veraces tanto del proveedor como de los productos o servicios que se ofrecen por este medio.

Aparicio (2017) considera que en este tipo de contratación que se realizan sin contacto físico con el vendedor del producto o servicio es donde el consumidor se encuentra en mayor debilidad en cuanto a la información oportuna del objeto del contrato, ya que al no tener un contacto directo con el proveedor y no poder observar el producto o servicio antes de decidir, corre el riesgo de que el mismo no cumpla con las expectativas que espera el contratante, produciendo una situación desfavorable al consumidor, por lo que el autor considera que, en lo relativo a la obligación que tiene el vendedor de informar todos los detalles de la contratación, se le debe brindar al consumidor el derecho de desistimiento y especialmente en la contratación electrónica.

En cuanto a los planteamientos realizados **para el objetivo específico N°2**: Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022 se encontraron los siguientes planteamientos:

Durand (2018) considera que las violaciones al derecho de los intereses económicos de los consumidores en los contratos realizados por internet poseen un carácter impersonal, ya que no ocasiona perjuicio de manera individual en el sentido tradicional, tal como sucede en los contratos de consumo presenciales, sino que sus alcances son más difusos, es decir, sobre la sociedad, debido a que todos se ven expuestos a ciertos riesgos debido a la falta de legislación especial que regule las particularidades de este tipo de contrato y a la falta de

contacto entre los proveedores de bienes y los clientes, sin perjuicio de que un daño efectivo pueda recaer sobre algunos más que otros.

Vidal (2019) afirma que los contratantes que realizan operaciones por medio del comercio electrónico en el Perú se ven expuestos a muchos riesgos bajo esta modalidad debido a que existen incontables denuncias ante el INDECOPI donde se evidencia las pérdidas económicas que sufren los consumidores por diversos factores tales como que la persona no tiene mecanismos para desvincularse del contrato empleando los mismos mecanismo utilizado para la contratación, además que se consiguen cláusulas abusivas y los proveedores emplean métodos comerciales coercitivos y métodos comerciales agresivos o engañosos y no contemplan en muchos casos el derecho a reposición o devolución del producto o servicio adquirido en caso de incumplimiento en las condiciones del objeto, entre otras aspectos.

Jara (2021) afirma que el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor de un contrato realizado por internet está ligado a los deberes de información y de idoneidad que en toda relación de consumo debe existir para darle la transparencia en el mercado a este tipo de transacciones que han aumentado en los últimos años, y este se ve vulnerado cuando el proveedor de bienes y servicios por internet no cumple con las condiciones pautadas con el consumidor en cuanto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás aspectos del objeto contratado y con las expectativas de este, lo que ocasiona pérdidas económicas para la población, ya que se ven en la necesidad de tener que adquirir otro bien que si cumpla con los requerimiento de sus necesidades.

Con respecto al objetivo específico N°3: Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022, se obtuvieron los siguientes artículos:

Callala (2019) menciona que el derecho a la indemnización por daños y perjuicio en materia de contratación electrónica en el Perú es ineficaz, debido a que los procedimientos sancionadores realizados por el INDECOPI no contempla mecanismos especializados para resolver conflictos por contratos realizados por internet y donde las denuncias en su gran mayoría son por productos defectuosos provenientes de servicios financieros que afectan a los consumidores, además que la ley contempla que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria administrativa, y por ende deben solicitarla por vía judicial, lo que incrementa los costos procesales para la ciudadanía.

En este sentido, Vásquez y Colos (2018) afirman que ley peruana vigente en materia de protección al consumidor protegen parcialmente los derechos del consumidor sobre las irregularidades que se presentan en las transacciones realizadas por internet, ya que si bien es cierto que este tipo de acciones está respaldada por un contrato de consumo electrónico, se pueden aplicar ciertos procedimientos en pro de resolver algunas controversias, pero por ser un contrato que posee ciertas características que lo distinguen de uno tradicional, tales como la distancia entre el proveedor del producto o servicio y el comprador, se hace imposible desde el punto de vista material, el cumplimiento de las indemnizaciones para la reparación de los daños ocasionados por falta de idoneidad del objeto del contrato, lo que ocasiona gastos procesales innecesarios al consumidor, así como la pérdida del tiempo que acarrea estos procesos.

Calderón y Castro (2018) señalan que la ausencia de regulación especializada en materia de contratación electrónica en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en cuanto a la Indemnización o reparación de daños originados del proveedor a un consumidor por falta de idoneidad en el producto adquirido por internet ha traído serios inconvenientes en el desarrollo del comercio electrónico en el país, y esto se debe a que la ley vigente no contempla reglas especializadas en materia indemnizatoria sino que traslada ese derecho a las normas establecidas en el Código civil, siempre que el consumidor solicite la reparación de acuerdo a los lapsos establecidos en dicha norma, debiendo ser lo idóneo que la propia ley que protege al consumidor tenga esas reglas definidas, ya que no toma en cuenta las particularidades de este tipo de contratos realizados a distancia.

Por último, en cuanto al análisis de las fuentes documentales encontradas, se presenta a continuación las siguientes resoluciones administrativas y jurisprudencia del alto tribunal en cuanto a la protección del consumidor en los contratos electrónicos:

Tabla 4. Resoluciones Administrativas del INDECOPI con relación a la protección del consumidor en la contratación electrónica

Datos generales	Argumentos jurídicos relevantes
Resolución Final N° 1632-2015/CC2 emitida en el expediente N° 181-2015/PS3, seguido por R.H.O.C. contra TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	<p>“18. El comercio electrónico (o en su denominación en inglés, e-commerce) comprende a aquel conjunto de actividades económicas lucrativas realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para la oferta y recepción de pedidos de bienes o servicios. En ese sentido, el comercio electrónico comprende “no solamente las ventas o adquisiciones que el empresario y el usuario realizan a través de internet, sino que engloba todas las fases del negocio empresarial, siempre que éstas se realicen a través de la red”, tales como, las actividades de marketing y de publicidad.</p> <p>19. De acuerdo a la definición indicada, las transacciones de comercio electrónico son aquellas elaboradas a través de la contratación electrónica denominada también contratación con medios electrónicos; por lo que, en dichos supuestos, la oferta y el pedido del bien o servicio deben necesariamente haber sido efectuados a través de la internet en formatos o sitios virtuales acondicionados para ello, no siendo necesario que el</p>

pago y la entrega o prestación final de los bienes o servicios se realicen en línea.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1196-2020/CC1 EXPEDIENTE N° 1501-2019/CC1

El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el artículo 2° del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

72. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

73. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae en los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Fuente: Base de Datos INDECOPI

Tabla 5. Jurisprudencia Nacional relacionada con la protección al consumidor en materia de contratación electrónica

Datos generales	Sumilla	Argumentos jurídicos relevantes
<p>EXP. N.º 0008-2003-AI/TC LIMA</p> <p>Acción de inconstitucionalidad interpuesta por don Roberto Nesta Brero, en representación de 5,728 ciudadanos, contra el artículo 4º del Decreto de Urgencia N.º 140-2001.</p>	<p>Los recurrentes, con fecha 16 de julio de 2003, interponen acción de inconstitucionalidad contra el artículo 4º del Decreto de Urgencia N.º 140-2001, por considerar que vulnera el inciso 19) del artículo 118º de la Constitución, así como los derechos fundamentales a la libre iniciativa privada, a la libertad de empresa, a la libertad de contratación y a la propiedad, consagrados en la Constitución Política vigente.</p> <p>Alegan que la disposición fue expedida sin cumplir los supuestos habilitantes previstos en el inciso 19) del artículo 118º de la</p>	<p>El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.</p> <p>Es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación que éste entabla con un agente proveedor - independientemente de su carácter público o privado-; sea en calidad de receptor o</p>

Constitución, dado que, en los días de su promulgación, no existía ninguna situación extraordinaria o de excepcional gravedad en el país en el sector económico o financiero; y que en el contenido de la norma no se hace alusión a ningún evento o circunstancia extraordinaria.

beneficiario de algún producto, sea en calidad de destinatario de alguna forma de servicio.

