



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO**

“El contrato electrónico y los derechos del consumidor en el distrito de Los  
Olivos 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**AUTORA**

Ada Araceli Vásquez Huamán

**ASESORES**

Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa

Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe

Mg. Eleazar Armando Flores Medina

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**


**Derechos Fundamentales**

Lima - Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
 ..... VASQUEZ HERNAN A.D.A. P.RO.C.E.I. .....  
 cuyo título es: EL CONTRATO ELECTRICO Y LOS DEBERES  
DEL CONSUMIDOR EN EL DISTRITO DE LOS  
OLIVOS 2013  
 ....."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.5 (número) ..... BUENA .....  
 (letras).

  
 .....  
**PRESIDENTE**  
 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA  
 JOSE JOSE

Lugar y fecha, Trujillo 12 Diciembre 2018

  
 .....  
**SECRETARIO**  
 SRTA. QUISPE, MARCO

  
 .....  
**VOCAL**  
 Mg. FLORES MEDINA, ELEAZAR

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme llegar a esta  
Etapa de formación académica, a  
Mis padres y hermanos, por estos 22  
Años de apoyo y amor incondicional.

## **Agradecimiento**

A mis maestros por invertir su valioso tiempo y compartir su conocimiento, a mis padres y hermanos por la paciencia y a todas aquellas personas que apoyaron desinteresadamente, en la elaboración de la presente tesis.




## **Declaración de autenticidad**

Yo Ada Araceli Vásquez Huamán, identificada con D.N.I N° 72170198, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Registro de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados y por lo tanto los que se presentan en la siguiente tesis contribuirán en aportes a la realidad investigativa.

En tal sentido de identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar devienen, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de diciembre del 2018



Ada Araceli Vásquez Huamán

D.N.I. 72170198

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado,

En cumplimiento con lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el título de profesional de abogado, exhibo ante ustedes la tesis titulada “contratos electrónicos y los derechos del consumidor en el distrito de los olivos 2018”.

El presente trabajo de investigación expone, la actualización tecnológica en la vida del consumidor desde una óptica jurídica, en la cual la tecnología transforma la sociedad en la que vivimos pues traslada el mundo normalmente conocido a un mundo virtual, agilizando la economía. Nuestro país no es ajeno a los cambios, pues la actualización tecnológica “internet” genera un impacto directo en la productividad y el crecimiento económico, este fenómeno es usualmente llamado comercio electrónico, que trae consigo cambios en la regulación nacional e internacional. Ahora bien, la presente tesis desea analizar a los contratos electrónicos en el uso empresarial, precisamente la interacción que realiza el consumidor en la adquisición de bienes y servicios online, estudiar las ventajas y desventajas que ofrece el comercio electrónico, así como analizar la vulneración de los derechos del consumidor en la manifestación de voluntad de los contratos a distancia.

La presente tesis se encuentra dividida en VII capítulos, que procederemos a detallar: El capítulo I expondrá la introducción, que comprende la aproximación temática, los antecedentes, el marco teórico, formulación del problema, justificación del estudio, los objetivos y supuestos jurídicos de la investigación. El capítulo II expondrá el método utilizado para la presente investigación, El capítulo III, describe los resultados de la investigación y el análisis documental, luego el capítulo IV, confronta los resultados mediante la discusión de los mismos. Seguidamente, el capitulo V expone las conclusiones de la presente investigación, el capitulo VI, plantea las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII, se detallan las referencias bibliográficas.

Por tanto, señores miembros que integran este jurado propongo a vuestra consideración la presente investigación, esperando cumplir con los requisitos exigidos de aprobación para la obtención del título profesional de Abogado.

La autora.

