



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

Contratos electrónicos y los efectos en la seguridad jurídica del
consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Ayala Lopez, Nancy Alexandra (ORCID: 0000-0002-9954-7377)

ASESORA

Dra. Payano Blanco, Jakelyne Ingrido (ORCID:0000-0003-1725-1810)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil Contractual y
Resolución de Conflictos.

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Se lo dedico a Dios y a toda mi familia por el apoyo incondicional para lograr mis metas

Agradecimiento

A mis padres, Don Ernesto Ayala Vergaray y Doña Rosa Lopez Romero, por la confianza, paciencia, comprensión entrega en todo este tiempo, asimismo a mis hermanas Marisol Ayala Lopez y Rosa Luz Ayala Lopez, quienes siempre han creído en mí.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Escenario de estudio	19
2.3. Participantes	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de información	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es analizar los contratos electrónicos y sus efectos en la seguridad jurídica en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018; la modernización de los contratos ha logrado conseguir grandes ventajas, llegando a ser efectivo el intercambio de bienes y servicios de un modo diferente a lo acostumbrado, siendo sin duda la herramienta preferida para los consumidores y empresarios proveedores, debido al ahorro de tiempo y dinero. Ante estas facilidades del contrato electrónico, cabría indagar, la inmaterialidad del contrato electrónico o, dicho de otra manera, el contrato electrónico al no contar con un documento físico ni firmas manuscritas que acrediten la compra, existiría el riesgo de inseguridad jurídica. Al no haber una normativa establecida que tutele al adquirente consumidor, por lo que podría vulnerarse los derechos del consumidor y sus intereses personales. Por otro lado, el presente trabajo pertenece un tipo de investigación Básica, en relación a implicancias que conceptualiza una actividad involucrada en la indagación de nuevos conocimientos y campos únicos de investigación sin tener un objetivo práctico, contiguo o determinado. Asimismo, los instrumentos usados para esta investigación es la guía de entrevistas, la ficha de análisis documental, ficha de análisis de resoluciones, ficha de análisis de normas nacionales y la ficha de análisis de normas del derecho comparado. Los participantes elegidos para la aplicación de la entrevista están comprendidos por abogados especialistas en comercio electrónico abogados especialistas en derechos del consumidor. Resultados conseguidos fueron la regulación del contrato electrónico en la Ley 29571, lo cual es muy importante para brindar seguridad jurídica en los contratos electrónicos, e ir aumentando progresivamente en el desarrollo económico del Perú.

Palabras clave: contratos electrónicos, consumidor, seguridad jurídica, Ley 29571, internet.

Abstract

The general objective of this research is to analyze electronic contracts and their effects on the legal certainty of the consumer in the district of Los Olivos, 2018; the modernization of contracts has achieved great advantages, becoming effective the exchange of goods and services in a different way than usual, being undoubtedly the preferred tool for consumers and business providers, due to the saving of time and money. Faced with these facilities of the electronic contract, it would be possible to investigate the immateriality of the electronic contract or, in other words, the electronic contract as it does not have a physical document or handwritten signatures accrediting the purchase, there would be a risk of legal insecurity. In the absence of established rules to protect the consumer purchaser, which could infringe the consumer's rights and personal interests. On the other hand, the present work belongs to a type of Basic research, in relation to implications of conceptualises an activity involved in the investigation of new knowledge and unique fields of investigation without having a practical, contiguous or determined objective. Likewise, the instruments used for this research are the interview guide, the documentary analysis card, the resolution analysis card, the national norms analysis card and the comparative law norms analysis card. The participants chosen for the application of the interview are lawyers specialised in e-commerce, lawyers specialised in consumer rights. The results obtained were the regulation of the electronic contract in Law 29571, which is very important to provide legal certainty in electronic contracts and to progressively increase Peru's economic development.

Keywords: electronic contracts, consumer, legal security, Law 29571, internet.

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro trabajo de investigación tiene como propósito analizar, estudiar y describir la realidad problemática, del contrato electrónico de consumo, dado que en la actualidad está tomando mayor aceptación entre los usuarios debido a su fácil acceso que ha generado el avance tecnológico. En el ámbito internacional se observa que las compras de consumo donde intervienen medios electrónicos se han desplegado rápidamente, saliendo a flote el problema de seguridad en la celebración de contratos electrónicos. Tan es así, que en países como España y Estados Unidos adoptaron medidas de seguridad que buscan proteger a los consumidores y/o usuarios en las transacciones electrónicas (Monsalve, p.175, 2016).

Para los consumidores, en el Perú, sentir un grado de seguridad en la contratación electrónica de consumo por parte de los órganos del Estado es de vital importancia. El rol proactivo del Estado para conocer el avance de las nuevas tecnologías de la información y del internet ha ido promoviendo el uso de medios electrónicos para adquirir bienes y servicios. Los consumidores consideran que la celebración de contratos electrónicos es una forma muy rápida de adquirir bienes y servicios, siendo una herramienta que les permite ahorrar tiempo y dinero y para los empresarios una nueva forma de invertir y reducir costos de transacción (Soto, p. 183, 2002).

Los contratos electrónicos de consumo que se vienen celebrando en Lima, en especial en la zona del cono norte, forman parte del progreso económico de nuestro país. El crecimiento de los medios electrónicos para realizar compras ha ido en aumento en estos últimos años, debido a la variedad de precios que superan a las tiendas físicas. Ante estos acontecimientos se observa que el desarrollo de los contratos electrónicos ha traído consigo un problema de autenticación y capacidad de las partes, lo cual versa en una vulneración de los derechos del consumidor, dado a la inmediatez de la transacción, la calidad del dialogo para verificar el intercambio de información de los contratantes y desde una perspectiva que implica seguridad para la parte más débil de la relación de consumo (Saavedra,2013, p.193).

La causa de este problema, es la validez del consentimiento en los acuerdos electrónicos, el desconocimiento de este tipo de comercio, la inseguridad que tienen los consumidores y el problema para determinar las características de los productos adquiridos mediante estos medios. De mantenerse este problema, los derechos de los consumidores y usuarios se

verían seriamente afectados, debido que el sistema normativo de los contratos electrónicos no se encuentra regulado en un cuerpo normativo especial. En consecuencia, es necesario formular estrategias que ayuden a mantener un equilibrio y que permita determinar quiénes son los sujetos de la relación jurídica que surgen de los contratos electrónicos de consumo; el Estado debe implementar un marco normativo que regule de manera especial la contratación electrónica y garantice seguridad jurídica en las transacciones (Lopez, Monrroy y Crichlow, p. 356, 2017).

Por otro lado, se desarrollarán los trabajos previos, siguiendo un orden comenzaremos a citar a continuación trabajos de investigación internacionales relacionados a nuestro tema:

Cárdenas (2015), en su tesis titulada “Garantías jurídicas de los usuarios del comercio electrónico”, donde la autora expresa como objetivo determinar los diferentes aspectos que afectan a las nuevas relaciones jurídicas para integrar la contratación electrónica en las figuras tradicionales del negocio jurídico y aplicar las mismas reglas. El tipo de investigación es cualitativa pues realiza un análisis en la norma y jurisprudencia. El autor concluyó que el grado de inseguridad jurídica con relación a los contratos electrónicos todavía causa desconfianza y realizar transacciones puede traer consigo riesgos, es por ello que recomienda utilizar la propuesta de la comunidad internacional, relacionado a la solución de conflictos surgidos on-line en las operaciones comerciales entre diferentes países, siendo el consumidor que utiliza el internet el principal beneficiado porque contara con una certificación de firma digital, siendo respaldado por el área de solución de controversias electrónico.

Larrosa (2015), con su investigación de revista científica titulada “El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo”, donde el autor tiene por objetivo analizar los alcances del régimen común del derecho de desistimiento ajustable a los contratos que reconocen esta facultad al consumidor. La investigación es básica y de enfoque cualitativo. El autor concluyó que es necesario implementar dentro de la Ley de protección al consumidor y usuario, de manera que se cree o modifique y con relación al derecho de desistimiento a favor de los consumidores y/o usuarios que manejan operaciones de consumo mediante medios electrónicos.

Rodríguez (2017), con su investigación de revista científica titulada “Naturaleza del fenómeno contractual electrónico desde una perspectiva documental: un lastre heredado”, donde el autor presenta como objetivo analizar los procedimientos de contratación

electrónica enfatizando también en los medios de prueba originados por el incumplimiento de las obligaciones producidas en virtud de la misma. El enfoque de la investigación es cualitativo, tipo de investigación básica de nivel correlacional. El autor concluyo que existe necesidad de abordar una conexión normativa con relación a la finalidad que está destinada a cumplir el documento en el derecho procesal.

Amaya (2016), en su tesis denominada “Tiempo y modo del perfeccionamiento del contrato en forma electrónica”, la autora tiene por objetivo determinar en qué momento el contrato electrónico se perfecciona y cuáles son los elementos jurídicos para determinar la existencia de su perfeccionamiento del contrato electrónico. El enfoque de la investigación es cualitativo, tipo de investigación básica y el instrumento aplicado es la entrevista. Concluyo que el perfeccionamiento de los contratos electrónicos por intermedio de la oferta y la aceptación solo será posible cuando la oferta incluya las condiciones del contrato y se realice en términos justos y concretos, puesto que el contrato se forma en el instante en que el proponente recibe la contestación dentro del plazo de la oferta. Siendo el que los términos no perjudiquen al consumidor y concretos para que no existan confusiones que afecten al consumidor.

Sinha (2017) en su investigación de revista científica denominada “Contratos Electrónicos y Protección al Consumidor: ¿Proporciona la legislación una protección adecuada de los consumidores?”, donde presenta como objetivo identificar los problemas específicos que surgen en los contratos electrónicos tales como los productos defectuosos, productos inseguros, términos de contratos injustos, entre otros. La investigación es básica y de enfoque cualitativo. El autor concluyo que las leyes existentes no son lo suficientemente competentes para proteger los derechos de los consumidores y por lo tanto la necesidad de introducir una nueva ley se siente en orden para asegurar los derechos de ambas partes afectadas, verificando a su vez aspectos de solución de controversias que pueden surgir en el mercado en relación con los contratos electrónicos y recomienda no usar la regulación de los contratos de adhesión de manera supletoria.

Asimismo, los antecedentes nacionales que se han anticipado a la presente investigación y que versan sobre la contratación electrónica de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor, son los que a continuación desarrollaremos:

Rodríguez (2015), en su tesis denominada “Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al

Consumidor N.º 29571 en Trujillo, 2014”, la autora elabora como objetivo establecer parámetros en Ley 29571, con relación a la seguridad jurídica que garantiza la celebración de contratos electrónicos en los consumidores que utilizan la tecnología para hacer efectiva la adquisición de un bien o servicio. El enfoque de la investigación es cualitativo, instrumento fichas bibliográficas y encuestas a 62 consumidores que celebren contratos por medios electrónicos y que a su vez trabajen dentro de INDECOPI. La autora concluyó que la escasa regulación de la contratación electrónica, en la Ley N.º 29571, implica la afectación del derecho del consumidor, en virtud de que no se está tomando en cuenta el progreso de la tecnología y del estilo de vida que se lleva en la actualidad, lo cual es un indicador que se debería incorporar a la legislación actual medidas que otorguen seguridad jurídica aplicables para los contratos electrónicos.

Cabrejos y Guerrero (2018), en su investigación de revista científica denominada “Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor”, su objetivo es elaborar alternativas legales para una adecuada protección al consumidor en el ordenamiento jurídico nacional, a fin de no perjudicar el crecimiento económico que ha traído consigo el comercio electrónico. El diseño de la investigación es exploratorio, de tipo descriptivo y de enfoque cualitativo. Los autores concluyeron que es de suma importancia señalar parámetros sobre la jurisdicción ante cualquier problema que pueda surgir a través de medios electrónicos y sobre todo establecer cuál es el momento que se perfecciona este tipo de contratos.

Grosso (2017), en la tesis titulada “El derecho de desistimiento en los contratos electrónicos y su regulación en la legislación del código de protección y defensa del consumidor”, cuyo objetivo de su estudio es analizar la regulación de los contratos electrónicos en el Perú e identificar las figuras que son influyentes para el quebrantamiento de los derechos del consumidor en la celebración de dicho contrato. Es una investigación de tipo básica y enfoque cualitativo. El autor concluyó que las figuras jurídicas responsables en la contratación electrónica que transgreden los derechos de los consumidores al no ajustarse en la Ley N.º 29571, conlleva a la inseguridad jurídica entre consumidor y proveedor, siendo el equilibrio contractual, derecho potestativo y el derecho de revocación, las principales figuras que son afectadas por no existir una debida seguridad jurídica.

Choque (2015) en su tesis titulada “Seguridad jurídica de los contratos electrónicos con garantía Constitucional”, su objetivo es analizar los peligros que nacen entre las partes al comercializar sus productos, por ausencia de protección estatal en el perfeccionamiento de los contratos electrónicos. Tipo de investigación descriptiva, enfoque cualitativo, los instrumentos aplicados son el análisis documental, entrevista y observación directa. El autor concluyo que la falta de seguridad en las transacciones comerciales vía internet, es a consecuencia de que no existe una garantía constitucional que respalde estas ventas electrónicas, por lo que las normas especiales son muy insipientes y superficiales dado que no resguardan en absoluto la celebración de contratos electrónicos.

Nieto (2016), en su investigación de revista científica denominada “El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual”, en la cual desarrolla como objetivo determinar si el contrato celebrado de forma electrónica se está llevando a cabo con personas capaces, a fin de comprobar la validez del contrato. Investigación de enfoque cualitativo, de tipo básica y aplico el instrumento de análisis documental y bibliográfico. La autora concluyo que la incorporación de las TIC en la contratación electrónica, en la vida social y económica supone una serie de ventajas como mayor y mejor información, más transacciones económicas y por lo tanto una mejora en la calidad de vida de las personas.

Los contratos electrónicos de consumo tienen su naturaleza en los contratos atípicos. Según la doctrina son aquellos celebrados con consumidores y se caracteriza por emplear medios de comunicación electrónicos, por lo que los consumidores y empresarios pueden contratar cómodamente desde cualquier lugar. Caracterizándose por realizarse la oferta y la aceptación mediante impulsos electrónicos entre personas que se encuentran ausentes. Donde el beneplácito de las partes contratantes traspasa fronteras geográficas, mediante la cual se generan nuevos mercados donde las personas prefieren aprovechar los medios electrónicos para intercambiar bienes y servicios, logrando circular riquezas en el ambiente de la tecnología (Zheng, 2015, p. 193).

Los contratos, a manera de definir de modo general, en nuestro Código Civil claramente establece un concepto de contrato en su artículo 1351º, “el contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”. Donde se distinguen elementos del contrato, como el acuerdo entre las partes, lo que supone el consentimiento libre de las partes; el elemento que versa sobre las partes

contratantes, es decir la existencia de pluralidad de sujetos cuyos intereses son distintos y por último el elemento que versa sobre las consecuencias jurídicas, es decir los acuerdos de voluntades que se plasman en un contrato (Vega, 2015, p. 29).

En ese sentido, los contratos electrónicos de consumo, es la relación que se forma entre un proveedor y/o usuario manejando la tecnología, es decir aquella que se forma mediante la manipulación de medios electrónicos pudiendo tener una incidencia real y directa sobre la formación de la manifestación de la voluntad. Siendo contratos que se materializan por el uso y manipulación de instrumentos electrónicos, formándose la manifestación de la voluntad directa entre el consumidor y el proveedor (Rosenberg 2013, p.178).

Con relación al lugar y momento en el cual queda perfeccionado el contrato electrónico, nuestro código civil señala en su artículo 1373, que este quedara perfeccionado en el momento y lugar que sea conocida la aceptación por el oferente. En ese mismo orden de ideas, en los contratos electrónicos de consumo, el lugar y el momento se darán en tiempos distintos, puesto que el uso de la tecnología permite contratar desde cualquier lugar. Es por ello que la doctrina expresa, que ser el lugar donde radica el proveedor como el lugar de la contratación o la tienda virtual tenga como sitio (Durand, 2008, p. 193).

Por otro lado, señalar el lugar de contratación donde radica el proveedor, traería graves consecuencias para el consumidor, puesto que, si surgieran controversias en las operaciones, sería el consumidor el más afectado ya que, asumiría gastos para viajar hasta la jurisdicción del proveedor y contratar servicios de un abogado, etc. Debido que en la Ley de protección y defensa del consumidor no se encuentra regulado en ese aspecto y tampoco establece como y donde se perfeccionan los contratos electrónicos (Torres, 2010, p. 24).

Los contratos electrónicos en sentido amplio deben entenderse como aquellas donde la intervención de cualquier medio electrónico o telemático, tiene una incidencia real y directa sobre la alineación de la voluntad o perfeccionamiento futuro del contrato. En efecto, en un sentido amplio la contratación electrónica suele entenderse como aquellos celebrados como aquella donde la manifestación de voluntad se realizará utilizando herramientas electrónicas (Ahmadi, Ahangaran & Panjepour, p. 394, 2017).