En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.

La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, aparece el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

EXP. N° 0858-2003-
AA/TC LIMA

Recurso extraordinario interpuesto por doña Leyler Torres del Águila contra la resolución de la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, de fojas 220, su fecha 14 de marzo de 2003, que declaró improcedente la acción de amparo de autos.

Al Tribunal Constitucional no le cabe la menor duda de que detrás de la forma como ha resuelto OSIPTEL la controversia entre la recurrente y Telefónica Móviles S.A.C., existe una manifiesta violación del “deber especial de protección” de los derechos fundamentales que, como se verá más adelante, repercute directamente en el derecho

La libertad de contrato constituye un derecho fundamental, sin embargo, como todo derecho, tal libertad encuentra límites en otros derechos constitucionales y en principios y bienes de relevancia constitucional. Desde tal perspectiva, resulta un argumento insustentable que lo estipulado en un contrato sea absoluto, bajo la sola condición de que haya sido convenido por las partes. Por el contrario, resulta imperativo que sus estipulaciones sean compatibles con el orden público, el cual, en el contexto de un Estado constitucional de derecho, tiene su contenido primario y básico en el conjunto de valores, principios y derechos constitucionales.

Negocios jurídicos en los que se insertan determinadas cláusulas generales de contratación, el ejercicio de la libertad

constitucional a la protección de los usuarios y consumidores, reconocido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú.

contractual y la autonomía privada carece de uno de los presupuestos funcionales de la autonomía privada; particularmente, del sujeto más débil de esa relación contractual”. En este sentido, a decir del Tribunal, es falso considerar que “en los convenios suscritos por un individuo aislado, con determinados poderes sociales, o entre personas que tienen una posición de poder económico o de otra índole, existe una relación de simetría e igualdad, presupuesto de la autonomía privada

Se trata de “una labor garantista [...] frente a las restricciones de los derechos y libertades fundamentales aceptadas voluntariamente por la parte contratante más débil, es decir, en aquellos casos en los que los presupuestos funcionales de la autonomía privada no están suficientemente garantizados”

EXP. N.° 3315-2004-AA/TC LIMA

Recurso extraordinario interpuesto por Agua Pura Rovic S.A.C. contra la sentencia emitida por la Cuarta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 462, su fecha 16 de marzo de 2004, que declara improcedente la acción de amparo de autos.

La demanda tiene por objeto cuestionar la Resolución 841-2002/TDC-INDECOPI, emitida por Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual con fecha 20 de noviembre de 2002, por vulnerar los derechos constitucionales de propiedad, de contratación, de trabajo, a la libertad personal, a la libertad de empresa, al comercio e industria, al pluralismo económico, a la libre competencia y al debido proceso, motivo por el cual se solicita la reposición de las cosas al estado anterior a la emisión del citado pronunciamiento administrativo.

El consumo expresa un conjunto de procesos socioculturales mediante el cual se verifica jurídicamente el gozo, disposición y uso a título oneroso de una gama de productos y servicios ofertados en el mercado; como tal, deviene en la última fase del proceso productivo, en aras de que lo ofrecido comercialmente puede satisfacer el cúmulo de necesidades sociales.

En ese sentido, el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado.

En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.

Es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación jurídica que este entabla con un agente proveedor—independientemente de su carácter público o privado—, bien en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, bien en calidad de destinatario de alguna forma de servicio con cargo a un aprovechamiento, ya sea personal, familiar o de su entorno inmediato.

En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones jurídicas generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.

En ese orden de ideas, el proveedor sería aquella persona natural o jurídica que, habitual o periódicamente, ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de productos y servicios.

Es dable consignar que si bien técnicamente el término consumidor difiere conceptualmente del término usuario (contrastante de un servicio), en el telos constitucional aparece indubitablemente claro que las personas ubicadas en la segunda condición reciben el mismo trato tuitivo que la Constitución consagra.

Fuente: Corte Superior de Justicia del Perú

CAPITULO IV DISCUSIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define este apartado como la interpretación de los resultados obtenidos a la luz de la pregunta de investigación o de la hipótesis, por lo que nunca puede convertirse en una repetición de los resultados en forma narrativa. En otras palabras, “el investigador interpreta y da sentido a los resultados, a los números en los estudios cuantitativos y a los conceptos en los cualitativos” (p. 34).

En cuanto a la información referente a decisiones judiciales relacionados con la contratación electrónica a nivel nacional fue escasa al igual que el desarrollo doctrinario sobre las categorías objeto de estudio. De acuerdo a la identificación del problema, los resultados obtenidos de fuentes bibliográficas, los cuales fueron contrastado con los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas desarrolladas relacionadas con el derecho al consumidor en la contratación electrónica, se ha realizado la discusión de los mismos, lo cual se presenta a continuación:

En cuanto al objetivo general de la investigación Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022, se pudo constatar que la contratación electrónica en el ordenamiento jurídico peruano presenta ciertas limitaciones en cuanto a su regulación en el sistema de protección al consumidor, donde la jurisprudencia nacional ha tratado de cubrir esta deficiencia aplicando de manera supletoria la normas ley civil vigente con respecto a la manifestación de la voluntad contractual, así como los medios a utilizar en este tipo de transacciones, lo que supone una gran desventaja debido al aumento considerable de denuncias que se han formulado en los organismos competentes por vulneración de garantías contractuales realizada por transacciones económicas a través de medio digitales.

Las estadísticas arrojadas por INDECOPI en los últimos años reflejan una clara tendencia en el aumento de las transacciones comerciales por vía electrónica, además del incremento de las denuncias por vulneración de los derechos del consumidor en el periodo entre el 2020 y 2021, este último año con un 2.08% con respecto al año anterior, debido en la mayoría de los casos a la falta de idoneidad en los contratos de consumo realizados entre la población con proveedores de servicio de internet, específicamente en el rubro de las ventas de producto y servicios, que representa un 52.07% de las denuncias formuladas ante la Subdirección de Atención al Ciudadano y entre las principales causas se encuentra la ausencia de una regulación especial que permita la restitución de los derechos vulnerados al consumidor por medio de un procedimiento acorde a las complejidades que se presentan en este tipo de contratos.

