



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“Los Contratos Electrónicos y La Regulación Jurídica de los  
Consumidores en el Perú - Tiempo de Pandemia Covid-19”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE :  
ABOGADA**

**AUTOR(A):**

Calderón Álvarez Alma Mia (Orcid 0000-0002-8818-6481)

**ASESOR (A):**

Mgtr. Clara Namuche Cruzado (Orcid 0000-0003-3169-9048)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma laboral: flexibilidad laboral y reforma procesal laboral, negociación colectiva e inspección de trabajo y sistemas previsionales.

**CALLAO – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

*Este trabajo va a nombre de mi familia, por el apoyo incondicional y el aliento que nunca dejaron de brindarme, por su paciencia y comprensión. En especial a mi madre y abuelo que son hasta el día de hoy el motor y motivo que me impulsan a continuar para poder llegar a cumplir cada meta que me propongo, gracias a ellos por nunca perder la confianza sobre mí*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco primero a Dios por siempre caminar conmigo en cada paso que doy, a mi asesora la Dra. Clara Isabel Namuche Cruzado por impartir sus conocimientos, como también brindarnos su paciencia y aliento para cada paso dentro del desarrollo del presente proyecto de investigación, así mismo; a cada docente de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la coordinadora de la carrera de Derecho Nancy Ossandon Flores quien logro que me apasione por el Derecho Laboral.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>Dedicatoria</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Agradecimiento</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Índice de Contenido</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Índice de tablas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Índice de gráficos y figuras</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Resumen</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Abstract</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>II. MARCO TEÓRICO</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>III. METODOLOGÍA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.1. Tipo y diseño de investigación</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.3. Escenario de estudio</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.4. Participantes</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.6. Procedimiento</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.7. Rigor científico</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.8. Métodos de análisis de datos</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.9. Aspectos éticos</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>V. CONCLUSIONES</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>VI. RECOMENDACIONES</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>REFERENCIAS</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>ANEXOS</u>	Error! Bookmark not defined.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de categorización..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 2: Criterios de selección de sujetos ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 3: Validación de instrumentos ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 4: Tabla de resultados objetivo general ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 5: Tabla de resultados objetivo específico 1..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 7: Tabla de resultados objetivo específico 2.....

**Error! Bookmark not defined.**

## RESUMEN

El presente desarrollo de tesis, tiene como título "Los Contratos Electrónicos y la Regulación Jurídica de los Consumidores en el Perú - tiempo de pandemia Covid-19", vale precisar que este tipo de contratación se encuentran regulados de manera inadecuada, toda vez que en ningún momento se hace referencia sobre su definición, elementos, momento de perfección y mucho menos el lugar donde se deba de llevar a cabo su celebración. En consecuencia, resulta preciso analizar de qué manera los Contratos Electrónicos inciden en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19, así como también poder determinar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del Código de Protección y Defensa del consumidor repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú - tiempo de pandemia Covid-19, y cómo influye la falta de información en la contratación de bienes y servicios por parte de la empresa incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú - tiempo de pandemia Covid-19. Para este trabajo se requiere de un desarrollo metodológico de tipo básico, por lo que se realiza una investigación cualitativa.

**Palabras claves:** *contratos electrónicos - regulación jurídica - consumidores*

## ABSTRACT

The present development of thesis, has as title "The Electronic Contracts and the Legal Regulation of Consumers in Peru - time of Covid-19 pandemic", it is worth specifying that this type of contracting are inadequately regulated, since at no time is reference made to its definition, elements, moment of perfection and much less the place where it must be carried out its celebration. Consequently, it is necessary to analyze how Electronic Contracts affect the Legal Regulation of consumers in Peru-time of covid-19 pandemic, as well as to be able to determine how the lack of regulation in Article 45° 46° and 47° of the CPDC affects the Legal Regulation of consumers in Peru - time of Covid-19 pandemic, and how the lack of information influences the contracting of goods and services by the company affects the Legal Regulation of consumers in Peru - time of pandemic.

Key words: electronic contracts - legal regulation - consumers.