Siendo que en los contratos celebrados en sentido amplio se puede encontrar una variedad de productos, que podrán ser ofrecidos por una variedad de soportes electrónicos. como

por ejemplo las páginas web, donde el vendedor, muestra sus bienes y servicios con la información necesaria y las condiciones generales sobre su página web. Mientras que el comprador o consumidor puede aceptarlo en las mismas circunstancias, si desea comprar y es por lo general, ya no está en condiciones de ofrecer nuevas condiciones o de negociar con el vendedor (Bosh, Pozo y Vaquer, 2017, p. 130).

En ese sentido, debemos señalar que esta clase de contratos en sentido amplio, ha traído consigo muchos beneficios para los consumidores que usan la tecnología para adquirir bienes o servicios, sin embargo, hay algunas personas que aún se muestran temerosas, ya que aún no hay una normativa que garantice seguridad jurídica ante algún conflicto en las transacciones, donde el consumidor sería el más perjudicado si se aplica de manera supletoria el código civil (Eben, 2018, p. 135).

En sentido estricto, los contratos electrónicos se llevarán a cabo mediante un mecanismo de inteligencia artificial, es decir que el perfeccionamiento será mediante el dialogo de ordenadores, donde no existe presencia física de los intervinientes, dado que los contratos electrónicos son celebrados a través de la transmisión electrónica de datos lo cual consiste que la celebración sea mediante un dialogo fluido entre consumidor y ordenador. Siendo un ordenador la parte emisora y el otro ordenador la parte receptora, para que finalmente el perfeccionamiento sea a través de la red de la telemática (Soto, de los Mozos y Alterini, 2001, p.19).

En efecto, el dialogo del que se habla consiste en el intercambio de información de manera electrónica, el cual es denominado como EDI, el cual consiste en otorgar datos y documentos trasmitiéndolo de manera electrónica a través de ordenador a ordenador, que es acordado con anterioridad como un método a de distribuir información y lograr concretar de manera automática este tipo de contrato (Mezei, 2015, p. 68)

En suma, los contratos electrónicos en sentido estricto, son aquellos que se celebran desarrollando el EDI, lo cual significa transmitir electrónicamente información de ordenador a ordenador. Siendo relevante que la transferencia se realice de manera automática, conforme a las cláusulas acordadas con anterioridad por los contratantes, como resultado de un mecanismo que parece ser inteligencia artificial, o de una manifestación expresa de los contratantes (Lemley, 2018, p. 76).

La problemática de los contratos electrónicos, está originada por la poca seguridad y

privacidad que existe en la navegación por el Internet lo cual preocupa a muchos consumidores, causando una especie de desconfianza de esta red, incluida la extensión y el alcance de la capacidad de esta tecnología para mantener la confidencialidad de la información o mensaje enviado y la capacidad de cualquier otra persona para acceder, modificar o distorsionar el mensaje enviado. También incluye la capacidad para determinar la identidad del remitente y receptor de tales mensajes y correspondencias, así como garantizar la credibilidad de estas personas (Mohammed, 2015, p. 101).

Algunos autores señalan que, para confiar en un mensaje electrónico, las partes deben tomar medidas para asegurarse de que él es vinculante, por ejemplo, que se manifiesten las condiciones esenciales del contrato, y que las personas que son parte en el "contrato" electrónico tienen la competencia y la capacidad jurídica para celebrar un acuerdo. El contrato electrónico al no contar con un documento físico ni firmas manuscritas que acrediten la compra, existiría el riesgo de inseguridad jurídica. Al no haber una normativa establecida que tutele al adquirente consumidor, por lo que podría vulnerarse los derechos del consumidor y sus intereses personales (Sharma, 2017, p. 28).

La seguridad jurídica es un principio fundamental del Derecho y elemental en cualquier jurisdicción basada en el respeto del Estado de Derecho. La seguridad jurídica significa que las normas jurídicas deben ser claras y precisas, de modo que su aplicación a las situaciones sea previsible, y que los particulares puedan discernir sus derechos y obligaciones. También implica, más concretamente, que las sanciones por infracción de una ley sólo pueden imponerse si se derivan de un fundamento jurídico claro e inequívoco. Los particulares deberían poder saber por la ley qué acciones y omisiones les harán responsables y en qué sanciones podrían incurrir (Castillo, 2002, p. 63).

La certeza, significaría el aseguramiento a ultranza de las situaciones jurídicas individuales, alcanzando otros valores que también se deben salvaguardar. Efectivamente, el equilibrio que todo orden jurídico que se exige, como por ejemplo destacar el principio de legalidad y de libre configuración legislativa, la igualdad en el cumplimiento y la observancia de la ley. Por consiguiente, la certeza es un principio salvaguarda la capacidad de las partes interesadas para determinar cuáles son sus derechos y obligaciones legales en un momento dado, lo que a su vez garantiza que pueden estar seguras de las consecuencias jurídicas y económicas de sus acciones (Lösing, 2002, p. 52).

La aplicabilidad uniforme de la normativa, gira en torno a los conflictos que existen en diversos cuerpos legales, es por ello que este principio establece que el derecho debe estar ligado por normas que integren una cierta satisfacción de uniformidad. Es por ello que la aplicabilidad uniforme de la norma debe estar basada y encaminada a garantizar la seguridad y certeza jurídica dirigidos a los ciudadanos por parte del Estado, en ese sentido los órganos del Estado a través de sus representantes están obligados a velar por la correcta aplicación de la normativa, a fin de resguardar situaciones que interesan al consumidor y que son de orden público (Rosas, 2016, p. 187).

La ley de protección y defensa al consumidor, brinda protección de los contratos que se llevan a cabo dentro de la normativa de los contratos en general. Indecopi se pronunciado sobre la materia en cuestión, justificando la relación contractual y la protección al consumidor, debido a la existencia de la asimetría informativa que surge entre el proveedor y consumidor. Siendo el consumidor quien se encuentra en desventaja a causa de no recibir información, ya que ese aspecto significa para el proveedor perder dinero y tiempo (Alterini, Oscar y Lopez, 2008, p.55).

La Ley Protección y Defensa al consumidor, regula a los contratos electrónicos muy livianamente, ya que lo regula de manera superficial dado que solo menciona otras formas de contratar mas no toca más a fondo el tema. Siendo muy importante que se plasmen de manera especial y específica este tipo de contratos para garantizar seguridad jurídica respecto a los contratos electrónico, en virtud de proteger los derechos de los consumidores ya que son un instrumento para fomentar la tutela de los derechos de las personas que intercambian bienes haciendo uso de plataformas digitales mediante el internet (Garrido, 2009, p.65).

La formulación del problema, delimitara nuestro tema de investigación y se encuentra compuesta por el problema general: ¿Cómo los contratos electrónicos influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018?; problema específico 1: ¿Cómo los aspectos del contrato electrónicos en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? y problema específico 2: ¿Cuál es la eficacia de los contratos electrónicos en sentido estricto y cómo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018?

La justificación jurídica de la presente investigación nace en los contratos electrónicos que deben estar resguardados por un marco normativo especial a fin de garantizar seguridad jurídica al consumidor. Siendo la institución del INDECOPI como entidad que defiende y protege los derechos del consumidor debería incorporar mecanismos que protejan al consumidor, por la deficiencia en la regulación de los contratos electrónicos que existe en nuestro país.

La justificación práctica del presente estudio, radica en analizar los contratos electrónicos y el problema que están afrontando en las relaciones comerciales. Afectando derechos del consumidor que lleva a cabo celebraciones de contratos a través de medios electrónicos. Siendo que, en el Perú, la figura del contrato electrónico carece de una regulación propia además de que no existe una entidad que se encargue de la fiscalización y supervisión de este tipo de contratos.

La contribución del presente estudio es netamente académica en el ámbito del derecho del consumidor, dado que se busca contribuir con la seguridad jurídica los derechos del consumidor en la Ley 29571 y que exista una futura regulación especial para el contrato electrónico de consumo. Y por último la presente investigación guarda relevancia por que busca proteger los derechos de los consumidores, debido que son la principal fuente de la economía de nuestro país.

Ahora desarrollaremos los objetivos, que están constituidos por el objetivo general: Analizar de qué manera los contratos electrónicos influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018; el objetivo específico 1: Describir como los aspectos del contratos electrónicos en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018 y el objetivo específico 2 : Determinar cuál es la eficacia los contratos electrónicos en sentido estricto y cómo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es de tipo básica, dado que se encuentra orientada al conocimiento y comprensión, ese sentido su propósito es profundizar y aumentar el conocimiento recogidos en la realidad problemática del presente estudio. Para lo cual la investigación acudirá a abogados especialista en la materia de protección al consumidor, permitiendo ampliar y aportar conocimientos jurídicos a nuestro trabajo, para que posteriormente ayude a obtener un resultado que dé respuesta a la problemática formulada en la presente investigación y que será fundamento para otra investigación (Carruitero,2014, p.180).

El diseño de investigación de presente trabajo se basa en la teoría fundamentada, por lo que su fin es fijar nuevos conocimientos y generar una teoría basadas en datos reales que se obtendrá en la recolección de datos, empleando métodos de forma sistemática. Es decir, la teoría fundamentada se apoyará en datos empíricos y se emplearan en áreas específicas, buscando nuevas formas de entender los procesos sociales que va más allá de las investigaciones previas o conceptos alcanzados, desde el punto de vista de diversos colaboradores (Baptista, Fernández, y Hernández, 2014, p.472).

Por otro lado, es importante destacar el enfoque que manipula nuestra investigación. La investigación trabaja el enfoque cualitativo, siendo el caso que se analizara los datos de la investigación facilitando su interpretación del problema confrontado las categorías de nuestro trabajo como los contratos electrónicos y la seguridad jurídica. Identificando los elementos, rasgos y características que sean centro del análisis de la investigación. Asimismo, el enfoque cualitativo también se define el nivel de investigación de los datos que alcanzan respuesta a las preguntas como: ¿hay trabajos previos de la investigación? ¿Es la primera vez que se trabaja sobre este tema de investigación? ¿Cómo investigador considera que el objeto de estudio puede ayudar a otras investigaciones? (Blossiers, 2009, p.26).

2.2. escenario de estudio

Antes es importante desarrollar el método de muestreo, ya que es la fase de la investigación en la cual se escoge la muestra para la recolección y análisis de información. Por lo que en el “desarrollo cualitativo, se realizan sobre grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., donde se recolectarán datos, sin la necesidad de que sea el universo o población sean resultados estadísticos.” (Baptista, Fernández y Hernández, 2014, p. 384).

En el siguiente trabajo de investigación, el escenario de estudio es el lugar de donde adquiriremos información, a fin de desarrollar nuestros objetivos, lo cual nos permitirá delimitar el espacio geográfico que nos ayudará tener los mejores resultados. Para lo cual se contó con 7 abogados especialistas en derechos del consumidor, con una experiencia en mercado. Siendo el escenario de estudios en sus despachos ubicados en el distrito de los olivos, respecto a los 2 abogados miembros de ASPEC, las entrevistas se llevaron a cabo desde la comodidad de sus oficinas y en cuanto al abogado con ardua experiencia en derecho del consumidor y procesos ante Indecopi, la entrevista se realizó en su oficina ubicada en el distrito de comas.

2.3. Participantes

La caracterización de sujetos está referida a precisar quienes forman parte de la historia o suceso, es decir las descripciones de los sujetos, ejemplares estilos, conductas, patrones, etc. Por lo tanto, en el presente estudio los participantes elegidos para la aplicación de la entrevista son de tres (10) abogados de diferentes instituciones especialistas y con ardua experiencia en defender los derechos de los consumidores ante Indecopi, toda vez que son ellos los conocedores del tema de protección y defensa del consumidor.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por otro lado, en la trayectoria metodológica es importante desplegar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en razón de que forman parte del proceso metodológico, en vista de que una investigación cualitativa, trata de recopilar información en lugares donde se ubican los sujetos objeto de la investigación, los cuales deberán ser datos no estandarizados ni predeterminados completamente, puesto que se necesita encontrar datos de personas, situaciones, etc., en virtud de que se transformen en información que luego se podrá analizar, a fin de conseguir resultados de la problemática de la investigación y forjar conocimiento (Baptista, Fernández, y Hernández, 2014, p. 397).

Entrevista

La entrevista, está definida como la conversación entre un entrevistador y uno o más entrevistados, a fin de recopilar datos cualitativos cuando la problemática del estudio es dificultoso y complicado de observar, o por razón de ética es la única forma de desarrollarlo (Baptista, Fernández, y Hernández, 2014, p. 403).

Análisis de fuentes documentales

Asimismo, esta técnica se desarrolló a través de distintas fuentes documentales, donde se busca recopilar información cercana a los objetivos, en revista, libros, artículos, libros, Resoluciones, legislación, derecho comparado, etc.

Análisis de resoluciones

Es el medio por el cual se recolecto información oportuna sobre las resoluciones emitidas por INDECOPI.

Análisis de normas nacionales

Mediante esta técnica se analizó normas del derecho comparado para estudiar cómo es la regulación de los contratos electrónicos de consumo para resguardar la seguridad jurídica. Se tuvo en cuenta la Constitución y Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Instrumentos de recolección de la información

Guía de entrevista

La presente investigación se formuló diez preguntas, las mismas que están encaminadas en alcanzar los objetivos de la investigación. Este instrumento fue aplicado de forma directa, dado que las entrevistas se realizaron a personas especialistas en derecho civil y derecho del consumidor, siendo el caso que los entrevistados respondieron de manera oral y/o escrita.

Ficha de análisis de fuente documentales

Este instrumento recolecta información pertinente mediante un documento que contiene un cuadro delimitado. En el presente caso se recolecto fuentes escritas como revistas científicas, libros y entrevistas escritas. También se recolecto trabajos de investigación realizados por otros investigadores sobre contratos electrónicos de consumo cercano al objetivo del presente trabajo.

Ficha de análisis de las resoluciones

Este instrumento es un documento que contiene un cuadro que refleja información delimitada a fin de analizarlas. Por consiguiente, en la presente investigación se tuvo en cuenta tres resoluciones emitidas por INDECOPI. Donde se analizó como el órgano de proteger los derechos del consumidor emiten resoluciones referidas a las transacciones electrónicas.

Ficha de análisis de normas nacionales

Este instrumento se basó en un documento en la que plasmo delimitar el análisis de la norma que regulan estrictamente los contratos electrónicos de consumo.

2.5. Procedimiento

El procedimiento del presente trabajo se encuentra constituida desde la descripción de la realidad problemática, los antecedentes de estudio, las bases teóricas el análisis de las técnicas de recolección de datos, cada uno con su instrumento respectivo, y también los métodos de investigación para una adecuada interpretación de los datos y de la información. Es por ello que se ha tomado en cuenta las entrevistas, las fuentes de análisis documental, análisis de resoluciones, análisis de normas nacionales y el análisis de normas del derecho comparado con la finalidad de recoger y recolectar información relacionados a nuestro planteamiento y objetivo de la problemática de la investigación. Posteriormente, se procedió a desarrollar los resultados con los instrumentos trabajados, se describió, analizo y por último se discutió con el marco teórico, los antecedentes y los resultados de la investigación y se obtuvo las conclusiones.

Por otro lado, el rigor científico de la presente investigación está dirigido a ejecutar un estudio de calidad, en virtud de que los datos recopilados y la información sean siguiendo pautas científicas. Siendo el caso que el rigor científico en un estudio cualitativo está constituido por determinados aspectos. Según Hernández, Fernández y Baptista, uno de los principales aspectos es la dependencia, lo cual genera seguridad en la investigación cualitativa que a su vez crea un equilibrio en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 453).

En el presente trabajo el rigor se expondrá de la siguiente manera: la dependencia quedará expuesta al contrastar la conclusión de los trabajos previos vinculados al problema planteado y sobre los resultados relacionados a la presente investigación. La credibilidad quedara expuesta en los resultados, siendo el reflejo de lo observado, de lo recopilado, de lo comprendido, de lo analizado y de lo transmitido por los abogados especialistas en el tema de protección y defensa del consumidor ante INDECOPI, a través de las entrevistas que se les realizara, y a través del análisis de los demás materiales de recolección de datos. Por último, la transferencia y la confirmación, quedaran expuestas en el desarrollo de la investigación, dado que la misma es fruto y contraste de la información recogida y analizada, de acuerdo con los materiales usados.

A fin de obtener rigor científico se acudió a tres asesores expertos en metodología de investigación, quienes han concedido la validación de los instrumentos, las cuales se encuentran constituidas por la guía de entrevista y el análisis documental – jurisprudencial.