Esta situación coincide con la posición de los entrevistados, ya que considera que el aumento desproporcionado de las denuncias ante el INDECOPI se debe al aumento considerable de las transacciones electrónicas realizadas principalmente en Lima debido a las medidas de confinamiento que se dictaminaron producto de la pandemia del COVID-19, lo que obligó al consumidor promedio a realizar sus actividades de consumo a través de medios tecnológicos, lo que lo expuso a un mayor riesgo en cuanto a la seguridad jurídica de esas operaciones y que la carencia de regulación jurídica especializada ha propiciado un clima de desconfianza por la falta de información de los mecanismos de reclamo para solventar alguna controversia y es por ello que ha generado poco uso en las relaciones comerciales en la ciudad de Lima. Esto se debe a que el Estado no ha tomado cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología y el estilo de vida del consumidor promedio, lo que amerita la creación de instrumentos jurídicos especializados que contribuyan a fomentar

este tipo de prácticas amparados en la seguridad jurídica que involucra las reglas de la contratación comercial.

Este planteamiento coincide con lo señalado por Ayala (2017) y Soto (2021) donde afirman que, la falta de confianza en las operaciones mercantiles electrónicas constituyen un obstáculo para el desarrollo del comercio electrónico en el Perú, debido al bajo nivel de avance legislativo que presenta el comercio electrónico en la legislación vigente, no sólo porque impide que los partes se sientan segura antes posibles controversias que se presenten en el cumplimiento de las transacciones que se realicen, sino también porque coloca a la nación en desventaja para incentivar el comercio electrónico con otros países de la región.

En materia de vulneración de derechos relacionados al consumidor final en este tipo de contrataciones, tres de los entrevistados coinciden en que esta situación ocurre debido a que en la actualidad, debido este tipo de contratos, se busca generar relaciones comerciales a distancia y no de manera tradicional, donde existe ausencia de contacto con el vendedor y las condiciones del bien objeto de la transacción, lo que ocasiona en muchas situaciones fraudes, asimetría de la información y estafas, que no son resueltas por la ausencia de un marco regulatorio Ad hoc relacionado de manera directa a la contratación electrónica y sus formas de identificación de proveedores, así como garantías para los compradores.

Este planteamiento difiere con lo mencionado por el entrevistado N°4, el cual menciona que sea por medio de un contrato tradicional o electrónico, la existencia de una relación de consumo conlleva a que exista asimetría de información entre el proveedor y el cliente por lo que dicha brecha puede reducirse cuando el consumidor se encuentra debidamente informado sobre los términos y condiciones del bien adquirido. Por ende, siempre existirá un riesgo latente sobre el objeto del contrato ya que esta condicionado a satisfacer las

necesidades del consumidor toda vez que no se tiene contacto directo con el bien a adquirir, como es el caso de las ventas por internet.

Estos planteamientos son recogidos parcialmente por Barbosa (2018) y Carrasco (2020) ya que consideran que como las actividades comerciales realizadas en el territorio nacional nacen por la costumbre mercantil, la regulación del contrato electrónico en el Perú debe partir de los usos y prácticas comerciales que de manera consuetudinaria han definido la estructura y el funcionamiento de las transacciones realizados a través de la utilización de medios informáticos como el Internet. Es por ello que la protección de los derechos al consumidor en materia de contratos electrónicos se han ido incorporando en el marco normativo formal brindando la protección al consumidor final con las mismas reglas que establece la contratación tradicional.

Con respecto a este planteamiento, Rojas y Castrejón (2019) coinciden en que a pesar de existe ausencia en la regulación especializada en materia contractual por medios electrónicos, las transacciones que se realizan entre consumidores por estos medios no se vulneran en su totalidad en territorio peruano, pues existen normas como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como las normas del Código Civil en cuanto resulten aplicables; esto ha permitido garantizar el resguardo de las operaciones por parte de los proveedores que ofrecen bienes y servicios a través de plataformas virtuales comerciales, los cuales deben adecuarse al principio de seguridad jurídica contractual brindando información clara, completa, precisa y oportuna a los consumidores, esto en concordancia con las garantías constitucionales y legales en materia de protección al consumidor.

Estas ideas además coinciden con los planteamientos doctrinarias realizados por Martínez (2017) y Aldana (2018) en cuanto a la responsabilidad civil por daño y perjuicios

en operaciones de comercio electrónico, ya que las mismas, por vía administrativa, se han estado regulando de manera supletoria por las normas civiles vigentes, siempre y cuando la jurisdicción sea competente, así como la regulación prevista en materia de responsabilidad civil extracontractual en caso donde los supuestos que surjan por vulneración de un deber genérico atribuida al vendedor sean relacionados con el cuidado del objeto del contrato.

Este argumento también coincide con lo señalado por Palomino y Rodríguez (2020) los cuales consideran que se debe aplicar de manera supletoria las normas contenidas en la ley civil vigente en materia de contratación electrónica siempre que se traten de contratos de consumo, los cuales tienen como finalidad, regular la relación jurídica patrimonial donde intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de bienes y servicios a cambio de una contraprestación económica. También afirma que se deben aplicar las normas relacionadas con el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo en tiendas electrónicas por internet, lo cual se fundamenta no sólo por la falta de contacto directo del consumidor con el bien adquirido y entre las partes al momento de contratar, sino que también permitirá aumentar la sensación de seguridad y confianza en las transacciones electrónicas e incentivar la celebración de contratos de consumo a nivel nacional.

En base a estos argumentos, la ausencia de regulación especializada en materia de contratación electrónica en el Perú produce limitantes que afectan la resolución de controversias relacionadas a la protección del consumidor, ya que por sus modalidades y por el entorno en que se desarrolla, en este caso medios electrónicos, presenta ciertas particularidades que no pueden ser resueltas totalmente por las normas supletorias del Código

Civil que solo regulan la contratación de forma tradicional, por lo que podría afectar los derechos del consumidor en la ciudad de Lima.

Con respecto al objetivo específico N°1 “Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022” se ha podido constatar que las denuncias que se han formulado en el INDECOPI entre los años 2020 y 2021 presentan dentro de su reclamación que, un 99.66% de las misma fue por falta de idoneidad en cuanto a la información sobre el producto y las condiciones de éste por parte del proveedor, lo que vulnera el derecho a la información veraz en materia contractual contemplado en el Código de Protección al Consumidor, principalmente en venta de productos de consumo masivo y servicios de telecomunicaciones.

Esta situación coincide con los argumentos presentados por los Entrevistado N°1 y 3, ya que afirman que la mayoría de las empresas transnacionales presentan innumerables denuncias en relación a la falta de información oportuna, ya que el consumidor se ve ante la situación de que, una vez elegido el producto a través de un portal en internet y realizado el pago, estas empresas incumplen con lo pactado en el contrato por no informar de manera oportuna de que el artículo no está disponible en el inventario de la empresa, lo que genera desconfianza entre los consumidores y la complejidad de iniciar un proceso administrativo de reclamo que no se sustenta en una normativa especial dentro del territorio nacional.