## **I. INTRODUCCION**

En los últimos años se ha podido viabilizar que el comercio electrónico es parte de los cambios que fueron dándose conforme a los cambios en la sociedad, que a base de su información ante el avance tecnológico busco que se actualicen las normas jurídicas para que coincidan con el uso de contratos vía internet quedando las otras obsoletas y desfasadas. Hoy en día este tipo de contratos, vienen realizándose de forma constante, a razón del uso continuo que se le vino dando, vale señalar que estas carecen de soporte material. Es por ello la preocupación al observar que no existe hasta el momento una norma que regule de manera clara y específica los contratos electrónicos en tiempos de pandemia – COVID 19, se encontraron inmersos a la necesidad de tener evitar contacto con las personas con el fin de no seguir propagando el virus que atenta día a día con la vida de los ciudadanos.

Ahora bien, se cuenta con la Ley N°29571 código de Protección y Defensa del consumidor, que se encarga de tutelar los derechos del consumidor, a pesar de esto claramente existe una inquietud ya que la base jurídica, no responde a las necesidades y situaciones que se vienen afrontando. En vista del artículo 45° de la mencionada ley, refiere sobre contratos que lo establecido dentro de ella será aplicable a temas referentes de consumo. Es preciso insistir que la norma hace referencia sobre contratos electrónicos de forma genérica limitándose a encajar con la realidad actual a raíz de los cambios que se han venido presentado. A nivel internacional, se brindaron cambios encaminados a erradicar los problemas que se presenten a la vista de una contratación vía Internet, de manera que si existen normas vigentes que permitieron darles protección a los consumidores ante los actos que decidan celebrar. De modo que en la actualidad, la visualización digital dentro del turismo constituye una evolución atípica es por ello que se puede observar que, países tales como la Unión Europea, España tanto como Estados Unidos, se enfrentan a este nuevo desarrollo en la forma de celebrar un negocio con la utilización de nuevos soportes dentro de la tecnología y una sólida regulación jurídica. Por otra parte este demanda una nueva creación y actualización de las normas jurídicas ante la frecuente aparición de nuevos medios informáticos. En cuanto al ámbito nacional, la regulación del derecho electrónico si bien es cierto, no se encuentra plasmado de una manera concreta, dejando asimismo vacíos en cuanto a los percances que puedan suscitarse a

raíz del uso continuo de este tipo de contratación en el Perú. Además que, fácilmente corren el riesgo de recaer en un ordenamiento jurídico que carece de seguridad jurídica ante la falta de regulación específica de esta figura, aquí es importante hacer mención a los 45° 46° y 47° que refieren sobre contratos que se han realizado de forma virtual, pero son estos los que no se encuentran acorde a la realidad.

Según Huancachoque (2018), señaló que para que se precisen la voluntad de las partes mediante la figura electrónica en función de las condiciones para llegar a un acuerdo se busca afianzar en la legislación Ley N° 27291, la utilización de los medios electrónicos. A nivel local se ha previsto una regulación de los contratos electrónicos inadecuada vale decir en la legislación civil peruana, así como lo señala el artículo 1374 del CC, donde se refirió que la contratación que es realizada por medios electrónicos, será validada a razón de la declaración contractual sin embargo no precisa su concepto como tal, asimismo no se logra evidenciar el lugar donde se deba de llevar a cabo su celebración. Para ello, la presente investigación está orientada a solucionar las siguientes preguntas que forman parte del problema general, ¿De qué manera los Contratos Electrónicos inciden en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de la pandemia covid-19? Asimismo, planteamos los siguientes problemas específicos, ¿De qué manera la falta de regulación en el artículo 45° 46° y 47° del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores? ¿De qué manera influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

En ese sentido, es preciso señalar que el desarrollo revistió de razones que justifiquen su estudio, es por ello que ha plasmado criterios de justificación tanto teórica, práctica y así mismo metodológica. En la justificación práctica observamos que es conveniente llevar a cabo esta investigación, puesto que, de ello mejoro el proceso de regulación de la norma para brindarles seguridad jurídica a los consumidores. Asimismo darles prioridad a un problema actual suscitado a raíz de la pandemia, permitiendo que sea viable un perfeccionamiento del contrato, como también se acceda a la identidad del vendedor, y obtenga la originalidad y credibilidad de las comunicaciones

electrónicas, por la misma razón que se tendrá como resultado un beneficio social, abriendo nuestros conocimientos en este campo virtual, de manera que el Perú podrá avanzar más en el ámbito de las telecomunicaciones. La justificación teórica nos lleva a analizar las estructuras jurídicas vigentes, buscando que llevar estas mismas, a una regulación que encaje con nuestra realidad actual a raíz de los cambios que se han suscitado para ello hemos tenido en cuenta tesis nacionales e internacionales, libros físicos y virtuales, entre otros. Por lo mismo que es necesario precisar que se necesita de una norma explícita sobre contratos electrónicos y que brinde seguridad a la persona que va a consumir vía internet.