2.6. Método de análisis información

El análisis cualitativo de los datos en comparación con las investigaciones cuantitativas, refiere que los datos en primer lugar se acumulan para después analizarlo, lo cual es totalmente diferente a los trabajos cualitativos, dado que la recopilación de datos y análisis se generan al mismo tiempo. Dándose de esta manera un análisis de los datos que se utilizara un esquema adecuado para cada investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 419).

Es por ello que usamos la ficha de análisis documental, ficha de análisis de resoluciones, ficha de análisis de normas nacionales, estos serán los métodos que nos ayudara a lograr un mejor desarrollo de los temas de la presente investigación. El primer instrumento se aplicó a 10 expertos en materia de derecho del consumidor, los mismos que proporcionaron la información el segundo instrumento fue la ficha de análisis documental la misma que utilizo fuentes escritas como revistas científicas, libros y entrevistas escritas. También se recolecto trabajos de investigación realizados por otros investigadores sobre contratos electrónicos de consumo cercano al objetivo del presente trabajo. El tercero fue la ficha de análisis de resoluciones emitidos por INDECOPI. El cuarto fue la ficha de análisis de normas nacionales que se aplicó a la Constitución y al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Finalmente, la ficha de análisis de normas del derecho comparado como lo es del país de España y Colombia.

2.7. Aspectos éticos

Por otro lado, los aspectos éticos de la presente investigación se basarán respetando los parámetros legales, éticos, sociales y morales que se hallen vigentes. Siendo el caso que durante el perfeccionamiento de los resultados no se afecta a los participantes ni a terceros. Por lo tanto, la ejecución de los instrumentos de recolección de información, son perpetrados con consentimiento de los intervinientes, tratando de no afectar su privacidad y sus derechos que pudieren ser perjudicados en la presente investigación. Por último, las fuentes que se empleen en el presente proyecto de investigación, serán citados adecuadamente, siguiendo las normas APA, en virtud de no afectar los derechos de autor (Derecho de Autor Ley N° 822), el consentimiento informado y la rigurosidad exigida para que el conocimiento sea considerado científico.

III. RESULTADOS

En este capítulo se desarrollará los resultados alcanzados para la unidad de análisis propuestos; las cuales fueron obtenidas por las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como las guías de entrevistas, análisis de fuentes documentales, las fichas de análisis de resoluciones, fichas de normas nacionales y fichas de normas internacionales, para luego analizar, interpretar y dar respuestas a la problemática formulada en nuestro trabajo de investigación.

Descripción de las guías de entrevista

De las entrevistas realizadas en relación al objetivo general “Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

1. En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?
2. A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?
3. A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

Los especialistas entrevistados señalan que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor, pues muchas veces es celebrado sin la necesidad que las personas se encuentren en el mismo lugar expresando sus declaraciones negócias mediante medios electrónicos que están a su alcance. Por ello expresan que los contratos electrónicos de consumo alcanzan vagamente seguridad jurídica en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, afirmando que la tecnología ha generado que los consumidores sean más vulnerables a ser víctimas de delitos informáticos, por lo tanto la autoridad administrativa que protege los derechos del consumidor deben crear mecanismos de prevención para que los contratos electrónicos tengan un mayor alcance en la seguridad jurídica, como por ejemplo hacer una implementación progresiva del TIC y que no todo sea crear leyes que tengan letra muerta.

Asimismo, refieren que el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica en la contratación electrónica deriva de un derecho que tiene rango constitucional que se

encuentra protegido por el artículo 65 de la constitución política de nuestro país, estableciendo que los consumidores tienen derecho a la información de los bienes y servicios que se encuentran en el mercado. Siendo solo el alcance de la seguridad jurídica en los contratos electrónicos de consumo el derecho de información que tienen los consumidores. Concluyen mencionando que Código del Consumidor está siendo afectado por los avances tecnológicos, siendo un problema para garantizar a los consumidores una adecuada protección y defensa de sus derechos. Sin embargo, los avances tecnológicos deberían de ser aprovechados por nuestros legisladores para lograr una incidencia que permita lograr una seguridad jurídica y una seguridad informatica en las transacciones que se realizan por medios electrónicos

Por otra parte, los especialistas expresan que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor desde el ámbito económico y social, puesto que esta modalidad de contratación permite ahorrar tiempo y dinero lo cual permite que exista un consumo masivo a través de medios electrónicos. Sin lugar a duda, afirman que esta modalidad de contratos no solo ha traído ventajas, sino también desventajas, como por ejemplo no poder determinar si estamos contratando con personas capaces o que los consumidores no se vean víctimas de suplantación de identidad. Finalmente concluyen que los contratos electrónicos de consumo están teniendo un crecimiento progresivo en la sociedad que permite un desarrollo económico a corto plazo, debido a las compras masivas que se realizan por instrumentos electrónicos, es por ello que recomiendan una constante fiscalización de las compras electrónicas, por parte de la autoridad competente (INDECOPI), a fin de evitar posibles fraudes en contra de los consumidores.

Continuando con el análisis de las entrevistas realizadas a los conocedores del derecho, en relación al objetivo específico 1. “Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4. En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?
5. En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

6. A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

Al respecto, sostienen que el aspecto principal del contrato electrónico de consumo en sentido amplio que influye en la seguridad jurídica es que puede haber una existencia de una presencia física tanto del prestador y destinatario en los cuales se utilicen mecanismos electrónicos que permiten celebrar el contrato electrónico, por ejemplo un catálogo virtual que te permite seleccionar el producto que deseas de la tienda física, el dispositivo de identificación biométrica o mediante el dispositivo de firma digital. Sin embargo, señalan que los diversos dispositivos y mecanismos electrónicos que se emplean para celebrar un contrato de consumo en sentido amplio está vulnerando la declaración contractual de las partes, debido estafas y fraudes que cometen personas inescrupulosas, como son las clonaciones de tarjetas de crédito, de páginas web, de mensajes falsos enviados mediante correo y mensaje de texto.

Por otro lado, reflexionan que, ante esta incertidumbre e inseguridad, la tecnología ha desarrollado técnicas que permiten garantizar seguridad jurídica al consumidor como lo son las firmas electrónicas y certificados digitales, logrando resguardar la integridad y autenticidad de la oferta y la aceptación. Asimismo, señalan que la seguridad jurídica del consumidor esta avocada al derecho de información y que este sea reforzado ya que es la columna vertebral para proteger los derechos del consumidor. Finalmente refieren que los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio cuentan con mecanismos que permite la inmediatez de las transacciones para adquirir bienes y servicios, sin embargo, no garantiza seguridad jurídica plena para los consumidores ya que puede existir desconocimiento acerca del medio empleado.

De otro lado, señalan que la inmediatez, reducción de costos y contratar desde el lugar donde uno se encuentre, son los aspectos que influyen en la seguridad jurídica, porque permite al consumidor ahorrar tiempo, dinero y adquirir bienes que no necesariamente se encuentran dentro de su territorio y realizar un pago contra entrega a fin de que el consumidor se sienta seguro. Refieren que los soportes informáticos con los que se lleva a cabo la formalidad del contrato electrónico en sentido amplio han generado que vaya en aumento los delitos cibernéticos. Por otro lado, mencionan que respecto a la formalidad del contrato electrónico hace falta delimitar el ámbito geográfico, ya que la falta de limitación

provocaría una distorsión en los mercados digitales. Porque si bien es cierto la contratación por medios electrónicos permite adquirir cualquier producto a precios muy bajos en Estados Unidos o en china, estas operaciones pueden vulnerar en cualquier momento tanto a los consumidores y a los mercados cuando se quiera usar los mecanismos de solución de controversias tradicionales. Sostienen que la seguridad jurídica del consumidor se ve reflejada en la Ley de Protección de Datos personales, por la Ley de firma digital y el Código Civil que permite la contratación electrónica. Finalmente señalan que los contratos electrónicos de consumo cuentan con instrumentos legales que respaldan la seguridad jurídica del consumidor y las plataformas digitales, sin embargo, no hay una adecuada estrategia de prevención que permita a los consumidores informarse sobre medidas de seguridad que eviten fraudes en contra de ellos mismos.

Finalmente, en relación al objetivo específico 2 “Determinar cuál es la eficacia los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

1. En su opinión ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?
2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué?
3. ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

Los entrevistados señalan que el aspecto del contrato electrónico en sentido estricto que influye en la seguridad jurídica es el soporte informático el cual se utiliza para una declaración contractual integra mediante medios digitales y el cual está permitido por nuestro Código Civil en el artículo 1374. Sin embargo, no hay medidas preventivas para reconocer errores o fraudes que podrían ser víctimas, tanto el consumidor como el proveedor. Señalan que la seguridad jurídica tiene muchas formas de expresarse para generar certeza al consumidor, siendo el derecho de información una de ellas. Refieren que hoy en el consumidor que prefiere adquirir bienes y servicios por medios digitales es más poderoso que un consumidor tradicional, ya que para comprar por plataformas virtuales siempre buscarán obtener más información de lo que adquirirán. Finalmente señalan que por más que los consumidores se preocupen por obtener información y de averiguar qué

tan confiable es una tienda virtual siempre habrá formas de vulnerar la seguridad de las compras electrónicas, puesto que no existe un mecanismo de prevención íntegro por parte de los proveedores.

Por otra parte, refieren que el aspecto del contrato electrónico de consumo en sentido estricto que influye en la seguridad jurídica del consumidor es la formalidad con la cual se lleva a cabo las compras electrónicas, pues la formalidad consiste en un diálogo entre medios electrónicos que intercambian electrónicamente la información. Consideran que los problemas que aquejan a los contratos electrónicos en sentido estricto se deben a las características con las que cuenta esta clase de contrato, pues hay personas que crean contenido falso e inducen a error a los consumidores que pretenden adquirir un bien desde la computadora de su casa.

Por otro lado, señalan que la seguridad jurídica del consumidor está influyendo de manera progresiva en la formación del contrato en sentido estricto, por la inmediatez y confiabilidad que han demostrado algunos proveedores. Concluyen expresando que los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto pueden llegar a ser mucho más eficaces que los contratos de consumo tradicionales, siempre y cuando exista un mecanismo de solución de conflicto que sea factible ante un posible incumplimiento de obligaciones de las partes, sin la necesidad de ir a tribunales y con la finalidad de fidelizar al consumidor.

IV.DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como finalidad analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor. Hasta el presente hemos observado que en nuestro país las contrataciones electrónicas de consumo son muy ventajosa por una parte sobre todo en el aspecto de ahorrar tiempo y dinero. Pero al referirnos a los efectos de la seguridad jurídica que causan los contratos electrónicos a los consumidores entramos en un dilema ya que en muchos casos los derechos de los consumidores se han visto vulnerados.

En base a las entrevistas realizadas, los especialistas, coinciden que existe un desequilibrio contractual que vulnera el derecho de información, debido a que no se están siguiendo protocolos de seguridad, lo cual genera problemas en los contratos electrónicos que no permiten identificar a simple vista la autenticidad y veracidad de una transacción en donde se usa instrumentos electrónicos. Es por ello que la Ley de protección y defensa del consumidor debería de regular de manera especial los contratos electrónicos como una modalidad de contrato de consumo, a fin de que se reduzcan el desequilibrio de información entre consumidor y proveedor.

Al respecto Zheng (2015) nos da un alcance de como los contratos electrónicos influyen en la seguridad jurídica del consumidor al señalar que este tipo de contrato se caracteriza por emplear medios de comunicación electrónicos, por lo que los consumidores y empresarios pueden contratar cómodamente desde cualquier lugar. Donde el beneplácito de las partes contratantes traspasa fronteras geográficas, mediante la cual se generan nuevos mercados donde las personas prefieren aprovechar los medios electrónicos para intercambiar bienes y servicios, logrando circular riquezas en el ambiente de la tecnología. En ese sentido Amaya (2016) profundiza señalando que el perfeccionamiento de los contratos electrónicos por intermedio de la oferta y la aceptación solo será posible cuando la oferta incluya las condiciones del contrato y se realice en términos justos y concretos, puesto que el contrato se forma en el instante en que el proponente recibe la contestación dentro del plazo de la oferta. Por otro lado apoyamos la postura de Siha (2017), pues en su investigación señala que las leyes existentes no son lo suficientemente competentes para proteger los derechos de los consumidores y por lo tanto la necesidad de introducir una nueva ley se siente en orden para asegurar los derechos de ambas partes afectadas, verificando a su vez aspectos de solución de controversias que pueden surgir en el mercado en relación con los contratos

electrónicos y recomienda no usar la regulación de los contratos de adhesión de manera supletoria.

En nuestra opinión coincidimos con los especialistas y autores mencionados, puesto que los contratos electrónicos de consumo cada vez son instrumento que ha permitido romper barreras geográficas, y con ello se ha visto descubierto las deficiencias que puede tener, perjudicando al consumidor, quien es la parte más débil de la relación de consumo. Por ello es conveniente incorporar los contratos electrónicos y todo lo relacionado al comercio electrónico a la Ley 29571, con la finalidad de que se garantice seguridad jurídica a los consumidores que usan la tecnología para entablar relaciones de consumo.

Ese orden de ideas, la legislación comparada fortalece nuestra postura, pues países como EE. UU, Chile, Argentina, España, Bolivia, entre otros, regulan el comercio electrónico dentro del marco normativo que resguarda los derechos de los consumidores. Asimismo, nuestros antecedentes nacionales como internacionales también refuerzan esta postura tal es el caso de Rodríguez (2015) quien señala que la escasa regulación de la contratación electrónica, en la Ley N.º 29571, implica la afectación del derecho del consumidor, en virtud de que no se está tomando en cuenta el progreso de la tecnología y del estilo de vida que se lleva en la actualidad, lo cual es un indicador que se debería incorporar a la legislación actual medidas que otorguen seguridad jurídica aplicables para los contratos electrónicos. A esta posición también se une Grosso (2017) cuando expresa que las figuras jurídicas responsables en la contratación electrónica que transgreden los derechos de los consumidores al no ajustarse en la Ley N.º 29571, conlleva a la inseguridad jurídica entre consumidor y proveedor, siendo el equilibrio contractual, derecho potestativo y el derecho de revocación, las principales figuras que son afectadas por no existir una debida seguridad jurídica.

Finalmente, podemos señalar que, se han ido incorporando en la sociedad medios tecnológicos que permiten entablar relaciones donde no es necesaria la presencia física y que es factible hacerlo desde cualquier lugar en el mundo. Sin duda es el internet, la herramienta que ha logrado que el mundo vaya evolucionando en cuanto a la tecnología y que ha revolucionado el mundo jurídico de diversos países generando conflictos y solucionando problemas. Sin embargo, esta herramienta tecnológica aún sigue en proceso de regulación, es por ello que consideramos que es importante regular el contrato electrónico con la finalidad que el consumidor tenga seguridad jurídica. Recalcar, que si

bien son cierto los contratos electrónicos pueden ser una forma de reducir el desequilibrio de información, siempre y cuando exista una institución que se encargue de su supervisión.

Por otro lado, la finalidad del objetivo específico uno, es describir como los aspectos del contrato electrónico de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor, en la que se ha determinado en el trabajo de campo que, de los funcionarios y especialista entrevistados, obteniéndose los siguientes resultados.

Los entrevistados en su mayoría coinciden, que realizar transacciones de consumo de manera muy rápida usando medios electrónicos puede influir vulnerando derechos del consumidor, lo cual puede generar que sean víctimas de suplantación de identidad, en donde también pueden salir perjudicados los proveedores. Muchos de los riesgos de la formalidad de los contratos electrónicos es que no se usen soportes informáticos idóneos aumentado mucho más el riesgo en la formalidad debido a que en algunas transacciones no se necesita la firma autógrafa, siendo suficiente el clic o escribir una contraseña. Es por ello que en este caso la seguridad jurídica debe causar certeza de los derechos y obligaciones que le corresponde a cada parte de la relación de consumo para lo cual consideran que los contratos electrónicos deberían de estar regulados de manera especial y no general en el código de protección y defensa del consumidor.

En este aspecto Martínez (2017) sostiene que es necesario formular estrategias que ayuden a mantener un equilibrio y que permita determinar quiénes son los sujetos de la relación jurídica que surgen de los contratos electrónicos de consumo; por lo que el Estado debe implementar un marco normativo que regule de manera especial la contratación electrónica y garantice seguridad jurídica en las transacciones. Coincidiendo con esta postura Larrosa (2015) expresa que es necesario implementar dentro de la Ley de protección al consumidor y usuario, de manera que se cree o modifique y con relación al derecho de desistimiento a favor de los consumidores y/o usuarios que manejan operaciones de consumo mediante medios electrónicos.

Por otro lado, Nieto (2016) señala que la incorporación de las TIC en la contratación electrónica, en la vida social y económica supone una serie de ventajas como mayor y mejor información, más transacciones económicas y por lo tanto una mejora en la calidad de vida de las personas. Sin embargo, Cárdenas (2015) discrepa parcialmente, señalando que el grado de inseguridad jurídica con relación a los contratos electrónicos todavía causa desconfianza y realizar transacciones puede traer consigo riesgos, es por ello que

recomienda utilizar la propuesta de la comunidad internacional, relacionado a la solución de conflictos surgidos on-line en las operaciones comerciales entre diferentes países, siendo el consumidor que utiliza el internet el principal beneficiado porque contara con una certificación de firma digital, siendo respaldado por el área de solución de controversias electrónico.