La doctrina especializada coincide con estos planteamientos, ya que el auto Ydrogo (2018) señala que el derecho a la información es una de las garantías más vulneradas para el consumidor en el Perú en materia de contratación electrónica, debido a la ausencia de regulación especializada que incentive a confiar en el comercio electrónico, lo que ha provocado que los proveedores de servicios de ventas por internet se aprovechen de esta

circunstancia aplicando cláusulas abusivas que no son debidamente informadas al comprador o ausencia de datos relacionada a la presentación y calificación de los bienes y servicios ofertados, solo exponiendo las bondades y ofertándolo a su conveniencia, lo que provoca la vulneración de derecho a la información al consumidor contemplado en la ley vigente.

Pero en el caso de los entrevistados N° 2 y 4 difieren en parte de estos argumentos, ya que consideran que a nivel legal, estos contratos se les aplica algunas reglas del Código Civil de manera supletoria, es por ello que este tipo de acuerdos en su mayoría son considerados de adhesión y necesariamente para que la transacción se realice se debe presentar el consentimiento del consumidor para el envío del bien o del servicio se materialice, y a su vez solo se muestran de manera resumida o verbal por quien lo ofrece.

En cuanto a los antecedentes, Loayza (2019) y Roca y Céspedes (2015) coinciden con lo anterior, ya que mencionan que en materia contractual, este tipo de contratos se regula por el principio de la autonomía de la voluntad la cual es concedida por el Estado a los particulares en cualquier forma de contratación que se celebre en el territorio, por lo que consideran que tanto en la contratación tradicional como en la que se realiza por medios electrónicos se encuentran regulados en todo lo concerniente al consentimiento entre las partes, los medios utilizados y la territorialidad, sin embargo deben hacerse ciertos ajustes a la normativa legal vigente en cuanto a las particularidades que relacionadas a la información real del producto o del bien a adquirir, ya que se presentan ciertas inconsistencia en las plataformas de internet en cuanto a la descripción y las características de estos bienes, es por ello que afirman que debe existir una legislación integral en cuanto a la protección del consumidor virtual, mediante el análisis de los derechos y obligaciones de los agentes que intervienen en el comercio electrónico en cuanto a la protección penal, en especial a través

de la tipificación del fraude informático en caso de falta de información veraz y oportuna del producto.

Este argumento difiere de lo que menciona Dubuc (2020) y Arenas (2019) donde señalan que la contratación electrónica no da origen a una nueva teoría contractual, por consiguiente son válidas las reglas concernientes al derecho contractual tradicional, ya que este tipo contractual tiene su base en la teoría contractual regulada en las leyes civiles vigentes; aclara que solo se debe tener en cuenta ciertas características especiales, tales como el hecho de que son celebrados entre personas que se encuentran en territorios diferentes y que certifican la relación contractual mediante recursos electrónicos de diversa naturaleza que pueden permitir la comunicación inmediata de las partes contratantes

Estos argumentos son respaldados por las resoluciones N° 1632-2015/CC2 y 1196-2020/CC1 provenientes del ente administrativo regulador de los derechos de los consumidores en el Perú (INDECOPI) ya que el organismo competente a través de estas resoluciones coincide en que en este tipo de contrataciones prevalece el derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar el uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

Pero a nivel doctrinario, estos planteamientos difieren con lo mencionado por Alvarado (2021) y Aparicio (2017) debido a que consideran que estas reglas son inaplicables

debido a las dificultades probatorias que acarrearán este tipo de contratos, ya que la gran mayoría carecen de documentación digital que permita brindar información detallada de los productos o servicios que se ofrecen, provocando desconfianza y poca seguridad jurídica ante el consumidor que se ve expuesto a la vulneración de los derechos consagrados en las leyes vigentes, lo que afecta gravemente las transacciones comerciales en el país, las cuales en su mayoría son realizadas por esos proveedores de bienes y servicios. Señalan además que en este tipo de contratación se realizan sin contacto físico entre el vendedor del producto o servicio y el consumidor, impidiendo al mismo observar de manera detallada el producto o servicio antes de decidir, provocando un alto riesgo económico en los intereses de estas personas.

Por estas razones, es evidente que la regulación civil vigente no posee regulación especializada en materia de contratación electrónica, ya que partiendo del análisis de las normas del Código Civil, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Ley de Protección y Defensa al Consumidor no presentan articulados que estén adaptados a las exigencias relacionadas con la defensa de los derechos del consumidor en las contrataciones por medio electrónicos, lo que produce desconfianza en la colectividad a la hora de realizar transacciones por estos mecanismos debido a que el aumento de las denuncias en los últimos años han sido principalmente por la falta de información oportuna y veraz de los productos y las condiciones que presentan en las compras por internet.

Con relación al objetivo específico N° 2 “Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022” se ha podido constatar, a través del avance jurisprudencial y reglamentario, el papel fundamental que posee el Estado en la defensa de los derechos de los consumidores en los

negocios jurídicos realizados dentro del territorio nacional, ya que la Constitución Política del Perú establece en el artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través del cumplimiento de una serie de derechos rectores que delimitan la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo a cada ciudadano en la protección de sus intereses económicos.

Tres de los entrevistados coinciden en que este tipo de contratos se protege el derecho a los intereses económicos del consumidor ya que mucho de los portales donde ofrecen la venta de bienes y servicios por internet ofrecen garantías de restitución económica en casos de que no se cumplan con las estipulaciones contractuales por parte del proveedor, pero sin embargo, consideran que todo contrato de consumo existen márgenes de error en cuanto a la entrega del bien o la prestación del servicio, lo cual puede contravenir el interés económico del consumidor ya que deberá pagar más en un establecimiento que si posea una tienda física. Es por ello que afirman que una legislación especial en materia de contratos electrónicos debe obligar a los proveedores de internet a establecer mecanismos de contacto por los cuales los consumidores tengan la posibilidad de manifestar su inconformidad en tiempo real sobre la transacción e incluso pueden hacer seguimiento de lo peticionado al proveedor.

Esto difiere de lo afirmado por el entrevistado N°1, el cual considera que si se vulneraron los derechos económicos del consumidor en tiempos de pandemia debido a la proliferación de las transacciones económicas realizadas por internet, las cuales surgieron de manera improvisada, por lo que el INDECOPI no pudo cuantificar el daño económico debido a la falta de regulación especial en materia de contratos electrónicos, lo que conlleva a que los consumidores desconfíen de este tipo de transacciones, debido a la idea errónea que sus reclamos con respecto a los productos o servicios no van a prosperar. Esto se reflejado en las

estadísticas presentadas por este organismo, ya un porcentaje de las denuncias recibidas entre el 2020 y 2021 (1.21%) fueron por causas relacionadas a daños patrimoniales, ya que mucho de los proveedores no cumplieron con las garantías estipuladas en el contrato y utilizaron medios coercitivos para la aceptación de la oferta de los productos ofrecidos, provocando pérdidas económicas a la población.