Por último en la justificación metodológica, el presente desarrollo de tesis se ha establecido bajo los lineamientos del método científico, por lo que fue necesario hacer uso de una metodología científica en base a procedimientos de acopio y recolección de datos, análisis documental, obteniendo información confiable, donde las técnicas, los instrumentos utilizados, por lo cual se busca garantizar resultado que dan consistencia y confiabilidad del resultado obtenido. Por lo expuesto anteriormente, se tiene como fin esclarecer los problemas aquí planteados, a razón de obtener las respuestas a las mismas y sus posibles soluciones eficaces, es por ello que tiene como objetivo general, Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos inciden en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19. Y asimismo como objetivos específicos, Explicar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores y Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios

Como respuesta a nuestros objetivos tenemos el siguiente supuesto jurídico general, los Contratos Electrónicos no favorece la seguridad jurídica para los consumidores, a raíz de los cambios que se han suscitado es por ello que se recomienda que se implemente o se afiance la regulación en el Código de Defensa y protección al consumidor y el Código Civil para que se encuentre acorde a la presente realidad. También tenemos los siguientes supuestos específicos, Consideramos que la regulación de este tipo de contratos, es dada de una forma muy genérica en cuanto hace referencia a este tipo de contrato

virtual, es por ello que nos vemos inmersos en la carencia de seguridad jurídica para los consumidores. Asimismo, se puede precisar que en base a la falta de información en este tipo de contratación es donde se deja vulnerable al consumidor, recayendo en riesgos ante la contraprestación que se vaya a realizar con la otra parte los mismos que no permiten proporcionar confianza al consumidor por no conocer el bien o servicio que este va a adquirir.

Respecto de ello, se recomienda que pueda darse la respectiva incorporación de la figura de los contratos electrónicos en la ley de Protección y Defensa del consumidor y el Código civil, en vista de que se permitirá que el consumidor se encuentre debidamente protegido al realizar este tipo de contrataciones. De modo que pueda esclarecer este modelo de contrato, así como también se requiere el afianzamiento de la normativa, para que se obtenga una mejoría en la seguridad jurídica.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el presente desarrollo de tesis citaremos investigaciones relacionadas al tema de estudio, en este caso se menciona antecedentes nacionales e internacionales. Como antecedentes internacionales, tenemos a Choque (2015) en la tesis "Seguridad jurídica de los contratos electrónicos con garantía constitucional tuvo como objetivo analizar ciertos aspectos sobre las garantías dentro de este tipo de contratos, donde concluyó que en los últimos tiempos, la realización de compras vía internet se han multiplicado, convirtiéndose en un modelo de negocio principal para muchas en empresas. Es preciso decir que el Internet cuenta con una evolución muy avanzada, de manera a razón de ello los usuarios se adaptan a estos nuevos cambios virtuales que en la que ofrecen facilidades para llegar a la realización del consumo.

Como también Villalba (2012) en su artículo "Contratos por Medios Electrónicos, aspectos sustanciales y procesales'. Tuvo como objetivo analizar aspectos de accesibilidad a la red virtual. Su método analítico. Esta investigación concluyó que su mayor certeza, así como su principal riesgo, radica en una red abierta siendo accesible a cualquier persona, circunstancia que permite justificar la urgencia de poder obtener algún mecanismo que brinde seguridad para la protección de los consumidores. Respecto al artículo citado se puede apreciar que es viable el buscar una solución para poder brindar solución a la inseguridad en la que se ven inmersos los consumidores dentro del mercado.