Dentro de nuestro análisis encontramos que existen deficiencias de acceso a información irrelevante en los contratos electrónicos, por lo que los mismos se entienden celebrados con tan solo dar un clic o introducir contraseñas desde una plataforma virtual, induciendo a los consumidores muchas veces a cometer un error en su compra, ya que no está correctamente establecido el momento exacto del perfeccionamiento del contrato. Razón por la cual consideramos seguir lineamientos internacionales para la creación de una normativa que proteja a los consumidores ante conflictos que se puedan generar con el contenido del contrato o de los medios electrónicos que se vale este para celebrarlo, sin embargo, también consideramos que el Estado debe de valerse también de la tecnología para resguardar la seguridad jurídica del consumidor.

Por último, la finalidad de nuestro objetivo específico dos es, determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto y cómo influyen en la seguridad jurídica del consumidor, en la que se ha determinado en el trabajo de campo que, de la mayoría de funcionarios y especialistas legales entrevistados, en la que se ha obtenido el siguiente resultado:

Los especialistas en su mayoría coincidieron, que un claro ejemplo de cómo influye el contrato electrónico en la seguridad jurídica es mediante la declaración contractual, lo cual genera síntomas de inseguridad a los consumidores ante un eventual incumplimiento de obligaciones del proveedor en la cual no tendrán medios de prueba sobre la existencia de una relación de consumo lo cual vendría a ser un problema a falta de medidas preventivas que permitan identificar la veracidad del soporte informático. Es por ello que la seguridad jurídica del consumidor debe estar respaldada por información que se trasmite al momento de la transacción y también por un marco normativo que regule de manera especial los contratos electrónicos de consumo. En ese sentido Mohammed (2015) profundiza en la problemática que ha generado este tipo de contratos está siendo originada por la poca seguridad y privacidad que existe en la navegación por el Internet lo cual preocupa a muchos consumidores, causando una especie de desconfianza de esta red, incluida la

extensión y el alcance de la capacidad de esta tecnología para mantener la confidencialidad de la información o mensaje enviado y la capacidad de cualquier otra persona para acceder, modificar o distorsionar el mensaje enviado. También incluye la capacidad para determinar la identidad del remitente y receptor de tales mensajes y correspondencias, así como garantizar la credibilidad de estas personas. Ante ello Cabrejos y Guerrero (2018) reflexionan en cuanto a la importancia de establecer parámetros sobre la jurisdicción ante cualquier problema que pueda surgir a través de medios electrónicos y sobre todo establecer cuál es el momento que se perfecciona este tipo de contratos. Reforzando esta posición Choque (2015) cuando manifiesta que la falta de seguridad en las transacciones comerciales vía internet, es a consecuencia de que no existe una garantía constitucional que respalde estas ventas electrónicas, por lo que las normas especiales son muy insipientes y superficiales dado que no resguardan en absoluto la celebración de contratos electrónicos

De otro lado, coincidimos con Armas (2002) al señalar que el desarrollo de los contratos electrónicos ha traído consigo problemas para identificar si el consumidor tiene capacidad para celebrar un contrato electrónico llevado a cabo sin la presencia física de las partes, vulnerándose en algunos casos los derechos del consumidor, dado a la inmediatez de la transacción, la calidad del dialogo para verificar el intercambio de información de los contratantes y desde una perspectiva que implica seguridad para la parte más débil de la relación de consumo. Es por ello que apoyamos el fundamento de Rodríguez (2017) al resaltar que es necesario analizar los procedimientos que existe en la contratación electrónica enfatizando sobre todo en los medios de prueba y la necesidad de abordar una conexión normativa con relación a la finalidad que está destinada a cumplir el documento en el derecho procesal.

Finalmente, podemos advertir que en la actualidad existen lineamientos en la legislación internacional que regulan la contratación electrónica como una medida para proteger al consumidor, siendo la legislación europea la que más ha desarrollado sobre contratos electrónicos. En esa misma línea, nuestra apreciación acerca de la validez de los resultados concluye coincidentemente con los datos recopilados en el presente trabajo, siendo de gran provecho para lo que deseen investigar temas relacionados al contrato electrónico y seguridad jurídica.

V. CONCLUSION

Primero: Existe una regulación deficiente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a los contratos electrónicos, reflejando un desequilibrio contractual, por el desbalance de información que perjudican la seguridad jurídica del consumidor, siendo una grave vulneración al artículo 65 de la Constitución Política del Perú y el artículo 1 literal b del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se observó que los contratos electrónicos desarrollan mecanismos de rapidez que permite ahorrar tiempo y dinero, logrando ser efectiva la compra de bienes y servicios, mediante dispositivos electrónicos, apreciándose que los consumidores no tienen información por parte de los proveedores, sobre las características y precio final de la compra que el consumidor final desea realizar.

Segundo: Los contratos electrónicos en sentido amplio, poseen muchos beneficios, por lo que se puede llevar a cabo desde cualquier medio electrónico (celular, Tablet, teléfono, computadoras, etc.), pero para que este sea mucho más ventajoso es muy importante que el contrato electrónico sea supervisado de la misma forma que la SBS supervisa los contratos financieros, a fin de obtener efectos positivos en cuanto a seguridad jurídica del consumidor se refiere. Asimismo, se reduzcan los problemas que presentan la identificación de los contratantes, su capacidad y legitimación, que puede llevarse a cabo por medio de palabras claves, tarjetas de crédito y/o débito, indicadores biométricos entre otros.

Tercero: No hay duda que la existencia de los contratos electrónicos en sentido estricto ha favorecido mucho a los consumidores, reduciendo las colas interminables en los supermercados y bancos, toda vez que las transacciones para adquirir un producto se pueden realizar mediante la tecnología de inteligencia artificial con la que cuenta el proveedor para automatizar sus ventas, sin embargo este método de celebración puede llegar a ser abusivo si no existe una regulación en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a las medidas de seguridad en los medios de pago, además de un mecanismo de solución de conflictos que permita el derecho de defensa al consumidor en caso de que el proveedor no se encuentre en el mismo territorio que el consumidor.

VI. RECOMENDACIONES

De las discusiones y conclusiones arribadas al presente trabajo de investigación titulado “Contratos electrónicos y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos”, se llega a las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda que se incorpore en el código de protección y defensa del consumidor un marco normativo que obligue a los proveedores a otorgar mecanismos fáciles y seguros de pago, asimismo que obliguen a los proveedores a otorgar información acerca del nivel de seguridad de los mismos. A efectos de que el consumidor tenga derecho de elegir a raíz de la información brindada por el proveedor relacionada con los riesgos de contratar por medios electrónicos, tomando en cuenta el artículo 1 de la constitución política.

Segundo: Se recomienda que el organismo encargado de proteger y defender los derechos del consumidor, realicen una difusión masiva acerca de las ventajas y desventajas que se puede tener la contratación mediante medios electrónicos, usando como instrumentos los medios de comunicación, a fin de que se difundan también mecanismos que ayuden a prevenir estafas y fraudes en contra de los consumidores y proveedores.

Tercero: Se recomienda que el estado cree un organismo encargado de la fiscalización de los contratos electrónicos, a fin de garantizar a los consumidores y/o usuarios seguridad jurídica al momento de adquirir bienes y servicios desde una plataforma virtual.

REFERENCIAS

- Ahmadi, A., Ahangaran, M. & Panjepour, J (2017) Analyzing the Features of Contracts and Representation: Evidence from Electronic Commerce. *International Journal of Economic Perspectives*(11) 390-399. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2188843821/fulltextPDF/A2CDE314BFC24095PQ/20?accountid=37408>
- Alterini, A., Ameal, O. y Lopez, R (2008) *Derecho de obligaciones civiles y comerciales*. (4.^a ed.). Buenos Aires, Argentina: Abeledo Perrot.
- Amaya Fabian, A (2016) *Tiempo y modo del perfeccionamiento del contrato en forma electrónica*. (Tesis de posgrado, Universidad de San Carlos de Guatemala). (Acceso el 30 de abril del 2019).
- Blossier, M., C. (2009). *Pautas conceptuales y metodología para elaborar una tesis*. Lima: Grafica Amazonas
- Bosch, E., Pozo, P. y Vaquer, A (2016) *Teoría general del contrato. Propuesta de regulación*. Madrid, España: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales.
- Cabrejos Valdez, B y Guerrero Ortiz, T (2018) *Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor* (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 2 de mayo de 2019).
- Cárdenas Negro, M. (2015) *Las garantías jurídicas de los usuarios del comercio electrónico* (Tesis Doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria). (Acceso el 30 de abril del 2019).
- Carruitero, F. (2014). *La investigación jurídica*. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/viewFile/10937/9861>.

- Castillo, F (2002) El principio de seguridad jurídica: especial referencia a la certeza en la creación del derecho. *Instituto Nacional de Administración Pública*. (263) 22-72.
- Choque Calisaya, D (2015) *seguridad jurídica de los contratos electrónicos como garantía constitucional* (Tesis de posgrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez). (Acceso el 30 de abril del 2019).
- Durand, J (2008) El consumidor razonable o diligente, el mito que puede crear un cisma entre los peruanos. *Revista de derecho & sociedad* (31). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/issue/view/1370>
- Eben, M. (2018). Fining Google: A Missed Opportunity for Legal Certainty. *European Competition Journal*, (Issue 1), 129. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshol&AN=edshol.hein.journals.eurcompet14.8&lang=es&site=eds-live>
- Garrido, Maria (2009) *La predecibilidad de las decisiones judiciales*. *Revista Iuris et Praxis* (15) 55-72. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/iusetp/v15n1/art03.pdf>
- Grosso Muguerza, J (2017) *El derecho de desistimiento en los contratos electrónicos y su regulación en la legislación del Código de Protección y Defensa del Consumidor* (Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). (Acceso el 2 de mayo de 2019).
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Santa Fe: Edamsa
- Larrosa Amante, M (2015) *El derecho de desistimiento en la contratación de consumo* (Tesis Doctoral, Universidad de Murcia). (Acceso el 30 de abril del 2019).
- Lemley, M (april, 2018) LAW, VIRTUAL REALITY, AND AUGMENTED REALITY. *University of Pennsylvania Law Review* (166). Recuperado de

https://2019.vlex.com/#search/content_type:4+jurisdiction:US/enforcement+of+electronic+contracts+on+audiovisual+content/WW/vid/732855277

Lopez, D., Monrroy, A. & Crichlow, J (2017) Self-regulation of electronic commerce: issues in the context of chilean law. *Revista Chilena de Derecho* (44) 347-369

Lösing, N (2002) Estado de derecho, seguridad jurídica y desarrollo económico. *Anuario iberoamericano de justicia constitucional*. (6) recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1975583>

Mezei, P (2015) Digital First Sale Doctrine Ante Portas - Exhaustion in the Online Environment. *JIPITEC – Journal of Intellectual Property, Information Technology and E-Commerce Law*. (6) 23-72. Recuperado de https://2019.vlex.com/#search/*/enforcement+of+electronic+contracts+on+audiovisual+content/WW/vid/738542121

Mohammed, A (2015) Problems of Signing Electronic Contract. Recuperado de http://www2.rmcil.edu/dataanalytics/v2015/papers/Problems_of_Signing_Electronic_Contract.pdf

Monsalve, V. (2017). La protección de datos de carácter personal en los contratos electrónicos con consumidores: análisis de la legislación colombiana y de los principales referentes europeos. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 39, 163-195. DoI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.2729>

Nieto, P (2016) el comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual. *Revista Foro Jurídico*. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19835>

Rodríguez Ayuso, J (2017) *Naturaleza del fenómeno contractual electrónico desde una perspectiva documental: un lastre heredado* (Tesis Doctoral, Universidad de Jaén, España). (Acceso el 2 de mayo de 2019).

Rodríguez Rodríguez, Ana (2015) *Los contratos electrónicos como garantía de la*

seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al consumidor N.º 29571 en Trujillo, 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego). (Acceso el 2 de mayo de 2019).

Rosas, I (2016) Contratación electrónica y relación de consumo. Regulación en el Código Civil y Comercial de la República de Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, UNNE* (17). Recuperado de <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/view/1563>

Rosenberg, A (2013) CONTRACT'S MEANING AND THE HISTORIES OF CLASSICAL CONTRACT LAW. *Revista McGill LawJournal*(165). Recuperado de <http://lawjournal.mcgill.ca/index.php?locale=en>

Saavedra, R (julio, 2013) Una visión comparada de la definición del contrato: notas sobre las diferencias entre los sistemas jurídicos de la tradición jurídica occidental. *Revista IUS ET VERITAS* (46). Recuperado de <https://2019.vlex.com/#vid/vision-comparada-definicion-contrato-585727126>

Sharma, V (april, 2017) Issues Emerging from Online Contracting. *Revista IGNOU THE PEOPLE'S UNIVERSITY*. Recuperado de <http://egyankosh.ac.in/handle/123456789/7667>

Sinha, P (april, 2017) Electronic contracts and consumer protection: does legislation provide adequate consumer protection. *BharatiLawReview*. Recuperado de: <http://docs.manupatra.in/newsline/articles/Upload/880CF833-0147-488C-8282-4F157FB4F4C5.parul1.pdf>

Soto Coaguila, C (2002) La contratación electrónica. *Revista de la facultad de Derecho PUCP* (55). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5084969>

Soto, C., de los Mozos, J. y Alterini, A (2001) *Contratación contemporánea. Contratos modernos. Derechos del consumidor*. Lima, Perú: Palestra Editores.

Torres, A (mayo, 2010) Principios de la contratación electrónica. *Revista PRINCIPIA*

IURIS (13). <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/366>

Vega, V (2015) Principios jurídicos que inspiran el comercio electrónico. *Revista de Ciencia Sociales de la Universidad de Extremadura*. (32) Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5856430>

Zheng Sophia, T (2015) *Electronic Consumer Contracts in the Conflict of Laws*. Portland, USA: Hart Publishing. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.532989913&lang=es&site=eds-live>

Legislación citada:
Código Civil
Constitución Política del Perú
Ley 29571

ANEXOS

ANEXOS 1: Matriz de resultados

RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL			
	P1 ¿Cómo los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor?	P2 ¿Cuáles son los problemas que existen respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor?	P3 ¿Cuál es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica?
S1	Como conocedor en derecho del consumidor, en algunos casos, el principio de bilateralidad debe haber equilibrio entre el consumidor y el proveedor esto es lo que puede vulnerar los derechos del consumidor	Desde mi punto de vista algunos de los problemas que aqueja los contratos electrónicos es la inseguridad que puedan sentir los consumidores por la ignorancia en los métodos posibles para dar veracidad y autenticidad al documento informático en cuestión.	Bueno, el alcance de la seguridad jurídica en la Ley 29571 con respecto a los contratos electrónicos deriva de artículo 65 de la constitución.
S2	Desequilibrio porque el proveedor mayormente tiene la ventaja de poner las condiciones y a veces el consumidor no encuentra esa información relevante para poder contratar, entonces ahí hay una desventaja en esta relación de consumidor y proveedor	Existen casos de suplantación de identidad en contratos que se usan como medio de pago tarjetas de crédito por internet, así como los delitos informáticos que se pueden cometer por las características tan flexibles que tiene este tipo de contratación.	el derecho de consumo parte de una situación de asimetría o de desequilibrio entre el consumidor y el proveedor. La situación de desequilibrio puede obedecer a una asimetría informativa, contractual o de cualquier otro tipo relevante para la relación de consumo, conforme lo establece el principio de corrección de asimetría a que se refiere el inciso 4 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor
S3	Influye en los derechos de los consumidores que abarcan el derecho de información, los derechos económicos. cuando celebres un contrato electrónico va a abarcar la protección como si fuera un contrato típico, ósea un contrato de compra venta, contrato con una inmobiliaria, con una entidad financiera siempre vas a estar protegido porque son contratos atípicos son contratos electrónicos, pero la protección si va estar ahí a pesar que muchas personas pueden pensar muy al contrario que no están protegidos.	La manipulación de un documento tiene su mayor peligro en la mala fe, en lo que podríamos considerar como una modificación del contenido para, mediante engaño, llevar al ánimo del que lo interpreta un sentido opuesto del que tiene el documento original. Y parece ser que esto es más fácil de realizar con los documentos electrónicos, informáticos y/o telemáticos	en el Ley del consumidor respecto a los contratos electrónicos, pues hay algunos que piensan que no está regulado, sin embargo, el artículo 45 del código regula los contratos de consumos celebrados con consumidores, pero puede que tenga vacíos legales que son aprovechados por los proveedores.