La doctrina especializada coincide con estos planteamientos, ya que Vidal (2019) afirma que los consumidores por internet se han visto expuestos en los últimos años a tener que proceder por incumplimiento de las condiciones pautadas en compras realizadas con proveedores de servicios en internet y eso se evidencia en las numerosas denuncias ante el INDECOPI debido a las pérdidas económicas a consecuencia de factores tales como la imposibilidad del comprador de poder desvincularse del contrato empleando los mismos mecanismo utilizado para la contratación, al igual que se encuentran con cláusulas abusivas y métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos que afectan sus intereses económicos, lo que imposibilita el derecho a reposición o devolución del producto o servicio adquirido en caso de incumplimiento en las condiciones del objeto, entre otras aspectos.

Esto coincide con lo estipulado por Nieto (2016) el cual afirma que en los últimos años las transacciones económicas mediante internet han ido en crecimiento, lo que traído como consecuencia algunos beneficios al consumidor pero a su vez riesgos que no son contemplados en el ordenamiento jurídico vigente, tales como la disminución de los recursos económicos del consumidor e incluso del propio proveedor, por la falta de clausulas relacionados a la protección de la transacción en caso de fraudes o problemas en el bien o servicio, lo que genera perdidas económicas irreparables para ambas partes.

En este sentido, Jara (2021) coincide con el planteamiento de los entrevistados, ya que considera que el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor de un contrato realizado por internet está ligado a los deberes de información y de idoneidad y estos derechos se han visto vulnerados cuando el proveedor de bienes y servicios por internet no cumple con las condiciones pactadas con el consumidor en cuanto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás aspectos del objeto contratado y con las expectativas de este, lo que ocasiona pérdidas económicas para la población, ya que se ven en la necesidad de tener que adquirir otro bien que si cumpla con los requerimiento de sus necesidades.

Esto también coincide con la posición de la jurisprudencia nacional, ya que el expediente. N° 3315-2004-AA/TC LIMA, considera que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación jurídica que este establece con un agente proveedor, independientemente de su carácter público o privado, bien en calidad de receptor o beneficiario de algún producto o bien en calidad de destinatario de alguna forma de servicio con cargo a un aprovechamiento, ya sea personal, familiar o de su entorno inmediato, por ende la protección de los derechos económicos de ambas partes deben estar implícitas por el solo hecho de existir tal relación contractual, por ende se deben activar todos los mecanismo establecidos en la ley para que se hagan valer dichos derechos.

Pero este planteamiento difiere de lo mencionado por Durand (2018) ya que considera los organismos del Estado no toma en cuenta el carácter contractual de estas operaciones, sino que exigen otros elementos que no pueden ser probados de manera material, además considera que la vulneración al derecho de los intereses económicos por este tipo de contratos son carácter impersonal, ya que no ocasiona perjuicio de manera individual como ocurre en los contratos de consumo presencial, sino que los efectos son difusos, ya que también afectan

a la sociedad en general a consecuencia de los riesgos existentes por la falta de legislación especial que regule las particularidades de este tipo de contrato y a la falta de contacto entre los proveedores de bienes y los clientes.

Por último, con relación al objetivo N°3, Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022”, se ha podido comprobar que los mecanismos para la reclamación por daños y perjuicios en los contratos electrónicos son inexistentes, debido a la falta de ley especial que impiden al INDECOPI adecuarse a un procedimiento administrativo acorde a las exigencias de este tipo de contratos y se evidencia en el porcentaje de denuncias formuladas entre los años 2020 y 2021 donde el 100% de los casos están en curso y no se han presentado la resolución correspondiente, afectando el patrimonio de los consumidores por falta de cumplimiento de las estipulaciones en cuanto a la idoneidad y la atención de reclamos por parte del proveedor del bien o servicio.

Esta situación coincide con lo planteado por la doctrina especializada, como es el caso de Calderón y Castro (2018) donde consideran que la ausencia de regulación especializada en materia de contratación electrónica en el Código de Protección y Defensa del Consumidor impide en muchos casos activar el derecho a la indemnización o reparación de daños por parte del proveedor al consumidor por falta de idoneidad en el producto adquirido por internet, además que los organismos competentes manejan estos recursos aplicando las normas establecidas en el Código civil en materia indemnizatoria, siempre que el consumidor solicite la reparación de acuerdo a los lapsos establecidos en dicha norma.

Los entrevistados N° 1 y 3 coinciden en que el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios se realiza a través del INDECOPI y solo emite sanciones con medidas correctivas mediante un procedimiento que es aplicado para la mayoría de los casos relacionados con contratos de consumo de forma tradicional, pero la ley vigente no contemplan los recursos correspondiente en caso de que se solicite una indemnización por vía electrónica frente a los proveedores por incumplimientos al consumidor, además de la inexistencia de mecanismos preventivo, tampoco existen soluciones directas y ágiles con respecto a los daños generados por parte de este organismo.

Esto coincide además con la doctrina especializada, ya que Callala (2019) afirma que este tipo de procedimientos son ineficaces, debido a que el INDECOPI no contempla mecanismos especializados para resolver conflictos por contratos realizados por internet y donde las denuncias en su gran mayoría son por productos defectuosos provenientes de servicios financieros que afectan a los consumidores, además que la ley contempla que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria administrativa, y por ende deben solicitarla por vía judicial, lo que incrementa los costos procesales para la ciudadanía.

Estos planteamientos difieren con lo afirmado por los entrevistados N°2 y 4, ya que consideran que en la ley vigente si existen mecanismos para solicitar una indemnización en este tipo de contratos, ya que el Código de Protección al Consumidor establece en el artículo 3 que las disposiciones de esta ley se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste, por cualquier medio donde se estipule las cláusulas contractuales. Es por ello que afirman que los contratos electrónicos no son independientes dentro de las relaciones de consumo ya que obligan al proveedor a cumplir con las condiciones estipuladas de manera electrónica de igual manera que se hace

con aquellos celebrados de manera presencial. Por tanto, el proveedor puede recurrir de igual forma ante INDECOPI para que en primera instancia se logre una conciliación entre las partes en la cual el proveedor pueda resarcir el daño y perjuicio causado al consumidor. De no llegar a un entendimiento, el consumidor puede iniciar el procedimiento administrativo contra el proveedor.

Estos argumentos difieren de la actuación de la Corte Superior de Justicia, la cual no presenta jurisprudencia relacionado con las contrataciones por medio electrónicos, limitándose a fijar los límites que deben existir en la contratación de bienes y servicios en defensa de los derechos del consumidor. Los expedientes N.º 0008-2003-AI/TC LIMA y 0858-2003-AA/TC LIMA coinciden en que la libertad de contrato se sustenta en el principio de la autonomía de las partes, lo cual constituye un derecho fundamental, sin embargo, como todo derecho, tal libertad encuentra límites en otros derechos constitucionales y en principios y bienes de relevancia constitucional, es por ello que resulta insustentable que lo estipulado en un contrato sea absoluto, bajo la sola condición de que haya sido convenido por las partes.