Del Pino (2015) en su tesis "Las garantías Jurídicas de los usuarios del Comercio Electrónico" tuvo como objetivo principal poder brindar una mejora en la regulación jurídica a los consumidores y evidenciar la implementación de un cambio en las bases normativas. En donde la metodología es cualitativa. Llegó a la conclusión, que el avance de la tecnología se ha encargado de propiciar un cambio radical en los hábitos de los contratantes por lo cual estas representan un gran reto y riesgo para las instituciones de derecho quienes buscarán la manera de adentrarse sus normas al nuevo escenario y desarrollar nuevas habilidades, puesto que la vía virtual ha generado una nueva economía produciendo así, un impacto en la vida social de los países más industrializados. Respecto al artículo citado se manifiesta el gran avance tecnológico que se da a

raíz de la utilización del internet dentro del desarrollo social ante el nuevo escenario a raíz del uso continuo que se viene suscitando.

Likewise, there is García (2018). In his article in the IUS Journal of Legal Sciences of Puebla entitled "Within the regulation of trade, challenges in the face of technological changes" he argued that the problem in the face of the essence of seeing trade does not change to take into account that a variation has been implemented in its use, thus implying changes in electronic media, then, necessarily requires detailed, autonomous and practical regulation to generate basic standards of current acts within the market. Se puede apreciar en el presente artículo que es meramente necesario la regulación de la norma ante este tipo de situaciones, la misma que deberán basarse a los avances actuales dentro del comercio.

De igual manera contamos con Camacho (2012) en su tesis "Análisis del Derecho del Consumidor en Relación al uso del Comercio Electrónico en el Ecuador" la misma que refiere que el Comercio Electrónico ha aumentado su crecimiento aceleradamente lo que permite que se dé una contratación mucho de manera rápida y sencilla, sin embargo, la norma con la que se regula no garantiza la respectiva protección de los consumidores en el acto donde se va a realizar un compra o transacción electrónica, es por ello que esta figura genera desconfianza. Se concluyó que los consumidores hasta el momento no tienen acceso a una información necesaria y clara, así como también se evidencia lo complicado que se ve el hacer reconocer los derechos al consumidor, por lo que se recomienda el uso de una reforma para la correspondiente ley, además de implementar un marco reformativo para la protección de los derechos del consumidor, buscando la regulación de las relaciones ante actos y contratos de comercio electrónico.

Como antecedentes nacionales tenemos a Manzaneda (2019) en su tesis "La Regulación en el Ordenamiento Civil Peruano de los Contratos Electrónicos". Siendo como objetivo principal de la investigación llegar a la aceptación de que es necesario incorporar el sistema tecnológico dentro de nuestro sistema jurídico para la regulación de la norma. En donde la metodología empleada es cualitativa. Concluyó que, el contrato electrónico surge por medio de la aceptación de la voluntad de los intervinientes la misma que tiene como definición un método

desarrollado dentro del comercio a distancia, que permite para su funcionamiento sistemas tecnológicos, para la formalidad de una formulación comercial llevándose a cabo sin que sea necesaria la presencia física en el mismo lugar de parte de los contratantes. Se puede considerar que se necesita la formalidad para los actos comerciales, para evitar que se recaiga en vacíos y se ponga en riesgo a los contratantes que acudan a querer obtener un bien o servicio vía internet.

In the same way, Rodríguez (2014) in his thesis "Electronic contracts as a guarantee of the legal security of consumers in the current Consumer Protection and Defense Law No. 29571 in Trujillo, 2014" Being the main objective of the investigation to guarantee the legal regulation for consumers when carrying out an electronic contracting, in turn these exceed expectations in terms of its functionality, and today it has become a type of contracting of continuous use. En donde la metodología empleada es cualitativa. Llegó a la conclusión que el contrato debe cumplir de pasos establecidos que pueda darse la aceptación de esta contratación, notándose en el campo que los intervinientes que lo van a realizar no debes de carecer de capacidad jurídica, y contar con el objetivo principal del contrato, el cual debe contar con los requisitos establecidos en la norma.

En la presente tesis se puede apreciar que ya en otros departamentos se viene evidenciando la falta de regulación a base de que el código de protección y defensa del consumidor necesita un cambio en cuanto a lo que exprese sobre el contrato electrónico. De manera que Nieto (2016) en su tesis "La Regulación en el Ordenamiento Civil Peruano de los Contratos Electrónicos". Siendo como objetivo principal de la investigación es precisar que es necesario incorporar el sistema tecnológico dentro de nuestro sistema jurídico para la regulación de la norma. En donde la metodología empleada es cualitativa. Llegó a conclusión que " el contrato electrónico se manifiesta como una nueva forma contractual para poder realizar un intercambio de bienes y de servicios".