S4	Derecho de idoneidad quiere decir servicio. Abarca el derecho de información, el derecho a la reparación y reposición también establece el código de protección del consumidor, que los procedimientos sean eficaces, ágiles, que no te pongan trabas. Tú quieres hacer una devolución rápida y al final te ponen esa devolución y no es tan ágil, sino que te van poniendo trabas en el camino como para que tú no devuelvas.	los problemas de las transacciones vía Internet no son superiores a los de las transacciones que se hacen día a día por teléfono o fax. Sin embargo, muchas de estas operaciones, como la venta de bienes o la prestación de servicios de información, traen aparejados riesgos diversos, sobre todo en lo referente a la seguridad y a la confidencialidad, así como a la falta de documentos probatorios de la realización del contrato y las pruebas de aceptación de la o las ofertas	El alcance que tiene la Ley 29571, respecto a la seguridad jurídica del consumidor no es suficiente, eso lo digo porque en la actualidad se ve demasiado desequilibrio contractual entre consumidor y proveedor, lo cual es causado por falta de información de la parte más débil.
S5	Muchas veces sucede que en los contratos electrónicos se usa tarjetas de crédito y/o débito como medio de pago, lo cual muchas veces incide en la seguridad jurídica, cuando existen compras no reconocidas por el consumidor debido a que muchas veces el proveedor incumple medidas de seguridad para identificar al consumidor como titular del consumo.	La problemática actual de los contratos electrónicos es respecto a Internet es sobre cómo garantizar la seguridad de las transacciones comerciales. Los problemas en cuanto a la seguridad de las mismas se han dado ya. personas que pagan por medio de su tarjeta bancaria, y cuyos datos son pirateados para realizar otras compras	El alcance que pueda tener la Ley de la protección al consumidor ira siempre de la mano con los derechos fundamentales regulados por la constitución, sin embargo, siempre habrá vacíos legales que perjudiquen la seguridad jurídica del consumidor.
S6	Los contratos influyen en la seguridad jurídica de manera efectiva siempre y cuando se usen medios electrónicos idóneos que permitan identificar al consumidor que se obliga en la relación de consumo, como por ejemplo la firma electrónica avanzada que ayuda a solucionar problemas de suplantación de identidad.	el problema consiste en cómo saber que la persona que teclea esa firma electrónica es verdaderamente quien dice ser, la duda existe puesto que no hay ningún contacto personal.	Pienso que la seguridad jurídica que otorga la Ley 29571 respecto a los contratos electrónicos no es suficiente, por lo que debería tener un marco normativo especial como lo existe en otros países europeos.
S7	La idoneidad del producto y servicio, es una forma de cómo influye los contratos electrónicos de consumo, puesto que comprar un producto desde una plataforma virtual no es lo mismo que comprarlo en una tienda física, proveedor y el consumidor asumen muchos riesgos, sin embargo, la relación de consumo que se realiza por medios electrónicos siempre se basara en la confianza.	En el ámbito de contratos electrónicos existe un problema que considero resalta sobre los otros, que es la imposibilidad de constatar la capacidad del contratante, la cual puede ser la causa de conflictos en la contratación electrónica vía internet, ya que el uso de esta herramienta no nos permite saber a ciencia cierta con quien se está en comunicación.	El alcance más próximo que tiene la ley que protege a los consumidores es respecto a la asimetría informativa que pueda existir en las diferentes modalidades de contratos de consumo, pero es necesario que se regule más sobre contrataciones electrónicas, con relación al derecho de desistimiento.
S8	La parte más débil de la relación de consumo es quien tiene que apostar por la fiabilidad y confianza que tiene el proveedor que ofrece bienes y servicios utilizando instrumentos electrónicos.	Considero que en los contratos electrónicos de consumo muchas veces existe vulnerabilidad de los datos en el intercambio contractual de las transacciones realizadas vía internet.	La seguridad jurídica que otorga la Ley 29571, está basada en la vulneración del derecho de información y en la idoneidad del producto y/o servicio ofrecido, sancionando con medidas correctivas que muchas veces no son cumplidas por los proveedores.

Fuente: elaboración propia

S9	Hay herramientas en el mercado que permiten que los contratos electrónicos sean seguros para los consumidores, como por ejemplo la firma electrónica que permite determinar la identidad de la persona que se obligó en la relación de consumo, así también como el uso de identificación biométrica.	En mi experiencia los problemas más frecuentes que considero que existen sobre los contratos electrónicos son el error y el fraude que se puede llevar a cabo en el intercambio contractual	La seguridad jurídica brindada por la Ley 29571 contiene normas generales del contrato de consumo, sin embargo, debería de contener normas especiales en cuanto contratos electrónicos que relativas a su validez y eficacia.
S10	Muchas veces la celebración de un contrato electrónico vía medios electrónicos muchas veces influye perjudicando al consumidor ya que, ante un procedimiento administrativo ante Indecopi, es el consumidor quien tiene la carga de la prueba, siendo el caso que en la mayoría de veces esto resulta imposible para el consumidor.	los principales problemas del contrato electrónico son inherentes al uso de Internet, cuando éste es usado como medio para celebrar un contrato, la autenticación y el tiempo, complementan la problemática que plantea el uso de esta tecnología. Entendiendo a la autenticación, como la acción de darle validez o reconocimiento legal a un acto o documento	Si bien la legislación sobre protección al consumidor ha ayudado a superar en gran medida las barreras creadas por las normas del Código Civil, ello no significa que todas las situaciones previstas se encuentren protegidas por esta legislación. Así, la figura del consumidor final es la única que está protegida administrativamente por la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, toda vez que importa una relación de consumo donde una de las partes es el consumidor, ocupando el último eslabón de la cadena producción y consumo
Objetivo general	Análisis Los entrevistados señalan que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor, cuando el desequilibrio contractual entre las partes se presenta como una desventaja para el consumidor, pues se puede vulnerar el derecho de información y derechos económicos, asimismo los medios de pago que se usan en este tipo de contratos deben seguir protocolos de seguridad que muchas veces son vulnerados.	Los entrevistados señalan que los problemas que más aquejan a los contratos electrónicos son los fraudes, estafas y delitos informáticos. Generando inseguridad a los consumidores por la ignorancia en los métodos posibles para dar veracidad y autenticidad al documento informático en cuestión, lo cual significa no garantizar seguridad de las transacciones comerciales y cómo saber que la persona que teclea esa firma electrónica es verdaderamente quien dice ser	Los entrevistados expresan, que el alcance de la seguridad jurídica en la Ley 29571 respecto a los contratos electrónicos, que esta se encuentra resguardada de manera general y que la seguridad jurídica que ofrece esta ley debería de regular de manera especial la contratación electrónica como una modalidad de contrato de consumo.
Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor	Los contratos electrónicos tienden a tener un desequilibrio entre las partes, vulnerando el derecho de información y derechos económicos, es por ello que se deben tener protocolos de seguridad que no puedan ser vulnerados y que puedan ser cumplidos de manera eficiente por los proveedores y consumidores.	Tener en cuenta que los problemas existentes sobre los contratos electrónicos es una clara muestra de se necesita emplear métodos posibles que permitan al consumidor identificar la a simple vista la veracidad y autenticidad de una transacción que se pretende realizar utilizando medios electrónicos.	La implementación de un marco normativo especial dentro de la Ley 29571 es de mucha ayuda para la seguridad jurídica del consumidor en cuanto contratos electrónicos se refiere, ya que podría haber una reducción de desbalance de información entre proveedor y consumidor.
	Los entrevistados, coinciden que existe un desequilibrio contractual que vulnera el derecho de información, debido a que no se están siguiendo protocolos de seguridad, lo cual genera problemas en los contratos electrónicos que no permiten identificar a simple vista la autenticidad y veracidad de una transacción en donde se usa instrumentos electrónicos. Es por ello que la Ley de protección y defensa del consumidor debería de regular de manera especial los contratos electrónicos como una modalidad de contrato de consumo, a fin de que se reduzcan el desequilibrio de información entre consumidor y proveedor.		

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

	P1 ¿cuáles son los aspectos del contrato electrónico de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor?	P2 ¿Cuáles son los problemas que existe respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio?	P3 ¿Cuál es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en los contratos electrónicos en sentido amplio?
S1	El uso de contraseñas es uno de los aspectos que influyen en la seguridad jurídica, puesto que el uso indebido de terceras personas sobre la contraseña, que vendrían a ser como una firma electrónica, vulneraría la declaración contractual de una de las partes.	Algunos problemas de la formalidad del contrato electrónico son por los soportes informáticos por la cual se lleva a cabo y mas si esta formalidad se usa como instrumento el internet ya que se puede inducir a error la declaración contractual tanto del consumidor como la del proveedor.	A simple vista es difícil identificar cual es el alcance de la seguridad jurídica, pero al igual que la pregunta anterior es la constitución es quien vela por los derechos en este caso del consumidor en su artículo 65.
S2	Siento que los contratos electrónicos permiten realizar transacciones de consumo de manera muy rápida a la tradicional, sin embargo, los aspectos que tienen de un contrato de adhesión hacen ver un desequilibrio contractual que influye en la seguridad jurídica del consumidor, porque siempre se verá como la parte más débil de la relación de consumo.	Sin duda son los soportes informáticos que se usan para la manifestación de la voluntad y la confianza del consumidor para contratar a través de medios electrónicos.	La pregunta anterior también se ve reflejada en una de las preguntas anteriores, siendo que el código siempre trata de proteger al consumidor desde el punto de vista del derecho de información y eliminar barreras de asimetría informativa entre proveedor y consumidor.
S3	Existe la posibilidad que en un contrato electrónico en sentido amplio se pueda llegar a concluir con la presencia física de las partes y usando mecanismos electrónicos que permitan la perfección del contrato, como por ejemplo dispositivos electrónicos con la identificación biométrica.	pues muchas veces la formalidad del contrato electrónico no es necesario la firma autógrafa, sino simplemente de se reduce en dar un clic o escribir una clave lo cual mucha vez genera el problema de suplantación de identidad.	Como lo dije hace un momento, el alcance de la seguridad jurídica de los contratos electrónicos se ve reflejado en el artículo 45 del código, ojo que se encuentra regulado de manera general.
S4	Que este tipo de contratos puede ser muy flexible para el consumidor que, por ejemplo, compra en una tienda en línea y lo puede recoger en una tienda física, haciendo uso el consumidor de su derecho de libertad de contratar.	normalmente hallamos problemas relacionados con el bien, servicio o abstención objeto de la relación obligatoria; así como también aspectos vinculados con la oferta dirigida al consumidor y la defensa de este último.	La seguridad jurídica se expresa de muchas formas en el caso de contratos electrónicos de consumo se ve que los proveedores han ido autorregulando sus propias medidas de seguridad que al parecer han ido funcionando.

Fuente: elaboración propia

S5	Hay aspectos de los contratos electrónicos de consumo que son muy ventajosas para el consumidor, sin embargo, hay aspectos muy frágiles, como por ejemplo la no presencia física del consumidor que se puede convertir en una vulneración por delitos de suplantación de identidad.	Por lo general, un consumidor o un usuario ingresa a Internet a través de una red, de tal manera que una vez hallada la página web contempla las ofertas y muchas veces la decisión de comprar de manera virtual hace que no obtengan lo que esperaban de la compra, por falta de idoneidad en las características del producto ofertado.	La seguridad jurídica en el caso de los consumidores siempre se encargará de dar certeza de que sus derechos no serán vulnerados, por eso considero necesario que se emplee la misma tecnología para combatir la inseguridad en los contratos electrónicos.
S6	En ocasiones una compra de manera virtual hace que el consumidor se emocione, e infrinja normas de su propia seguridad, generando que no se informe adecuadamente ni identifique que sea una tienda on line confiable.	dada la vulnerabilidad potencial de las comunicaciones vía Internet, es el comprador quien corre el riesgo de sufrir un daño patrimonial causado por algún hacker o delincuente de Internet.	En lo general en el caso de los consumidores, la seguridad jurídica siempre se encargará de garantizar un desequilibrio de información entre el proveedor y consumidor.
S7	Esta clase de contrato, cuentan con diversos mecanismos que permiten la inmediatez de las transacciones para adquirir bienes y servicios, pues resulta que estos aspectos no garantizarían seguridad jurídica plena para los consumidores ya los consumidores pueden tener desconocimiento acerca del medio empleado para realizar las transacciones.	Bueno en este tipo de contratos el problema que existe es que el riesgo de la compra siempre va hacer asumida primero por el consumidor y luego por el proveedor. Esto se debe a que el consumidor deberá de pagar antes de adquirir el producto ofertado en la tienda virtuales.	La seguridad jurídica es un principio que trata de dar confianza en el caso de los consumidores a que sus derechos siempre serán protegidos ante cualquier irregularidad y con relación a los contratos electrónicos se debe tener en cuenta la creación de una normativa especial para su aplicación.
S8	La inmediatez y la reducción de costos es uno de los aspectos que más confianza le ha dado al consumidor para realizar consumos desde medios electrónicos y sobre todo desde cualquier lugar donde se encuentren.	El no contar con un soporte de papel físico que garantice la compra seria en algunos casos un problema de formalidad que no permite identificar a las partes y que en ocasiones confunde al consumidor.	El alcance que pueda tener la seguridad jurídica respecto a los contratos electrónicos debe de ir de la mano con el trabajo de fiscalización que realice la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores.
S9	El aspecto de la formalidad de cómo se lleva a cabo los contratos electrónicos ha generado en varias ocasiones que se cometan delitos informáticos siendo perjudicados tanto los consumidores como los proveedores.	El no existir una comunicación presencial entre el consumidor y proveedor que permita en muchos casos absolver las dudas que tiene el consumidor respecto a la compra.	En el caso de los derechos del consumidor la seguridad jurídica tiene un papel muy importante, porque gracias a este principio hay leyes como el código de protección al consumidor que ayudan a salvaguardar sus derechos, aunque aun sigan existiendo vacíos en cuanto contratos electrónicos.
S10	La firma electrónica es un aspecto que ayuda a garantizar la seguridad jurídica del consumidor, sin embargo, la mayoría de compras que se hace de forma electrónica no se emplea este instrumento, sino más bien usuarios y contraseñas, que son más fáciles de manipular de mala fe.	El soporte electrónico o informático que se use para concretar la compra, por que las personas que usan medios electrónicos para adquirir productos pueden actuar de mala fe perjudicando al verdadero consumidor, estoy hablando en caso de suplantación de identidad.	A mi parecer la seguridad jurídica aun se encuentra en desarrollo en cuanto contratos electrónicos se refiere, puesto que considero que para garantizar seguridad jurídica al consumidor se debería de regular de manera especial los contratos electrónicos de consumo dentro del código del consumidor.
Objetivo general	Análisis Los entrevistados señalan los contratos electrónicos permiten realizar transacciones de consumo de manera	Los entrevistados recalcan que la problemática de la formalidad del contrato electrónico es por los soportes informáticos por la cual se lleva a cabo y más si esta	Los entrevistados expresan que el alcance de la seguridad jurídica respecto a los contratos electrónicos se encuentra plasmada de manera general en el código

Fuente: elaboración propia

Objetivo general	muy rápida a la tradicional teniendo un aspecto muy flexible para el consumidor, sin embargo, al no haber presencia física del consumidor y proveedor puede convertirse en una vulneración de sus derechos como por delitos de suplantación de identidad. Por otro lado, la formalidad de cómo se lleva a cabo los contratos electrónicos ha generado en varias ocasiones que se cometan delitos informáticos siendo perjudicados tanto los consumidores como los proveedores.	formalidad se usa como instrumento el internet ya que se puede inducir a error la declaración contractual tanto del consumidor como la del proveedor. Además, que no es necesario la firma autógrafa, sino simplemente de se reduce en dar un clic o escribir una clave lo cual mucha vez genera el problema de suplantación de identidad	del consumidor, por lo que debería de regularse de manera especial los contratos electrónicos, con la finalidad de reducir barreras de desventaja entre el consumidor y proveedor.
Describir como los aspectos del contrato electrónico de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor	<p>los contratos electrónicos permiten realizar transacciones de consumo de manera muy rápida a la tradicional lo cual puede influir vulnerando los derechos del consumidor, siendo víctimas de suplantación de identidad. siendo la formalidad un aspecto que influye en la seguridad jurídica de los contratos electrónicos. Generando en varias ocasiones que se cometan delitos informáticos siendo perjudicados tanto los consumidores como los proveedores.</p> <p>Los entrevistados, expresan que realizar transacciones de consumo de manera muy rápida usando medios electrónicos puede influir vulnerando derechos del consumidor, lo cual puede generar que sean víctimas de suplantación de identidad, en donde también pueden salir perjudicados los proveedores. Muchos de los riesgos de la formalidad de los contratos electrónicos es que no se usen soportes informáticos idóneos aumentado mucho más el riesgo en la formalidad debido a que en algunas transacciones no se necesita la firma autógrafa, siendo suficiente el clic o escribir una contraseña. Es por ello que en este caso la seguridad jurídica debe causar certeza de los derechos y obligaciones que le corresponde a cada parte de la relación de consumo para lo cual consideran que los contratos electrónicos deberían de estar regulados de manera especial y no general en el código de protección y defensa del consumidor.</p>	<p>Los soportes informáticos no seguros y el usar como instrumento el internet es que produce problemas en cuanto a la formalidad de los contratos electrónicos. puesto que en algunas transacciones no es necesario una firma autógrafa, solo basta con dar clic o escribir una contraseña causando por lo general suplantación de identidad.</p>	<p>La seguridad jurídica debe causar certeza de los derechos y obligaciones que uno tiene, es por ello que los contratos electrónicos no deberían estar regulados de manera general en código del consumidor, sino que debe de estar reflejada de manera especial, con el fin de reducir desventajas entre el consumidor y proveedor.</p>