Estos planteamiento coinciden parcialmente con lo mencionado por Vásquez y Colos (2018) ya que consideran que si bien es cierto que todo contrato sea electrónico o no, debe prevalecer la autonomía de las partes para fijar sus propias reglas propio de un contrato de consumo, la instituciones del Estado deben aplicar por defecto aquellos procedimientos en pro de resolver esas controversias, pero estas transacciones poseen ciertas particularidades que dificultan el ámbito probatorio, tales como la distancia entre el proveedor del producto o servicio y el comprador, por lo que se hace improcedente en muchos casos el cumplimiento de las indemnizaciones para la reparación de los daños ocasionados por la ausencia del

vendedor, lo que ocasiona gastos procesales innecesarios al consumidor, así como la pérdida del tiempo que acarrea estos procesos.

En base a los planteamiento anteriores, es evidente las deficiencias que existe en cuanto al pronunciamiento de los organismos del Estado en cuanto a la regulación de las situaciones provenientes de las contrataciones por medios electrónicos, ya que las resoluciones provenientes del INDECOPI son las que han dado solución a las controversias relacionadas a estas formas de contratación, determinando el alcance y el sentido que tienen para la satisfacción de las necesidades del consumidor, así como el resguardo de ellos en casos de controversias y su posterior indemnización por daños y perjuicios. La ausencia de jurisprudencia provenientes de los juzgados conlleva a un profundo análisis en cuanto al papel activo que tiene el órgano jurisdiccional en la defensa de las garantías y derechos relacionados con los consumidores cuando se ven expuestos a arbitrariedades en la realización de negocios jurídicos provenientes de medios electrónicos.

La presente investigación tiene sus implicancias desde el punto de vista teórico, ya que se realizó el análisis doctrinario y la jurisprudencial de las categorías objeto de estudio, en base a la información contenida en las bases electrónicas bibliográficas a nivel nacional e internacional siendo importante resaltar lo mencionado por Nieto (2016) quien define la contratación electrónica como el acuerdo de dos o más voluntades que se obligan entre sí para crear, modificar, extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial con la particularidad de que el consentimiento de las partes se presta por medios electrónicos que pueden permitir o no una comunicación inmediata de las mismas. Así mismo, los resultados obtenidos en cuanto al análisis regulatorio del contrato electrónico en el Perú sirven como base teórica, al aportar la información pertinente acerca de los criterios, formas y efectos de

la contratación electrónica y su relación con los derechos de protección al consumidor contemplados en las normas constitucionales y legales

En referencia a la implicancia metodológica, el diseño de la ficha de análisis documental realizado permitió sintetizar los aportes de la doctrina para luego contrastarlos con mayor certeza con la jurisprudencia y resoluciones encontradas, así como con los antecedentes descritos anteriormente, lo cual servirá de fuente de información para el uso o adaptación en futuras investigaciones relacionadas con las categorías desarrolladas, así como la aplicación de la entrevista permitió mostrar el consenso que existe en materia de contratación electrónica, ya que por medio de sus opiniones se pudo constatar la realidad existente y sus posibles soluciones a nivel nacional.

Por último, en cuanto a la implicancia práctica, la investigación ha demostrado la precariedad que existe en el ordenamiento jurídico vigente en cuanto a la regulación de la contratación electrónica y sus efectos en la defensa de los derechos de los consumidores, los cuales se han visto afectados en los últimos años por las transacciones hechas por medios digitales, creando inseguridad jurídica en este tipo de actividades. Es por ello que el estudio incita a una profunda reflexión por parte de los órganos jurisdiccionales en solucionar los vacíos legales que existen con la contratación electrónica y evitar la vulneración de las garantías que posee todo consumidor al momento de adquirir bienes y servicios por medio de vías electrónicas, las cuales han tenido una gran evolución en las transacciones comerciales en la ciudad de Lima.

CAPITULO V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados y a la discusión realizada, se ha logrado cumplir con los objetivos propuestos en la investigación, en base al análisis de los documentos y la jurisprudencia, por lo cual se presentan las siguientes conclusiones:

- Se ha cumplido con el objetivo general “Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022” ya que en base a los documentos recogidos y los argumentos planteados por los entrevistados, las estadísticas mostradas del INDECOPI y por la jurisprudencia se pudo comprobar que existen ciertas desventajas en las operaciones de comercio electrónica en el Perú debido a la ausencia de normas especializadas destinadas a regular la relación contractual que se produce entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios a través de medios electrónicos por posibles conflictos que puedan ocurrir en ocasión a dicha contratación, lo que conlleva a la indefensión de los consumidores en situaciones que se originen en virtud del incumplimiento de las obligaciones pactadas, las cuales presenta, desde la óptica del comercio electrónico, ciertas particularidades que no pueden ser cubiertas por la aplicación supletoria de las normas del Código Civil en relación a la contratación de forma tradicional, lo que podría afectar los derechos del consumidor en la ciudad de Lima por la falta de mecanismos judiciales efectivos y congruentes con la realidad de la dinámica comercial de la ciudad. Esto se evidencia claramente en el incremento de las denuncias por vulneración de los derechos del consumidor en el periodo entre el 2020 y 2021, este último año con un 2.08% con respecto al año anterior, debido en la mayoría de los casos a la falta de idoneidad en los contratos de consumo realizados entre la población con proveedores

de servicio de internet, específicamente en el rubro de las ventas de producto y servicios, que representa un 52.07% de las denuncias formuladas ante la Subdirección de Atención al Ciudadano

- Se ha cumplido con el objetivo específico N° 1 “Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022” ya que, en base al análisis de las fuentes doctrinarias y normativas se evidencia que el Código Civil, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Ley de Protección y Defensa al Consumidor no presentan regulación especializada en relación a la protección de los datos de carácter personal de los consumidores ni protección ante conductas ilícitas que se puedan generar como consecuencia del negocio jurídico que se produce en este tipo de contratos que en muchos casos se produce por falta de información con respecto a las condiciones del producto, lo que implica fraudes informáticos hacia el consumidor, lo que produce inseguridad jurídica en la población al momento de realizar transacciones por estos mecanismos debido a que el aumento de las denuncias en los últimos años han sido principalmente por la falta de información oportuna y veraz de los productos y las condiciones que presentan en las compras por internet.
- Se cumple con el objetivo N° 2 “Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022” ya que a través de los planteamientos realizados por los entrevistados, las denuncias presentadas y la doctrina nacional manifestaron que se vulneraron los derechos económicos del consumidor en tiempos de pandemia debido a la proliferación de las transacciones económicas realizadas por internet, las cuales

surgieron de manera improvisada, por lo que el INDECOPI no pudo cuantificar el daño económico debido a la falta de regulación especial en materia de contratos electrónicos, lo que conlleva a que los consumidores desconfíen de este tipo de transacciones, debido a la idea errónea que sus reclamos con respecto a los productos o servicios no van a prosperar, produciendo grandes daños patrimoniales tanto a personas naturales como jurídicas. Esto se reflejó en las estadísticas presentadas por este organismo, ya un porcentaje de las denuncias recibidas entre el 2020 y 2021 (1.21%) fueron por causas relacionadas a daños patrimoniales, ya que mucho de los proveedores no cumplieron con las garantías estipuladas en el contrato y utilizaron medios coercitivos para la aceptación de la oferta de los productos ofrecidos, provocando pérdidas económicas a la población.