## ÍNDICE

Acta de aprobación de la tesis .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Aproximación temática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Marco teórico.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Formulación del problema .....</b>	<b>60</b>
<b>1.4. Justificación del estudio .....</b>	<b>60</b>
<b>1.5. Supuestos / objetivos del trabajo de investigación .....</b>	<b>61</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>63</b>
<b>2.1. Diseño de investigación .....</b>	<b>64</b>
<b>2.2. Métodos de muestreo .....</b>	<b>65</b>
<b>2.3. Rigor científico.....</b>	<b>71</b>
<b>2.4. Análisis cualitativo de los datos.....</b>	<b>74</b>
<b>2.5. Aspectos éticos.....</b>	<b>76</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>97</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>107</b>
<b>VIII. ANEXO .....</b>	<b>112</b>

## **RESUMEN**

El código de protección y defensa del consumidor, ley Nro. 29571, que fue promulgada el primero de setiembre del año 2010, ley protectora de los consumidores, contiene entre muchos aspectos a los contratos de adhesión que en esos años estuvieron en discusión pues recientemente ingresaban al mercado peruano, empresas de gran envergadura. En la actualidad, el internet es una herramienta importante para el desarrollo del país, y es uso de este, por ello es primordial la actualización legislativa en este ámbito.

Los contratos electrónicos, nacen a raíz del crecimiento y la globalización del internet, donde cada vez es mayor el crecimiento en el uso de esta herramienta, ya que es ventajosa y fácil acceso para los emprendedores y usuarios. En ese sentido, los contratos electrónicos, se encuentran en contacto con consumidores electrónicos, ahora cuando el internet se masifica, más usuarios acceden a contratar en medios electrónicos, algunos sin saber a las responsabilidades que pueden derivar de dichos contratos por ello, la norma de protección y defensa al usuario debe recoger este tipo de contrato como uno especial dentro del comercio electrónico.

En ese orden de ideas, el contrato electrónico en nuestro país no está regulado en la ley de protección al consumidor, por ello uno de los objetivos del presente trabajo es analizar si los contratos electrónicos afectan los derechos de los consumidores, para determinar si es necesaria una regulación de este tipo de contrato. En consecuencia, nuestra muestra está conformada por abogados especialistas en derecho al consumidor y una abogada especialista comercio electrónico, el diseño que se utilizó es la teoría fundamentada, los instrumentos que se aplicaron fueron la guía de la entrevista y el análisis documental, las cuales tienen la validación aproximada del 95%. Los resultados obtenidos fueron la regulación del contrato electrónico en la ley de protección al consumidor es de vital importancia para brindar seguridad en los contratos a distancia, e impulsar la economía colaborativa para el desarrollo de nuestro país.

### **Palabras clave**

Código, defensa al consumidor, derecho a la información, protección al consumidor, asimétrica, términos y condiciones, contrato, contrato electrónico, internet, globalización, ley del consumidor, comercio, comercio electrónico.

## **ABSTRACT**

The consumer protection and defense code, Law No. 29571, which was enacted on September 1, 2010, consumer protection law, in its time applauded by many and commented by others, contains, among many aspects, contracts for adhesion that in those years were in discussion because recently they entered the Peruvian market, companies of great importance. Currently, the internet is an important tool for the development of the country, is growing throughout our country.

Electronic contracts are born as a result of the growth and globalization of the internet, where there is increasing growth in the use of this tool, since it is advantageous and easy access for entrepreneurs and users. In this sense, electronic contracts are in contact with electronic consumers, now when the Internet becomes widespread, more users agree to contract in electronic media, some without knowing the responsibilities that may derive from it. such contracts, therefore, the user protection and defense regulation must collect this type of contract as a special one within electronic commerce.

In that order of ideas, the electronic contract in our country is not regulated in the consumer protection law, so one of the objectives of this paper is to analyze whether the Electronic contracts affect the rights of consumers, in order to determine if a regulation of this type of contract is necessary. Consequently, our sample is made up of lawyers specializing in consumer rights and a specialist lawyer in electronic commerce, the design that was used is the grounded theory, the instruments that were applied were the interview guide and the analysis documentary, which have approximately 95% validation. The results obtained were the regulation of the electronic contract in the consumer protection law is of vital importance to provide security in distance contracts, and boost the collaborative economy for the development of our country.

## **Keywords**

Code, consumer defense, right to information, consumer protection, asymmetric, terms and conditions, contract, electronic contract, internet, globalization, consumer law, commerce, electronic commerce.