Fuente: elaboración propia

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

	P1 ¿De qué manera los aspectos de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor?	P2 ¿Cuáles son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos en sentido estricto?	P3 ¿de que manera la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto?
S1	Lo que puedo decir, que este tipo de contratos influye en la seguridad jurídica del consumidor desde el punto de vista de la declaración contractual, cuando se usan medios electrónicos	Los problemas que asechan a la formalidad de los contratos electrónicos son debido a que no existen medidas preventivas para reconocer errores o fraudes en que podrían caer como víctimas los consumidores.	Actualmente, la materia de los contratos electrónicos está regulados por los contratos atípicos que también lo engloban, pero no es que haya una regulación aparte.
S2	Los contratos electrónicos influyen en la seguridad jurídica, puesto que nuestro código civil permite la declaración contractual llevando a cabo medios digitales.	Esta pregunta la puedo relacionar con la anterior, porque los problemas que existen en cuanto la formalidad del contrato electrónico suelen ser similares tanto en sentido amplio como en sentido estricto ya que cuentan con características parecidas.	La seguridad jurídica en este aspecto se encuentra debilitada en cuanto a la formación de este tipo de contratos por que en líneas generales existe un desequilibrio contractual a favor del vendedor, porque el proveedor siempre propone lo que favorece.
S3	Siendo la formalidad de los contratos electrónicos de consumo la manera de cómo influye en la seguridad jurídica del consumidor, porque este aspecto puede llegar a ser conflictivo para el consumidor.	Las características con las que cuenta esta clase de contratos es lo que puede generar problemas en la formalidad que se lleva a cabo, pues como en el caso anterior no se necesita una firma autógrafa, ya que solo habrá dialogo entre ordenadores que se llevaran a cabo con un clic o tecleando información.	Una de las formas de como influye la seguridad jurídica en la formación del contrato es la información que se transfiere para lograr concretar la compra mediante ordenadores.
S4	He visto casos donde personas han sido condenadas por delitos informáticos por crear páginas con contenido falso y clonación de tarjetas de crédito y débito, lo cual muchas veces causa incertidumbre ante las personas que usan instrumentos electrónicos para realizar compras, y dudan de si es seguro o no utilizar medios electrónicos para adquirir productos.	Como lo dije en la pregunta anterior, muchas veces el instrumento electrónico con la que se lleva a cabo la formalidad del contrato electrónico puede ser muy significativo para la existencia de problemas, causando en muchas ocasiones falta de idoneidad del producto adquirido	La manera de como influya la seguridad jurídica dependerá mucho de la comunicación e intercambio de información que se puedan brindar mediante el dialogo de ordenadores para lograr la formación del contrato electrónico.

Fuente: elaboración propia

S5	Desde el punto de vista procesal cuando ante un eventual incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor no tenga medios probatorios para demostrar lo que alega.	Al igual que en los contratos electrónicos en sentido amplio, el problema en la formalidad del contrato electrónico en sentido estricto consiste en la falta de idoneidad del bien o servicio que se puede adquirir haciendo uso del internet a través de los ordenadores.	El consumidor que usa la tecnología siempre buscara de una u otra forma información lo cual contribuye mucho con la seguridad jurídica por que permite que se vayan familiarizando y fidelizando para ser efectivo la formación de este tipo de contratos.
S6	Bueno, cuando un consumidor acude ante Indecopi por una presunta infracción a sus derechos, el consumidor siempre tendrá la carga de la prueba, es por ello que resulta imposible para el consumidor en algunos casos mostrar medios probatorios que prueben la existencia de una relación de consumo idónea.	A mi parecer el problema no es de la formalidad de los contratos electrónicos, mas bien parece ser que el problema lo están causando personas de mala fe que tienen conocimiento de informática y le es fácil vulnerar los sistemas de seguridad para cometer delitos informáticos.	La idoneidad de servicio, abarca el derecho de información, por lo tanto, el código de protección al consumidor debe tener procedimientos que sean eficaces.
S7	La manera en cómo influye este tipo de contratos en la seguridad jurídica es cuando el consumidor no tiene un medio que pruebe la existencia de una relación de consumo ante un incumplimiento, que podría a llegar a ser un fraude	Mi respuesta la voy a relacionar a la anterior, puesto que considero que la problemática por que en este caso es el consumidor quien interactúa primero mediante el ordenador manifestando su voluntad y asumiendo el riesgo de que el proveedor receptor cumpla con la prestación.	la importancia de la seguridad jurídica en este ámbito es tener cierta información como derecho a favor del consumidor, en ese sentido el derecho de desistimiento es de vital importancia en estos contratos electrónicos, para asegurar una figura contractual equitativa para ambas partes.
S8	La formalidad de los contratos electrónicos es una manera de cómo influye en la seguridad jurídica, siendo que en la mayoría de veces se presta para que personas de mala fe cometan delitos en contra de los consumidores y proveedores.	Te puedo mencionar que los problemas que encuentro en cuanto a la formalidad de los contratos electrónicos en sentido estricto son similares a la del sentido amplio, pues la declaración de la voluntad realizada mediante un clic o tecleo no identifican a la persona en si a menos que se lleve a cabo mediante la firma electrónica avanzada.	La seguridad jurídica de los consumidores se encuentra resguardada por la Ley 29571, sin embargo, a un se encuentran vacíos legales que muestran que hay una necesidad de regular de manera especial los contratos electrónicos a fin de reducir el desequilibrio contractual entre consumidores y proveedores. Haciendo énfasis a una regulación del derecho de desistimiento en la Ley 29571.
S9	Cuando los medios electrónicos son usados para cometer algún tipo delito debido a las características que pueden ser fáciles de manipular con algún software.	La falta de presencia física también es un problema en la formalidad de los contratos en sentido estricto ya que solo se comunican y rastrean su pedido a través de un ordenador.	La seguridad Jurica hoy por hoy, no esta siendo llevada a cabo de manera correcta, puesto que hay vacíos en el derecho del consumidor que están causando incertidumbre a los propios consumidores respecto a los contratos electrónicos.
S10	Los medios de pagos empleados son unas de las maneras de cómo influye en la seguridad jurídica, pues cuando se usa un medio de pago como las tarjetas de crédito los consumidores están expuestos a ser suplantados a falta de medidas de seguridad por parte de la empresa proveedora.	Por ejemplo, cuando usas tu ordenador para realizar una compra y usas tu tarjeta de crédito como medio de pago y decides pagar en una cuota, sin embargo, cuando vas a cancelar tu deuda te das con la sorpresa de que te pusieron en 22 cuotas, entonces como tu lo celebraste mediante un ordenador no tienes medio de prueba de que esto fue así.	El deber de idoneidad del proveedor es una manera de cómo influye la seguridad jurídica del consumidor al momento de celebrar contratos electrónicos por intermedio de los ordenadores, puesto que la información que trasmite mediante su tienda virtual será un aspecto

Fuente: elaboración propia

			que el consumidor tomara en cuenta para ceder su confianza.
Objetivo general	<p>Análisis</p> <p>Los entrevistados señalan que los contratos electrónicos influyen en la seguridad jurídica del consumidor desde el punto de vista de la declaración contractual puesto que nuestro código civil permite la declaración contractual llevando a cabo medios digitales. Pero existen personas que usan instrumentos electrónicos para realizar compras, y dudan de si es seguro o no utilizar medios electrónicos para adquirir productos, debido que, ante un eventual incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor no tenga medios probatorios para demostrar lo que alega ya que cuando acude ante Indecopi por una presunta infracción a sus derechos, el consumidor siempre tendrá la carga de la prueba.</p>	<p>Los entrevistados enfatizan que los problemas que asechan a la formalidad de los contratos electrónicos son debido a que no existen medidas preventivas que permitan identificar la veracidad sobre el soporte informático en la cual se lleva a cabo, pues las características con las que cuenta esta clase de contratos generan muchas veces falta de idoneidad del producto adquirido mediante ordenadores. Siendo también una problemática para el consumidor pues mucha vez es quien interactúa primero mediante el ordenador manifestando su voluntad y asumiendo el riesgo de que el proveedor receptor cumpla con la prestación.</p>	<p>Los entrevistados especialistas, mencionan que la manera de cómo influye en la seguridad jurídica del consumidor es de cómo transfiere la información para lograr concretar la compra mediante ordenadores. Pues aclaran que dependerá mucho de la comunicación e intercambio de información que se puedan brindar mediante el dialogo de ordenadores para lograr la formación del contrato electrónico. La seguridad jurídica de los consumidores se encuentra resguardada por la Ley 29571, sin embargo, a un se encuentran vacíos legales que muestran que hay una necesidad de regular de manera especial los contratos electrónicos a fin de reducir el desequilibrio contractual entre consumidores y proveedores. Haciendo énfasis a una regulación del derecho de desistimiento en la Ley 29571.</p>
Determinar cual es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor	<p>La declaración contractual es una de las formas como influye el contrato electrónico en la seguridad jurídica, sin embargo, los instrumentos electrónicos que se usan muchas veces para realizar compras, hacen sentir inseguros a los consumidores debido que ante un proceso en Indecopi no tendrá medios probatorios para mostrar lo que alega.</p>	<p>No hay duda que uso de la tecnología ha logrado que los contratos sean celebrados con rapidez mediante medios electrónicos, sin embargo, la existencia de problemas a este tipo de contratos se ha hecho notar debido a que no existen medidas preventivas que permitan identificar la veracidad del soporte informático utilizado, generando inseguridad al consumidor ya que quien asume el riesgo de que la oferta sea cumplida por el proveedor.</p>	<p>La manera de como influyen en la seguridad jurídica del consumidor se relaciona de cómo se trasmite el intercambio de información y la veracidad del dialogo que puedan tener a través de sus ordenadores. Resaltando existe un vacío legal en la Ley 29571, ya que no existe una regulación especial para los contratos electrónicos.</p>
	<p>Los entrevistados, señalan que un claro ejemplo de cómo influye el contrato electrónico en la seguridad jurídica es mediante la declaración contractual, lo cual genera síntomas de inseguridad a los consumidores ante un eventual incumplimiento de obligaciones del proveedor en la cual no tendrán medios de prueba sobre la existencia de una relación de consumo lo cual vendría a ser un problema a falta de medidas preventivas que permitan identificar la veracidad del soporte informático. Es por ello que la seguridad jurídica del consumidor debe estar respaldada por información que se trasmite al momento de la transacción y también por un marco normativo que regule de manera especial los contratos electrónicos de consumo.</p>		

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2.- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **Dr Pedro Santisteban Llontop**
 1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente.-TP-UCV**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Ficha de entrevista**
 1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

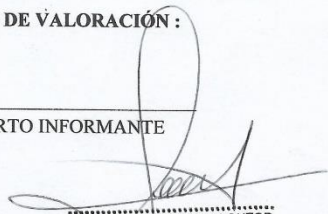
SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%

Lima, de _____ del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE


 PEDRO SANTISTEBAN LLONTOP
 CAL. 17951
 ABOGADO
 DOCTOR EN DERECHO

DNI No 09803311 Telf.: 98324867

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **Dr Santiago Rufo, Valderrama Mendoza**
 1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente.-TP-UCV**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Ficha de entrevista**
 1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las categorías.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, de del 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 22468903 Telf.: 939104649

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

• Apellidos y Nombres: **Dr Eliseo Segundo Wenzel Miranda**

1.1.

1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente. -TP-UCV**

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Ficha de entrevista**

1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, de _____ del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE


ELISEO S. WENZEL MIRANDA
 Abogado
 CAL - 29482

DNI No 09940210 Telf: 992303080

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Laos Jesuino Enrique Torres
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C. - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Ficha de análisis documental
 1.4. Autor(A) de Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos													✓
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 16 de diciembre del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 099115 Telf.: 999201319

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres..... PAYANO BLANCO, JARELYNE INGRIDO
 1.2. Cargo e institución donde labora..... DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación..... FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL
 1.4. Autor(A) de Instrumento.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												✓	
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												✓	
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos												✓	
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Sí

No

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lima, del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 99042874. Telf.: 970 16 694

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: WENZEL MIRANDA ELNEO S.
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE USV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL
 1.4. Autor(A) de Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													✓
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													✓
6. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos													✓
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, del 2019

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09940210 Telf.: 992303480

ANEXO 3: Guías de entrevistas

**GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)**

Título: “Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018”

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución:

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

.....
.....
.....
.....
.....

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO 4: Guías de entrevistas

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018”

Objetivos General: Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018.

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>EXPEDIENTE: 03745-2012-0-1801-JR-CA-06</p> <p>Sentencia del la Corte Superior de Lima-Octava Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo Sub Especialidad en Temas de Mercado.</p> <p>Demandante: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A</p> <p>Demandado: INDECOPI</p> <p>Materia: Nulidad de resolución administrativa</p>	<p>(...) Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A interpone recurso de apelación en contra de la sentencia que declaro infundado la demanda de nulidad de resolución administrativa que emitió INDECOPI. (...) sustentado que el Código de Protección y defensa del Consumidor no establece ninguna presunción legal como mecanismo de inversión de la carga de la prueba, en ese sentido debe observarse que INDECOPI ha actuado de manera ilegal al imponerle a la Caja la obligación de actuar los medios probatorios para desvirtuar los hechos alegados por el denunciante (...)</p>	<p>Del análisis de la sentencia emitido por la Cote Superior de Lima, se pudo interpretar lo siguiente: que el consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o el servicio, sin embargo, una vez acreditado, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es el responsable por el referido defecto.</p>	<p>Por consiguiente, concluimos que los proveedores deberían adoptar mecanismos de seguridad que permitan reducir usos no autorizados o fraudulentos de tarjetas de crédito y/o débito, a fin de frustrar transacciones sospechosas, asimismo de usar medidas de seguridad que permita identificar plenamente al consumidor.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018”

Objetivos Específico 1: Describir como los aspectos del contrato electrónico de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>EXPEDIENTE: 0860-2018/PS0-INDECOPI- LAM</p> <p>Resolución final N.º 0095-2018/PS0-INDECOPI- LAM</p> <p>Del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque.</p> <p>Denunciante: María Ramona Vargas de Saldaña</p> <p>Denunciados: Banco Ripley S.A y Linio Perú S.A.C.</p> <p>Materia: procedimiento administrativo sancionador por falta del deber de idoneidad</p>	<p>(...) la señora Vargas cuestiono la idoneidad del servicio brindado por el Banco y Linio. (...) en la medida que se le habría realizado el cobro a través de sus estados de cuenta de las cuotas respecto a una compra de dos celulares, (...) pese a que dicha compra fue extornada el 25 de setiembre del 2017. (...) el art. 18 de la Ley 29571 establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...)</p>	<p>Del análisis de la resolución final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. Se pudo interpretar lo siguiente: en cuanto a los bienes y servicios que se adquieren mediante una tienda virtual, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor, siendo el caso que al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.</p>	<p>En conclusión, los proveedores que realizan ventas de productos mediante medios electrónicos deben de ser muy cauteloso y cuidadosos con la información brindada mediante los medios que usan para celebrar contratos de consumo, a fin de cumplir con el deber de idoneidad del producto y servicio que brindan con la finalidad de que el consumidor se sienta conforme.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Título: “Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018”

Objetivos Específico 2: Determinar cuál es la eficacia los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto y cómo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos,

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>EXPEDIENTE: 2180-2018/PS2</p> <p>Resolución final N.º 0072-2019/PS2 Del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 2</p> <p>Denunciante: Silvia Amanda Díaz Calderón.</p> <p>Denunciados: oh!; tutus; Sodimac; Delosi; supermercados peruanos; saga Falabella; Sally Perú holdings; entre otros.</p> <p>Materia: procedimiento administrativo sancionador; protección de intereses económicos; deber de idoneidad entre otros.</p>	<p>El artículo 19º de la Resolución SBS N° 6523-2013, que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece para los establecimientos afiliados al uso de tarjetas de crédito, la obligación de aceptar las tarjetas como medio de pago previa verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma. (...) En el contexto en el que se realizan las compras de bienes y servicios con tarjeta de crédito, la observación y comparación a simple vista de las órdenes de pago con el documento de identidad del tarjetahabiente son el medio idóneo para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad.</p>	<p>Del análisis de la resolución final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. Se pudo interpretar lo siguiente: Exigir a los proveedores los conocimientos o habilidades de un perito a fin de evitar consumos no autorizados, implicaría desconocer la dinámica de las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, a la par de imponer un estándar excesivamente oneroso para la autorización de las mismas. En esa medida, la valoración de un informe pericial no resulta pertinente, ni puede superponerse a observación de las órdenes de pago.</p>	<p>En conclusión, consideramos que se deben crear mecanismos de seguridad que ayuden a detectar compras no autorizadas por medios electrónicos con la finalidad de salvaguardar los derechos de los consumidores y asimismo evitar que los proveedores sean víctimas de fraudes informáticos.</p>

ANEXO 5: Entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTA (FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: CARLA ERICA GARCIA SALINAS

Cargo/profesión/grado académico: Licenciada

Institución: Especialista en temas de mercado -

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

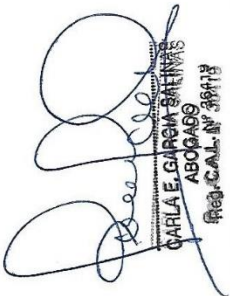
Muchas veces la celebración de un contrato electrónico vía medios electrónicos influye perjudicando al consumidor ya que, ante un procedimiento administrativo ante indecopi es el consumidor quien tiene la carga de la prueba, siendo el caso que la mayoría de veces esto resulta imposible para el consumidor.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

Los principales problemas del contrato electrónico son inherentes al uso de internet cuando este es usado como medio para celebrar un contrato, la autenticación y el tiempo complementan la problemática que plantea el uso de la tecnología. Entendiendo a la autenticación como la acción de darle validez o reconocimiento a

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

Si bien la legislación sobre protección al consumidor ha ayudado a superar en gran medida las barreras creadas por el e-commerce, ello no significa que todas las situaciones previstas se encuentren protegidas por esta legislación. Así la figura del consumidor penal es la única que está protegida administrativamente por la comisión de protección al consumidor de INDECOPI, toda vez que importa una relación


CARLA E. GARCIA SALINAS
ABOGADO
REG. CAL. N° 38413

de consumo donde una de las partes es el consumidor ocupando el último eslabón de la cadena de producción y consumo.