Como consecuencia, es preciso señalar la importancia con la que a través de los años la ha convertido en un estudio de interés jurídico por su avanzado y amplio desarrollo dentro aplicación práctica, transformándose así en uno de los ejes fundamentales a través de los cuales se produce el intercambio de riqueza para

la ciudadanía. Consequently, we have Baca (2017) in his article "The implementation in the Peruvian Consumer Protection and Defense Law of Electronic Contracts". Being the main objective of the investigation that the consolidation for the regulation of the norm is made viable. En donde la metodología empleada es cualitativa. De modo que concluyó que "Dentro de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior, cuenta con una creciente ante la globalización, como corresponde a su naturaleza, a modo de que se llegue a los diferentes ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los de los que van a consumir". En vista de ello vale precisar que es aceptable que se dé la modificación de la misma evitando se ponga en peligro los derechos del consumidor.

En la presente tesis se plantea bases teóricas sobres contratos electrónicos, al respecto Changaray (2017) La teoría de contratos, también es conocida como la economía de información, por la razón que se encarga de estudiar las consecuencias de la existencia de asimetría de información entre diversos agentes. Conllevando de esta manera a realizar una relación contractual que cuenta con un factor confianza, basándose en términos de un contrato.

Como consecuencia, se cuenta con lo que dispone el artículo 1373<sup>o</sup> del Código Civil, refiere que los contratos se celebran y a la vez se perfeccionan al momento en que se manifiesta la aceptación la misma que recae por el oferente". Se puede precisar que la celebración de contratos a través de la figura electrónica, hoy en día la distancia no es impedimento, sin embargo, es difícil dilucidar en qué momento se perfecciona el contrato.

De igual manera tenemos a Patiño (2018) que refiere sobre la regulación de los consumidores donde manifiesta que, se viene en la búsqueda de llegar a una variación de los artículos del Código de Defensa y Protección al Consumidor para incluir al ecommerce en la regulación y que se busca protección para los consumidores y obligaciones de los proveedores.

Es en razón a ello, que el problema se presenta por lo que se desconoce la norma, cuando se tiene una mala información o cuando su acceso por el sistema informático es dificultoso y, de la misma manera cuando la oferta difiere del servicio o producto que se quiere poner a la venta. Como enfoques conceptuales,

tenemos a Santander (2015) quien explica que para viabilizar la seguridad jurídica de los consumidores, se tiene que prever como primer objetivo, que las partes contratantes deben contar con una correcta identificación para acceder con total seguridad, es decir, se busca evitar la posibilidad de que se actúe de mala fe. Básicamente, esto es el resultado del distanciamiento existente entre las personas que van a contratar a razón de la pandemia que venimos afrontando y a su relativa imposibilidad de verificarlo por la necesaria rapidez de las transacciones exigida en este medio. Por consiguiente, se quiere que los medios de pago cuenten con una característica particular para lo que se busca, es decir, los datos referentes al pago que se ha hecho efectivo por los consumidores viajan a través de la vía virtual. De modo que se presencia el temor de que los datos adquiridos no sean transmitidos por la persona que dice hacer la solicitud o transacción, pudiendo producirse su interceptación, recayendo en un aprovechamiento ilícito. Es por ello, que se necesita de buscar algún modo de que se llegue a erradicar la inseguridad existente que se viene presentando para la identificación de los consumidores y las empresas en la figura virtual.

Respecto de los contratos electrónicos, señala Moliere (2011) que al contrato electrónico la manera actual de hacer comercio asumido por la celeridad que se demuestra a diferencia del comercio que se suele utilizar y trayendo consigo modificaciones jurídicas dentro de su normativa, lo que representa establecer conceptos claros como una norma eficaz, es por ello que se busca con carácter urgente analizar detenidamente el contrato electrónico, de donde proviene y cuáles son sus características. Este tipo de contratación en el Perú no ha logrado alcanzar las expectativas que se requiere, dejando de lado una cuenta respecto a las limitaciones que se dan para el acceso a Internet, por lo mismo que existen muchas partes del mundo que aún no cuentan con el privilegio de tener acceso a este nuevo mundo de la tecnología. Como consecuencia de ello, se debe hacer mención a la falta de difusión de sus ventajas como también a la desconfianza en este tipo de modelo electrónico, es la misma que figura como un principal problema para la contratación vía electrónica.