- Por último, se cumple con el objetivo específico N°3 “Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022” ya que se ha podido comprobar que los mecanismos para la reclamación por daños y perjuicios en los contratos electrónicos son inexistentes, debido a la falta de ley especial que impiden al INDECOPI adecuarse a un procedimiento administrativo acorde a las exigencias de este tipo de contratos y se evidencia en el porcentaje de denuncias formuladas entre los años 2020 y 2021 donde el 100% de los casos están en curso y no se han presentado la resolución correspondiente, afectando el patrimonio de los consumidores por falta de cumplimiento de las estipulaciones en cuanto a la idoneidad y la atención de reclamos por parte del proveedor del bien o servicio. Aunque la mayoría de los entrevistados coinciden, al igual que la casuística nacional que los contratos electrónicos no son independientes dentro de las relaciones de consumo ya que obligan al proveedor a

cumplir con las condiciones estipuladas de manera electrónica de igual manera que se hace con aquellos celebrados de manera presencial. Por tanto, el proveedor puede recurrir de igual forma ante INDECOPI para que en primera instancia se logre una conciliación entre las partes en la cual el proveedor pueda resarcir el daño y perjuicio causado al consumidor. De no llegar a un entendimiento, el consumidor puede iniciar el procedimiento administrativo contra el proveedor.

CAPITULO V. RECOMENDACIONES

- Es necesario fortalecer el ordenamiento jurídico nacional a través de una revisión profundo de las normas jurídicas vigentes en materia de protección al consumidor, ya que debido al aumento de las transacciones de compra y venta de bienes y servicios por internet, el contrato electrónico se ha convertido en un mecanismos jurídico importante que, por sus elementos particulares, requiere ser incorporado por medio de la promulgación de una ley especial, que contemple los derechos y deberes que tiene tanto el comprador como el proveedor de bienes y servicios en el cumplimiento de las estipulaciones contractuales realizadas por medios electrónicos, así como también debe fijarse un procedimiento especial, que sea expedito y apegado a los principios del debido procedimiento para la protección de los intereses económicos de la población, a través de reglas que fijen indemnizaciones por daños y perjuicios a favor del consumidor en caso de fraude, falta de idoneidad o cualquier otro derecho que atente contra la actividad comercial.
- Se debe fortalecer las instituciones encargadas de la protección de los derechos del consumidor, tal es el caso de INDECOPI, donde el Estado debe promover mediante talleres u capacitaciones para el personal que labora en la subdirección de atención al ciudadano en relación a los derechos y riesgos del consumidor al ejecutar compras mediante internet, así como el seguimiento constante en aquellos establecimientos que realizan transacciones electrónicas y que poseen expedientes administrativos abiertos por las constantes denuncias de consumidores por vulneración de derechos económicos en contratos de tipo electrónico, ya que estos casos deben considerarse

un riesgo latente en cuanto a la reincidencias de estas empresas en incumplir con lo pactado en las negociaciones por medios electrónicos.

- Se deben realizar acciones institucionales preventivas de difusión donde se coloque toda la información necesaria a los consumidores por internet para una mejor comprensión, de los deberes y derechos que tienen en caso de contratos realizados por medios electrónicos y los mecanismos que poseen para solicitar la indemnización por daños y perjuicios, además de concientizar y educar sobre el consumo de bienes y servicios vía web para que no sean objeto de fraudes o estafas que afecten sus derechos económicos. En el caso de los establecimientos comerciales, se les debe exigir que coloquen en sus portales web toda la información relacionada a la seguridad que ofrecen en sus transacciones económicas y los medios de pagos idóneas para realizar los consumos pertinentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (7ma ed.). *Episteme*
- Ayala, M. F. (2017). La protección al consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1325>
- Alterini Et Al (2001). Contratación Contemporánea Contratación electrónica y tutela del consumidor, Editores Palestra y Editorial Temis S.A., Lima y Bogotá, 2001, pp. 19-20.
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología. 7a. Ed. Caracas: Editorial Episteme
- Atehortúa, F & Zwerg, A (2012). Metodología de la investigación: más que una receta/Research Methodology: More than a recipe. *Ad-minister*, (20), 91.
- Bernal, A. (2016). Metodología de la Investigación (Cuarta edición ed.). *México: Pearson Educación. Retrieved*, 6(18), 2016.
- Bravo, M (2003), Contratos atípicos e innominados, Ediciones Legales Iberoamericana E.I.R.L, Lima, 2003, p. 758.
- Calle, J. (2002). Responsabilidad Civil por publicidad falsa o engañosa. Lima: Ara Editores.
- Canales, M (2006). Metodologías de la investigación social. Santiago: LOM Ediciones; 2006. p. 163-165.
- Carrasco, A. (2006) Metodología de la Investigación Científica. Editorial San Marcos. Lima.
- Carrasco, S (2015) “Sistema de Contratación por medios electrónicos y el perfeccionamiento contractual”, *Vox Juris*, Vol. 29, N°1, Lima, 2015, p.94.

Castañeda, D (2015) Como hacer una ficha de análisis jurisprudencial. Obtenido de:

<https://es.scribd.com/document/261773716/COMO-HACER-UNA-FICHA-JURISPRUDENCIAL>

Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010). Congreso de la Republica. Diario

el Peruano. Recuperado de:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Chamamé, R. (2011). La Constitución Comentada. Lima: Editorial Adrus. S.R.L.

Dávila, R (1997). Manual de Derecho informático, Aranzadi, Pamplona, 1997, p.166.

Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011

García, L (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. Editorial Mc GrawHill. México.

Illescas, O (2009), Derecho de la Contratación Electrónica, Civitas, Madrid, 2009, 2ª edición, p.35.

INDECOPI (2014). INDECOPI. Recuperado el 10 de 06 de 2014, de

http://www.INDECOPI.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=8&JER=200

Lowenrosen, F. (2008). Derecho del Consumidor. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.

Ley de Protección al Consumidor (2009), publicado el 30/01/2009. Art. 5, DS núm. 006–2009–PCM, TUO.