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La firma electrónica en un aspecto que ayuda a garantizar la seguridad jurídica del consumidor, sin embargo la mayoría de compras que se hace de forma electrónica no se emplea este instrumento sino más bien usuarios y contraseñas que son más fáciles de manipular de mala fe.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

El soporte electrónico e informático que se use para concretar la compra, por que las personas que usan medios electrónicos para adquirir productos pueden actuar de mala fe perjudicando al verdadera consumidor, estoy hablando en caso de suplantación de identidad.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

A mi parecer la seguridad jurídica aun se encuentra en desarrollo en cuanto a contratos electrónicos se refiere, puesto que considero que para garantizar seguridad jurídica al consumidor se debería de regular de manera especial los contratos electrónicos de consumo dentro del código de consumidor.


CARLA E. GARCÍA SALINAS
ABOGADO
Reg. CAL. N° 36118

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

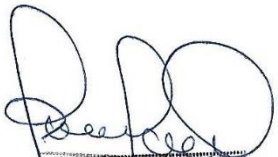
Los medios de pagos empleados son una de las formas de como influye en la seguridad jurídica, pues cuando se usa un medio de pago como las tarjetas de crédito los consumidores están sujetos a ser suplantados a falta de medidas de seguridad por parte de los proveedores.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

Por ejemplo cuando seas tu condenado para realizar una compra y usas tu tarjeta de crédito como medio de pago y decides pagar en un cuota, sin embargo, cuando vas a cancelar tu deuda de des con la sociedad de que te pusieron 22 cuotas, entonces como tu lo celebraste mediante un ordenador no tienes medio de prueba de que esto fue así.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

El deber de idoneidad del proveedor es una manera de como influye en la seguridad jurídica del consumidor al momento de celebrar contratos por intermedio de los ordenadores, puesto que la información que trasmite mediante su tienda virtual será un aspecto que el consumidor tomara en cuenta para ceder su confianza,


CARLA E. GARCÍA SALINAS
ABOGADO
REG. CAL. N° 38418

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Cynthia Ester Chavarri Rosadio

Cargo/profesión/grado académico: doctorado

Institución: especialista en derecho civil

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Se como consumo en el medio del consumidor en algunos casos, el principio de bilateralidad, considero que debe haber equilibrio entre el consumidor y el proveedor, esto es lo que puede vulnerar los derechos del consumidor.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

Desde mi punto de vista algunos de los problemas que existen los contratos electrónicos es la inseguridad que pueden sufrir los consumidores por la falta de validación en los métodos posibles para la verificación y autenticación al documento electrónico en cuestión.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

Desde el alcance de la seguridad jurídica se encuentra en la ley 29571 con respecto a los regulaban que deriva del artículo 65° de la Constitución.


Cynthia Ester Chavarri Rosadio
ABOGADA
REG. C.A.L. 64544

.....
.....
Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018;”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

El uso de contraseñas es uno de los aspectos que influyen en la seguridad jurídica, puesto que el uso indebido de terceras personas sobre las contraseñas, que vendrían hacer como la firma electrónica, vulneraría la declaración contractual.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

Algunos problemas de la formalidad del contrato electrónico son por los aspectos espurios, por la cual se da a cabo y más a esta formalidad de usar como instrumento el Internet y que puede inducir a error declaraciones contractual tanto del consumidor como la del proveedor.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

A simple vista es difícil identificar cual es el alcance de la seguridad jurídica, pero al igual que la pregunta anterior, considero que la Constitución quien vela por los derechos en este, en este caso del consumidor, es el Art. 65.


Cynthia Esther Chavari Rosadio
ABOADA
Reg. C.A.L. 64544

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Lo que puede decir es que este tipo de contratos incluye en la seguridad jurídica del consumidor desde el punto de vista de la declaración contractual, cuando se usan medios electrónicos.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué?

Los problemas que afectan a la formalidad de los contratos electrónicos son debido a que no existen medidas preventivas para reconocer errores o fraudes en que podrían caer como víctimas los consumidores.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

Definitivamente, la materia de los contratos electrónicos está regulada en los contratos atípicos que también lo engloban, pero no es que haya una regulación aparte.


Cynthia Esther Chavari Rosadio
ABOGADA
REG. C.A.L. 64544

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Deysi cubas

Cargo/profesión/grado académico: Grado de Magister en derechos del consumidor

Institución: miembro de ASPEC

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

El desequilibrio, porque el proveedor mayormente tiene la ventaja de poner las condiciones y a veces el consumidor no encuentra esa información relevante para poder contratar, entonces ahí hay una desventaja en esta relación de consumidor y proveedor.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

Existen casos de suplantación de identidad en contratos electrónicos que van como medio de pago tarjetas de crédito en internet, así como los delitos informáticos que se pueden cometer por las características tan flexibles que tiene este tipo de contratos.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

El derecho de consumo parte de una situación de asimetría o desequilibrio entre el consumidor y el proveedor. La situación del desequilibrio puede obedecer a una asimetría informativa, contractual o de cualquier otro tipo relevante

Deysi
CA. N° 71253

Para la relación de consumo, conforme establece el principio
correctivo de asimetría ~~informativa~~ a que se refiere el
Inc. 4 del Art V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del
Consumidor.

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la
seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato
electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del
consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Siento que los contratos electrónicos permiten realizar trans-
sacciones de consumo de manera muy rápida a la tradicional,
sin embargo, los aspectos que tienen de un contrato de
adhesión hacen ver un desequilibrio contractual que influye
en la seguridad jurídica del consumidor, por que siempre se verá como
la parte más débil de la relación de consumo.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto
a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por
qué?

Sin duda son los soporte informáticos que se usan
para la manifestación de la voluntad y la confianza
del consumidor para contratar a través de medios
electrónicos.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del
consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por
qué?

Esta pregunta se repite también con una de las preguntas
anteriores, siento que el código siempre trata de
proteger al consumidor desde el punto de vista del derecho
de información y eliminar barreras de asimetría informativa
entre proveedor y consumidor.

Declaro
CA. N° 71253

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Los contratos influyen en la seguridad jurídica, esto que nuestro código civil permite la declaración contractual llevada a cabo por medios digitales.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué?

Esta pregunta está relacionada con una anterior, por que los problemas que existen en cuanto a la formalidad del contrato electrónico suelen ser similares tanto en sentido amplio como en sentido estricto ya que cuentan con características parecidas.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La seguridad jurídica en este aspecto se encuentra debilitada en cuanto a la formación de este tipo de contratos porque en líneas generales existe un desequilibrio contractual a favor del vendedor porque el proveedor siempre promueve lo que le favorece.

Dagoberto
CA: N° 71253

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Miguel Yan Ganqui Alarcón.

Cargo/profesión/grado académico: Licenciado.

Institución: Especialista en derecho civil - abogado independiente.

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

INFLUYE EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES QUE ABANDONAN EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS CUANDO CELEBRAN UN CONTRATO ELECTRÓNICO VA ABANDONAR LA PROTECCIÓN COMO SI FUERA UN CONTRATO T.I.P.C.O., O SEA UN CONTRATO DE C.V. CONTRATO EN UNA INMOBILIARIA, O UNA ENTIDAD FINANCIERA SIEMPRE HAS A ESTAR PROTEGIDO PORQUE SON CONTRATOS # TÍPICOS, SON CONTRATOS ELECTRÓNICOS, PERO LA PROTECCIÓN SI VA ESAR AHÍ A PESAR QUE MUCHAS PERSONAS PUEBAN PENSAR MUY AL CONTRARIO QUE NO ESTÁ PROTEGIDO.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

LA MANIPULACIÓN DE UN DOCUMENTO TIENE MAYOR PELIGRO EN LA MALA FE EN LA QUE PODRIAMOS CONSIDERAR COMO UNA MODIFICACIÓN AL CONTENIDO PARA QUE MEDIANTE EL ENGAÑO LLEGAR AL ANIMO DEL QUE LO INTERPRETA UN SENTIDO OUESTA DEL QUE TIENE EL DOCUMENTO ORIGINAL PARECE SER QUE ESTO ES MAS FACIL DE REALIZAR CON LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, INFORMATIVOS Y/O

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

EN LA LEY DEL CONSUMIDOR RESPECTO A LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS, PUES HAY ALGUNOS QUE PIENSAN QUE NO ESTA REGULADO SIN ENBARCA EN EL ART. 145 DEL CODIGO REGULA LOS CONTRATOS DE CONSUMO CELEBRADO CON CONSUMIDORES, PERO PUEDE QUE TENGA VACIOS LEGALES QUE SON APROVECHADOS POR LOS PROVEEDORES.


MIGUEL YAN GANQUI ALARCON
ABOGADO
C.A.B. 16286

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

EXISTE LA POSIBILIDAD QUE EN UN CONTRATO ELECTRÓNICO EN SENTIDO AMPLIO SE PUEDA LLEGAR A CONCLUIR IDONIA PRESENCIA FÍSICA DE LAS PARTES, Y USANDO MECANISMOS ELECTRONICOS QUE PERMITAN LA PERSECION DEL CONTRATO, COMO POR EJEMPLO DISPOSITIVOS ELECTRONICOS COMO LA IDENTIFICACION BIOMETRICA.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

PUES MUCHAS VECES LA FORMALIDAD DEL CONTRATO ELECTRONICO NO ES NECESARIO LA FIRMA AUTOGRAFIA, SINO SIMPLEMENTE SE REDUCE EN DAR UN CLIC O ESCRIBIR UNA CLAVE, LA CUAL MUCHAS VECES GENERA EL PROBLEMA DE SUPLANTACION DE IDENTIDAD.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

COMO YA DITE HACE UN MOMENTO, EL ALCANCE DE LA SEGURIDAD JURIDICA DE LOS CONTRATOS ELECTRONICOS SE VE REFLEJADO EN EL ARTICULO 45 DEL CODIGO, LO QUE SE ENCUENTRA REGULADO DE MANERA GENERAL.


MIGUEL YAGARI ALARCÓN
ABOGADO
C.A.L. 16286

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

SIENDO LA FORMALIDAD DE LOS CONTRATOS ELECTRONICOS DE CONSUMO LA MANERA DE COMO INFLUYEN EN LA SEGURIDAD JURIDICA DEL CONSUMIDOR, POR QUE ESTE ASPECTO PUEDE LLEGAR HACER CONFLICTIVO PARA EL CONSUMIDOR.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

LA S. CARACTERISTICAS CON LAS QUE CUENTA ESTA CLASE DE CONTRATOS ES LO QUE PUEDE GENERAR PROBLEMAS EN LA FORMALIDAD QUE SE LLEVA A CABO PUES COMO EN EL CASO ANTERIOR NO SE NECESITA UNA FIRMA AUTOGRAFA, YA QUE SOLO HABIA DIALOGOS ENTRE ORDENADORES QUE SE LLEVARAN A CABO CON UN CLIC O TECLANDO INFORMACION.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

UNA DE LAS FORMAS DE COMO INFLUYE LA SEGURIDAD JURIDICA EN LA FORMACION DEL CONTRATO ES LA INFORMACION QUE SE TIENE PARA LOGRAR CONCRETAR LA COMPRA MEDIANTE ORDENADORES.


MIGUEL TAGARQUI ALARCÓN
ABOGADO
C.A. 16286

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Johana Stephany Espejo Pacheco

Cargo/profesión/grado académico:

Institución: Abogada independiente.

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

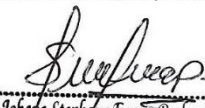
Buena en el derecho de seguridad porque quiere dar servicios. Abarca el derecho de información, el derecho de reparación y reposición, también establece el código de protección al consumidor que los procedimientos sean eficientes y rápidos para que no se ponga trabas en el camino para que el cliente no desaliente.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

Los problemas de las transacciones vía Internet no son superiores a los de las transacciones que se hacen día a día por Internet con teléfonos o fax. Sin embargo, muchas de estas transacciones, como la venta de bienes o la prestación de servicios de información, traen asociados riesgos diversos sujetos en lo referente a la seguridad y la confiabilidad de los datos, así como a la falta de documentos probatorios del contrato.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

El alcance que tiene la ley 29571, respecto a la seguridad jurídica del consumidor no es suficiente, eso lo digo porque en la actualidad se ve demasiado desequilibrio contractual entre el


Johana Stephany Espejo Pacheco
ABOGADA
Reg. CAL 74254

consumidor y proveedor, la cual es causada por falta de información de la parte más débil.

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?


Que este tipo de contratos pueda ser muy flexible para el consumidor que por ejemplo compra en una tienda en línea y lo puede recoger en una tienda física, teniendo uso el consumidor de su derecho de libertad de contratar.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

Normalmente hallamos problemas relacionados con el bien, servicio o abstención objeto de la relación obligatoria, así como también aspectos vinculados con la oferta dirigida al consumidor y la defensa de este último.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

La seguridad jurídica se expresa de muchas formas en el caso de contratos electrónicos de consumo se ve que los proveedores han ido autogulando sus propias medidas de seguridad que al parecer han ido funcionando.


Johana Stephany Espejo Pacheco
ABOGADA
Reg. CAL 74254

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?


He visto casos donde personas han sido demandadas por delitos informáticos por crear páginas con contenido falso y clonación de tarjetas de débito y crédito, lo cual muchas veces causa incertidumbre ante las personas que usan instrumentos electrónicos para realizar compras y dudan de si es seguro o no utilizar medios electrónicos para adquirir productos.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

Como lo dije en la pregunta anterior muchas veces el instrumento electrónico con el que se lleva a cabo la formalidad del contrato electrónico puede ser muy significativo para la existencia de problemas, causando en muchas ocasiones falta de idoneidad del producto adquirido.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La manera de como influya la seguridad jurídica dependerá mucho de la comunicación e intercambio de información que se pueda brindar mediante el diálogo entre ordenadores para lograr la formación del contrato electrónico.


Johana Stephany Espejo Pacheco
ABOGADA
Ref. CAL 74254

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: *Asenet Muro Delgado*

Cargo/profesión/grado académico: *Licenciada*

Institución: *Independiente*

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

muchas veces sucede que en los contratos electrónicos se usa tarjetas de crédito o débito como medio de pago, lo cual muchas veces incide en la seguridad jurídica del consumidor debido a que muchas veces el proveedor presume medidas de seguridad para identificar al consumidor como titular del consumo.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

La problemática actual de los contratos electrónicos respecto a internet es sobre cómo garantizar la seguridad de las transacciones comerciales. Los problemas en cuanto seguridad de los mismos se han dado ya. Personas que pagan por medio de sus tarjetas bancarias y cuyos datos son pirateados para realizar otras compras.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

El alcance que pueda tener la Ley de protección al consumidor para siempre de la mano con los derechos fundamentales regulados por la constitución, sin embargo siempre habrá


Asenet Muro Delgado
ABOGADO
C.A.L. N° 77673

normas legales que perjudiquen la seguridad jurídica del consumidor.....