Este tipo de contrato, se puede clasificar de diversas maneras, realizando un agregado de diversos conocedores de la materia, en cuanto a su clasificación de los contratos tenemos los siguientes: (1) Contratos unilaterales que son el

acuerdo de voluntades que genera obligaciones solamente para una de las partes contratantes. Sin embargo se cuenta con otro modelo que son conocidos como contratos bilaterales, estos se generan mediante el acuerdo de ambas partes, siendo esta la misma que recae en las obligaciones para ambas partes, es decir, se obligan de manera recíproca a cumplir determinadas prestaciones, una a favor de la otra, (2) contratos onerosos, que son aquellos en los que existen obligaciones para ambas partes, en este caso se da el supuesto de la contraprestación económica. A diferencia de los contratos a título gratuito, ya que en este se da mediante la aceptación de las partes, aduciendo que sólo una de ellas recibirá el resultado de la contratación, (3) contratos típicos, este se encuentra regulado en la normativa peruana, es decir, son los que tienen nombre y están expresamente determinados en el Código Civil, (4) contratos atípicos, siendo aquellos que no se encuentran previsto de una manera específica, ya que carecen de sustento en el ordenamiento jurídico, debido que las relaciones económicas de las personas, varían de forma impredecible, crean situaciones no previstas por el legislador, es ahí donde podemos encontrar los contratos electrónicos.

Es preciso señalar la importancia que trae consigo la contratación electrónica, estas están destinada a romper barreras internacionales de modo que se busca reducir tiempo recayendo en una celeridad impresionante con el fin de llevar a cabo un contrato. Dejando de lado la lejanía con la que cuenta la persona que busca adquirir un bien o servicio, vale decir que la contratación queda aceptada desde el minuto en que el consumidor llena un formulario o solicita algo a su conveniencia, e incluso el cumplimiento de estas obligaciones se deben de forma electrónica con independencia del lugar donde estén ubicadas las partes. Es en virtud a ello, el riesgo al que se aboca el consumidor al aceptar realizar contratación vía electrónica, a razón de que la legislación aún no regula de manera suficiente lo que vendría hacer para ellos un respaldo jurídico ante este tipo de situaciones.

La regulación jurídica cuenta con una notable actuación dentro de la sociedad, respecto a que si el Estado no cumple con brindar el amparo que requiere el consumidor, ya que si no, no podrán tener seguridad para llevar a cabo una contraprestación, limitándose a satisfacer sus necesidades a través de medios

electrónicos. Si nos basamos en la problemática de la presente investigación, es definitivo el aceptar que la seguridad jurídica se encuentra en desventaja, por la forma limitada con la que se manifiesta, siendo insuficiente a nivel legal, pues a pesar que es una modalidad moderna, ya se ve en la necesidad de ser normado.

La problemática que surge a partir de la contratación electrónica, a razón de la insuficiencia normativa que existe y trae consigo vacíos dándoles una desprotección a las personas que utilizaran este medio para consumir algún bien o servicio. Claro está que se sabe que, sí existe regulación respecto a los contratos en general, pero a raíz de la enfermedad sanitaria que se viene suscitando a nivel mundial se necesita una especial, para introducir principios, conceptos y normas para la contratación electrónica. Asimismo, es evidente que la ley N°29571 la que permite garantizar dicha protección de los consumidores, es la misma que recae en carencias legislativas ante las relaciones comerciales afectando el avance del sistema nacional, por lo que el consumidor de hoy en día se ve en la necesidad de tener una ley que se encargue de amparar jurídicamente cada acto que realice la parte contratante de manera que brinde seguridad respaldando su derecho estando debidamente plasmado en un instrumento legal como lo es la Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

Según Lowenrosen, el consumidor “es objeto de protección íntegra, total y absoluta, para garantizar la plena vigencia de sus derechos” (2008) es por ello, que se puede referir que esta figura con la que cuenta el consumidor no solo se debería ver como una persona que adquiriera algún beneficio para su consumo, sino, más bien que es aquel que cuenta con la protección de múltiples derechos por parte de la legislación con el fin de que pueda satisfacer sus necesidades como sujeto de derecho. De manera que tenemos a Casusol (2002), quien manifiesta que “el cliente forma parte de un conjunto de personas quienes presentan el carácter común de estar relacionados con el consumo como medio de existencia” En ese sentido, se puede referir que el cliente se encuentra sujeto a determinados patrones de comportamiento y a ciertas normas sociales ante la figura de consumo.