- Loayza Cruz, K. G. (2019). Análisis jurídico de los Smart Contracts basados en la tecnología Blockchain en el comercio electrónico Empresa-Consumidor (B2C). (Tesis de Pregrado). Universidad Católica San Pablo. Arequipa, 2019. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15973/1/LOAYAZA_CRUZ_KRI_BLO.pdf
- Moreno, M (2017). Contratos electrónicos, Derecho Civil hoy, Madrid, Granada, 2017, p.34.
- Muñoz, S (2012). El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor. Diálogos de Derecho y Política, (9), 112-131. Recuperado de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Derecho-a-la-Informacion-Proteccion-del-consumidor.pdf>
- Nieto, M (2016), “El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual”, Revista Foro Jurídico, N° 15, 2016, p.66.
- Platero, A. (2014). La protección de los consumidores en la contratación electrónica. Ann. Fac. Der. U. Extremadura, 31, 163. Recuperado de: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/afdue31&div=10&id=&page=>
- Relat, J (2010). Introducción a la investigación Básica. *Revista andaluza de patología digestiva*, 2010, vol. 33, no 3, p. 221-227.
- Roca, S, & Céspedes, E. (2015). La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú. *Gestión y política pública*, 20(2), 485-522. Recuperado en 21 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008&lng=es&tlng=
- Rojas, S., & Castrejon, V. E. (2019). Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica. (Tesis

- de Pregrado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperada de:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1187>
- Rodríguez, A. (2015). Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N 29571 en Trujillo, 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperada de:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1830/1/RE_DERECHO_CONTRATOS.ELECTRONICOS.GARANTIA.SEGURIDAD.JURIDICA_TESIS.pdf
- Soto, C. A. (2002). La contratación electrónica: los supuestos contratos informáticos y los contratos celebrados a través de medios electrónicos. *Derecho PUCP*, 55, 181. Recuperado de:
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/derecho55&div=11&id=&page=>
- Dulzaides, M. E., & Molina, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed*, 12(2), 1-1
- García, D (2019). La Metodología de la Investigación Jurídica en el Siglo XXI. Universidad Nacional Autónoma de México. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3983/24.pdf>
- García, L (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría.
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. *Editorial Mc Graw Hill*. México – DC.

- <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jarama Castillo, Z. V., Vásquez Chávez, J. E., & Durán Ocampo, A. R. (2019). El principio de celeridad en el código orgánico general de procesos, consecuencias en la audiencia. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 314-323.
- Katayama, R. J. (2014). Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.
[http://repositorio.uigy.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/559/introducc%
n%20a%20la%20investigaci%
n%20cualitativa.pdf?sequence=1&isallowed=
y](http://repositorio.uigy.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/559/introducc%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20cualitativa.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). Metodología de la investigación. *Editorial San Marcos*. Lima – Perú
- Relat, J (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista andaluza de patología digestiva*, 2010, vol. 33, no 3, p. 221-227
- Rodríguez, J. G., Gil, G. R., & García, E. G. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: *ALJIBE*, 11.
<http://148.202.18.157/sitios/catedrasnacionales/material/2010b/ortiz/infmic.pdf>
- Sánchez, F (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Costa Rica, *Centro de Investigación y Docencia en Educación Universidad Nacional*.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/436>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	METODOLOGIA	INFORMANTES (MUESTRA)	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
<p>General ¿De qué manera se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022?</p> <p>Específicos ¿Cómo se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima-2022?</p> <p>¿Cómo se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación electrónica, Lima-2022?</p>	<p>General Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022</p> <p>Específicos OE1. Describir como se vulnera el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022. OE2. Describir como se vulnera el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor en la contratación</p>	<p>Categoría 1: Derechos de Protección consumidor</p> <p>Categoría 2: Contratación electrónica</p>	<p>Derecho a la información oportuna y veraz</p> <p>Derecho a la protección de los intereses económicos</p> <p>Derecho al resarcimiento por daños y perjuicios</p> <p>Naturaleza jurídica</p> <p>Medios electrónicos</p> <p>Efectos jurídicos</p>	<p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Tipo de estudio Básica Descriptiva</p> <p>Diseño de estudio No experimental</p>	<p>Estadística con data de INDECOPI sobre denuncias relacionadas a casos en materia de vulneración de derechos al consumidor en contratos electrónicos.</p> <p>Casuística nacional e internacional sobre la vulneración de los derechos al consumidor en materia de contratación electrónica.</p> <p>4 abogados especialistas en materia de derecho civil, especialmente en relaciones contractuales.</p>	<p>Técnicas: Análisis documental y entrevista</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Ficha de análisis documental Guion de entrevista</p>

<p>¿Cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima-2022?</p>	<p>electrónica, Lima, 2022. OE3. Describir cómo se vulnera el derecho a resarcimiento por daños y perjuicios del consumidor en la contratación electrónica, Lima, 2022</p>					
---	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Guion de entrevista**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado a participar en la presente investigación titulada **“VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA, LIMA 2022”**, que tiene como objetivo general “Analizar cómo se vulnera los derechos de protección al consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022”, para ello requerimos de su participación voluntaria como experto en la materia, el mismo que desarrollado por (Nombre del estudiante) estudiante del décimo ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Privada del Norte. Dicha participación formará parte del instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) de tal manera que se anexará la valiosa información en el ámbito jurídico. Si usted decide participar es importante que considere los siguientes aspectos:

- Su participación se realizará consignando sus datos personales: Apellidos, Nombres Especialización empleándose en el informe de investigación.
- La entrevista se realizará de manera virtual dada la coyuntura actual, mediante el zoom o cualquier plataforma virtual o ya sea de manera presencial de acuerdo a su disposición o presencial.
- La entrevista será grabada con fines netamente académicos.

Si usted está de acuerdo y autoriza que la información de los resultados de su entrevista sea utilizada en la presente investigación, sírvase a dar su consentimiento a través de su firma.

Agradezco su predisposición a contribuir con la presente investigación.

Lima, xxx de xxx de 2022

.....

Entrevistado: xxxxx

DNI: yyyy

.....

Entrevistador:

DNI:

“GUIÓN DE ENTREVISTA”

Entrevistada:

.....

Profesión:

.....

Cargo académico:

Institución:

La presente entrevista tiene como finalidad la recolección de información de suma importancia para nuestro trabajo de investigación. Desde ya agradecemos su valiosa participación.

1. De acuerdo al cargo que desempeña y a su experiencia ¿Qué opinión tiene usted sobre la situación actual en materia de contratación electrónica en el Perú?
2. Desde su experiencia ¿Considera usted que se vulnera los derechos del consumidor en las contrataciones realizadas por medios electrónicos a través de compras realizadas por Internet? Razone su respuesta
3. ¿Considera usted que los contratos electrónicos realizados por estos medios cumplen con el derecho a la información oportuna y veraz del consumidor acerca de las compras que realiza? En base a sus respuestas ¿Qué opinión tiene acerca de esta situación? Razone su respuesta
4. ¿Considera usted que en este tipo de contratos se ha vulnerado el derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor? En base a su respuesta ¿Cuáles han sido las consecuencias que ha ocasionado esta situación a la ciudadanía? Razone su respuesta
5. ¿Considera usted que en este tipo de contratos electrónicos contemplan el derecho por parte del consumidor a solicitar a resarcimiento por daños y perjuicios en casos de incumplimiento por parte del proveedor de servicios? En base a su respuesta ¿Existen mecanismos jurídicos actuales que permitan al INDECOPI conocer de estas situaciones y obliguen a estos proveedores a cumplir con los derechos del consumidor en este tipo de contratos?

Anexo 3. Ficha de análisis documental

Tipo de fuente bibliográfica:	
Localización de la fuente:	
Título de la publicación:	
Autor:	
Resumen:	
Análisis general:	