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Hay aspectos de los contratos electrónicos de consumo muy ventajosos para el consumidor. Sin embargo, hay aspectos muy frágiles, como por ejemplo la no presencia física de l consumidor que se puede convertir en una vulneración por delitos de suplantación de identidad.....

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

Por lo general, un consumidor o un usuario ingresa a internet a través de una red, de tal manera que una vez hallada la página web contempla las ofertas y muchas veces la decisión de comprar de manera virtual hace que no obtenga lo que esperaban de la compra, por falta de idoneidad en las características del producto ofertado.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

La seguridad jurídica en el caso de los consumidores siempre se encargará de dar certeza de que sus derechos no serán vulnerados, por eso, considero necesaria que se emplee la misma tecnología para combatir la inseguridad en los contratos electrónicos.....


Asenet Muro Delgado
ABOGADO
C.A.L. N° 77673

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Desde el punto de vista procesal cuando ante un eventual incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor no tenga medios de prueba para demostrar lo que alega.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué?

Al igual que en los contratos electrónicos en sentido amplio, el problema en la formalidad del contrato electrónico en sentido estricto consiste en la falta de idoneidad del bien o servicio que se puede adquirir haciendo uso del internet a través de los computadores.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

El consumidor que usa la tecnología siempre busca de una u otra forma información lo cual contribuye mucho con la seguridad jurídica por que permite que se vayan familiarizando y fidelizando para ser efectivo la formación de este tipo de contratos.



Asenet Muro Delgado
ABOGADO
C.A.L. N° 77673

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Oscar Oviedo Vargas

Cargo/profesión/grado académico: Jefe de área legal / abogado titulado

Institución: Estudio Fiducia

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Los contratos influyen en la seguridad jurídica de manera efectiva siempre y cuando se usen medios electrónicos que permitan identificar al consumidor que se obliga en la relación de consumo, como por ejemplo la firma electrónica avanzada que ayuda a solucionar problemas de suplantación de identidad.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

El problema consiste en cómo saber que la persona que tecldea esa firma electrónica es verdaderamente quien dice ser, la duda existe pues no hay ningún contrato personal.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

Pienso que la seguridad jurídica que otorga la ley 29571 respecto a los contratos electrónicos no es suficiente por lo que debería tener un marco normativo especial.



Oscar S. Oviedo Vargas
ABOGADO
C.A.L. N° 68261

como la existe en países Europeos.

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

En ocasiones una cámara de manera virtual hace que el consumidor se empuñe e infrinja normas de su propia seguridad, generando que no se informe adecuadamente ni identifique que sea una tienda en línea confiable.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

Dada la vulnerabilidad potencial de las comunicaciones vía internet, es el comprador quien corre el riesgo de sufrir un daño patrimonial causado por algún hacker o delincuente de internet.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

En lo general, en el caso de los consumidores, la seguridad jurídica siempre se encargara de garantizar un desequilibrio de información entre el proveedor y consumidor.

Oscar S. Oviedo Vargas
ABOGADO
C.A.L. N° 66261

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Bueno cuando un consumidor queda ante Indecop, por una Presunta infracción a sus derechos, el consumidor siempre tendrá la carga de la prueba, es por ello que resulta imposible para el consumidor en algunos casos medios probatorios que prueben la existencia de una relación de consumo idónea.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

A mi parecer el problema no es la formalidad de los contratos electrónicos, mas bien parece ser que el problema lo están causando personas de mala fe que tienen conocimiento de información y le es fácil vulnerar los derechos los sistemas de seguridad para cometer delitos informáticos.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La idoneidad del servicio, abarca el derecho de información. Por lo tanto el código de protección al consumidor debe tener procedimientos que sean eficaces.


Oscar S. Oviedo Vargas
ABOGADO
C.A.L. N° 66261

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Benjamin Ramos Marron

Cargo/profesión/grado académico: Abogado licenciado .

Institución: Especialista en temas de mercado y protección al consumidor

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La idoneidad del producto y servicios, es una forma de cómo influye en contratos electrónicos de consumo. Para que compañías un producto desde una plataforma virtual me es de mismo que comprado en una tienda física, el proveedor y el consumidor asumen muchos riesgos, sin embargo, la relación de consumo que se realiza por medios electrónicos siempre se basa en la confianza.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

En el ámbito de los contratos electrónicos existe un problema que considero resulta sobre los otros que es la imposibilidad de constatar la capacidad del contratante, lo cual puede causar conflictos en la contratación vía internet ya que el uso de esta herramienta no nos permite estar a una cierta con quien se está comunicando.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

El alcance más próximo que tiene la ley que protege a los consumidores es respecto a la asimetría informática que puede existir en las diferentes modalidades de contrato de consumo, pero es

mecanismo que se regule más sobre contrataciones
electrónicas y más con relación al derecho de
consumiente.

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Esta clase de contratos cuentan con diversos mecanismos que permiten la inmediatez de las transacciones para adquirir bienes y servicios por lo tanto que estos aspectos no garantizan la seguridad jurídica para los consumidores, ya que los consumidores pueden tener desconfianza acerca del medio empleado para realizar sus transacciones.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

Buena en este tipo de contratos el problema que existe es que el riesgo de compra siempre será asumida primero por el consumidor y luego por el proveedor, esto se debe a que el consumidor deberá de pagar antes de adquirir el producto ofertado en la tienda virtual.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

La seguridad jurídica es un principio que trata de dar confianza en el caso de los consumidores a que sus derechos siempre serán protegidos ante cualquier irregularidad y con relación a los contratos electrónicos se debe tener en cuenta la creación de una normativa especial para su ~~aplicación~~ aplicación.

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La manera en como influye este tipo de contratos en la seguridad jurídica es cuando el consumidor no tiene sus medios que permiten la existencia de una relación de consumo ante el incumplimiento que podría llegar a ser un fraude.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

En respuesta voy a relacionar a la anterior, punto que considero que la problemática en este caso es que el consumidor quien interactúa primero mediante el ordenador manifestando su voluntad y asumiendo el riesgo de que el proveedor receptor cumpla con la prestación.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La importancia de la seguridad jurídica en este ámbito es tener cierta información como derechos a favor del consumidor, en ese sentido el derecho de desistimiento es de vital importancia en estos contratos electrónicos para asegurar una figura contractual equitativa para ambas partes.

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: *Sulema Yupanqui Camarena*

Cargo/profesión/grado académico: *Licenciada*

Institución: *abogada civilista*

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La parte más débil de la relación contractual de consumo es quien quien tiene que apostar por la fiabilidad y confianza que tiene el proveedor que ofrece bienes y servicios utilizando instrumentos electrónicos

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

Considero que en los contratos electrónicos de consumo muchas veces existe vulnerabilidad de los datos en el intercambio contractual de las transacciones realizadas vía internet.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

La seguridad jurídica que otorga la ley 29571, esta basada en la vulnerabilidad del derecho de información y en la idoneidad del producto y/o servicios ofrecidos sancionando con medidas correctivas


Sulema Yupanqui Camarena
ABOGADA
CAL. 65727

que muchas veces no son cumplidas por los
proveedores -

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónicos de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La inmediatez y la reducción de costos de uno de los aspectos que más confianza le ha dado al consumidor para realizar operaciones desde medios electrónicos y sobre todo desde sus propios lugares donde se encuentran.

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

el no contar con un soporte de papel físico que garantice la compra sería en algunos casos un problema de formalidad que no permite identificación a las partes y que en ocasiones confunde al consumidor.

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

El alcance que puede tener la seguridad jurídica respecto a los contratos electrónicos debe ser de la mano con el trabajo de fiscalización que realiza la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores.


Sulenia Yupanqui Camarero
ABOGADA
CAL. 65727

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

La formalidad de los contratos electrónicos es una
razón de cómo influyen en la seguridad jurídica,
sobre todo en la mayoría de casos se trata para
que personas de mala fe cometan delitos en
contra de los consumidores y proveedores.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

Se puede mencionar que los problemas que existen en
cuanto a la formalidad de los contratos electrónicos
en sentido estricto son similares a los del sentido
amplio, pues la declaración de la voluntad realizada
mediante un clic o teclas no identifican a la persona
en sí, a menos que se vea a ojo mediante la
firma electrónica avanzada.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La seguridad jurídica de los consumidores se encuentra
resguardada por la Ley 29571, sin embargo, como
se muestran varias leyes que muestran que hay
una necesidad de regular de manera especial los
contratos electrónicos a fin de reducir el desequilibrio
contractual entre consumidores y proveedores, recordando
énfasis a una regulación del derecho de desistimiento
en la Ley 29571.


Suléma Yupanqui Camarena
ABOGADA
CAL. 65727

GUÍA DE ENTREVISTA
(FUNCIONARIOS Y ABOGADOS DE INDECOPI)

Título: "Contratos electrónicos de consumo y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de Los Olivos, 2018"

Entrevistado/a: Jaime Espinoza Avendaño .

Cargo/profesión/grado académico: Licenciado

Institución: miembro de ASPEC

Objetivo general

Analizar de qué manera los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

1.- En su opinión ¿Cómo cree usted que los contratos electrónicos de consumo influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Hay herramientas en el mercado que permiten que los contratos electrónicos sean seguros para los consumidores, como por ejemplo la firma electrónica que permite determinar la identidad de la persona que se obliga en la relación de consumo, así también el uso de identificación biométrica.

2.- A su criterio ¿Qué problemas considera usted que existe respecto a los contratos electrónicos de consumo en la seguridad jurídica del consumidor? ¿Por qué?

En mi experiencia los problemas más frecuentes que considero que existen sobre los contratos electrónicos son el error y el fraude que se puede llevar a cabo en el intercambio contractual.

3.- A su juicio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la Ley 29571 respecto a la seguridad jurídica del consumidor en la contratación electrónica? ¿Por qué?

La seguridad jurídica brindada por la ley 29571 contiene normas generales del contrato de consumo, sin embargo se debería de contener normas especiales


Jaime W. Espinoza Avendaño
ABOGADO
CAL N. 19858

En cuanto a los contratos electrónicos relativos a su validez y eficacia.....

Objetivo específico 1

“Describir como los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.”

4.- En su experiencia ¿Cuáles cree usted que son los aspectos del contrato electrónico de consumo en sentido amplio que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

El aspecto de la formalidad de cómo se lleva a cabo los contratos electrónicos ha generado en varias ocasiones que se cometan delitos informáticos siendo perjudicados tanto a los consumidores como los proveedores.....

5.- En su opinión ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido amplio? ¿Por qué?

El no existir una comunicación presencial entre el consumidor y proveedor que permita en muchos casos resolver las dudas que tiene el consumidor respecto a la compra.....

6.- A su criterio ¿Cuál cree usted que es el alcance de la seguridad jurídica del consumidor en la formalidad de los contratos electrónicos en sentido amplio? ¿Por qué?

En el caso de los derechos del consumidor la seguridad jurídica tiene un papel muy importante, por que gracias a este principio hay leyes como el código de protección al consumidor que ayudan a salvaguardar sus derechos aunque aun sigan existiendo vacíos en cuanto a los contratos electrónicos.....



Jaime W. Espinoza Avendaño
ABOGADO
C.A.L.M. 10588

Objetivo específico 2

Determinar cuál es la eficacia de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto que influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018.

7.- ¿Qué aspecto considera usted del contrato electrónico de consumo en sentido estricto influyen en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018? ¿Por qué?

Cuando los medios electrónicos son usados para cometer algún tipo de delito debido a las características que pueden ser fáciles de manipular con algún software.

8.- 2. A su juicio ¿Cuáles considera usted que son los problemas que existen respecto a la formalidad de los contratos electrónicos de consumo en sentido estricto? ¿Por qué

La falta de presencia física también es un problema en la formalidad de los contratos en sentido estricto ya que solo se comunican y rastrean su pedido a través de un ordenador.

9.- ¿De qué manera cree usted que la seguridad jurídica del consumidor influye en la formación de los contratos electrónicos en sentido estricto? ¿Por qué?

La seguridad jurídica hoy por hoy, no está siendo llevada a cabo de manera correcta, puesto que hay vacíos en el derecho del consumidor que están causando incertidumbre a los propios consumidores respecto a los contratos electrónicos.



Jaime W. Espinoza Avendaño
ABOGADO
C.A.L.N. 19858

EVALUACIÓN DEL INFORME DE TESIS CUALITATIVO

FACULTAD: <u>DERECHO</u>	* PROGRAMA ACADÉMICO:
ESTUDIANTE: <u>Ayala Lopez Nancy Alvarado</u>	FECHA: <u>17-12-2019</u>
TÍTULO: <u>Contratos electrónicos y los efectos en la seguridad jurídica del consumidor en el distrito de los olivos, 2018</u>	
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: <u>derecho de familia, derecho reales, contratos y responsabilidad civil contractual y resolución de conflictos.</u>	

	INDICADORES	NIVEL MÁXIMO POSIBLE A LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR JORNADA I	NIVEL EFECTIVO LOGRADO POR JORNADA II
I.	TÍTULO			
	TÍTULO se refiere al objeto de la Investigación, contiene las variables y los límites espaciales y temporales cuando corresponda.	3		2
II.	INTRODUCCIÓN			
1.1.	La aproximación temática describe y explica las observaciones referentes del objeto de estudio, considerando los antecedentes o trabajos previos sistematizados.	5		3
1.2.	El marco teórico es argumentativo, crítico y reflexiona sobre los conocimientos existentes relacionados con el objeto de estudio.	5		3
1.3.	Formula el problema situando el objeto de estudio y delimitando el contexto físico, social e interpersonal.	3		2
1.4.	Justifica la pertinencia científico tecnológico y relevancia de la investigación.	3		2
1.5.	Los supuestos u los objetivos del trabajo, los cuales se generan durante el desarrollo de la investigación o al final de ésta guardan coherencia.	3		2
III.	METODO			
3.1.	Selecciona adecuadamente el tipo de estudio y diseño de investigación.	3		2
3.2.	Identifica claramente el escenario de estudio, caracterización de sujetos, plan de análisis o trayectoria metodológica.	4		3
3.3.	Dentro del rigor científico considera: la dependencia o consistencia lógica, la credibilidad, la auditabilidad o confirmabilidad, y la transferibilidad o aplicabilidad.	3		2
3.4.	Describe el procedimiento de su investigación	3		2
3.5.	Realiza un análisis cualitativo minucioso de los datos de su trabajo de investigación.	8		5
3.6.	Considera los aspectos éticos aplicados en su investigación.	2		2

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

IV	RESULTADOS		
4.1	Elabora de manera clara y precisa los resultados	4	3
4.2	En la descripción de resultados, los datos revisados están vinculados con las unidades de análisis.	4	3
V	DISCUSIÓN		
5.1	En la investigación cualitativa, el investigador también expresa su opinión acerca de la valdez de sus resultados, en función de la metodología utilizada.	4	3
VI	CONCLUSIONES		
6.1	Las conclusiones responden al propósito y objetivos de la investigación.	3	2
VII	RECOMENDACIONES		
7.1	Las recomendaciones son pertinentes a las conclusiones planteadas	2	2
VIII	REFERENCIAS		
8.1	Las referencias deben estar citadas en el interior del documento y deben registrarse de acuerdo a normas internacionales (ISO, APA Y VANCOUVER)	2	2
8.2	Cita correctamente las fuentes revisadas basándose en las normas internacionales correspondiente.	2	2
IX	SUSTENTACIÓN		
9.1	Elabora adecuadamente las diapositivas para su exposición.	3	2
9.2	Revela conocer el contenido de su tema de investigación.	9	7
9.3	Demuestra conocimiento de y entrenamiento en el manejo y empleo del método científico	10	7
9.4	Utiliza los términos con propiedad, sigue las normas de las sintaxis.	6	4
9.5	Frente a preguntas sobre temas nuevos que se le plantea responde con propiedad y se deja entender claramente.	6	5
TOTAL		100	72

Escala de conversión del Puntaje a Escala vigesimal:

PUNTAJE	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32
NOTA	0	0.4	0.8	1.2	1.6	2	2.4	2.8	3.2	3.6	4	4.4	4.8	5.2	5.6	6	6.4

PUNTAJE	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66
NOTA	5.8	7.2	7.6	8	8.4	8.8	9.2	9.6	10	10.4	10.8	11.2	11.6	12	12.4	12.8	13.2

PUNTAJE	68	70	72	74	76	78	80	82	84	86	88	90	92	94	96	98	100
NOTA	13.6	14	14.4	14.8	15.2	15.6	16	16.4	16.8	17.2	17.6	18	18.4	18.8	19.2	19.6	20

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.