Respecto al bien jurídico protegido tenemos a Rodríguez (2015) refiere sobre el objetivo principal del Estado de proteger los derechos del consumidor, es por ello que la importancia de la protección al consumidor se ha tornado un concepto

muy interesante ya que no se puede imaginar un sistema económico sin la existencia de la parte originaria de todo este trance, quien viene a ser el consumidor, ya que sin la existencia de este no hubiera mercado. Es a razón de ello, que se debe hacer mención a la Constitución Política en su referido artículo 65 que señala que el Estado es el encargado de proteger y garantizar los derechos de los consumidores, esta condición es por la relación y la vulnerabilidad con la que se cuenta en las operaciones dentro del mercado. Es importante hacer mención sobre el bien jurídico protegido, que en este caso viene a adentrarse el tema de la seguridad jurídica del consumidor, a razón de ello tenemos a Bustamante (2018) que manifiesta que el Estado de Derecho designa dentro de su ordenamiento jurídico la protección y salvaguarda de la seguridad jurídica de los ciudadano, en cuanto ejercite dentro de formas y con los procedimientos legalmente situados en la ley de manera que existe un respaldo legal que protege la seguridad jurídica evitando que se permita la vulneración de derechos fundamentales.

En ese sentido, la postura del consumidor es vista como el punto clave de la actividad económica obligando al Estado a organizarse y diseñar sus políticas en función a la respectiva protección. Por tal motivo, es que en la actualidad el consumidor no está alejado de conocer sus derechos, así es como este tiene conciencia y acceso a la información respecto a los productos y servicios, como la facilidad de escoger entre lo que más le convenga a la persona que va a consumir. Respecto de ello, es necesario mencionar a la Ley 29571, de Protección y Defensa al Consumidor, la misma que señala, que para una adecuada protección de los consumidores se debe de contribuir a la confianza dentro de una contratación a través de la vía virtual es por ello, que el derecho del consumidor cuenta con la razón de tutelar a quienes adquieren bienes y servicios. Por tal motivo debe de entenderse como un derecho personal, que una vez transgredido debe procederse a un remiendo, puesto que la vulneración en la que se encuentra inmersa equivale a una violación de uno de los derechos de la persona y debe tener jurídicamente un cambio para su mejora.

De acuerdo con Shulterbrandt, "Los derechos del consumidor son, de hecho, parte de los derechos humanos. Se busca llegar al entendimiento para las partes, los gobiernos y las empresas tanto para el cliente como para el consumidor se

debe y tiene que ser protegido tanto por el estado, como por las empresas” (Shulterbrandt, 2002). La protección en este aspecto, debe enfocarse en lo primordial, esto viene a ser la importancia de la persona como consumidor, y a su vez en la esfera económica en la que se encuentre. De manera que, INDECOPI (2014), dentro de tantos derechos que amparan a los consumidores se hace mención a dos de ellos, siendo estos los siguientes derechos (1) ser debidamente informado, esto quiere decir que los proveedores deben de hacer presente referente a la información esencial de los bienes y servicios ofrecidos con el fin de que puedan consumir con facilidad y saber todo respecto a lo vaya a contraer. Así como también a la (2) la idoneidad del producto o servicio el mismo que debe corresponder el bien o servicio ofrecido con el que se va a recibir, con la finalidad que cumpla con lo solicitado por lo que se ha consumidor. Por lo que se requiere recomendar que se le brinda importancia a esta Ley N°29571 así como que se pueda modificar o en todo caso incorporar un capítulo que mencione sobre contratos electrónicos con el fin de que el consumidor quede arraigado a una vulnerabilidad ante la falta de seguridad jurídica a razón de que la norma no lo ampara de la forma correcta.

En cuanto a la legislación comparada mencionaremos algunos países donde se manifiesta la figura del contrato electrónico. Respecto de ello tenemos a Báez (2018) en su revista electrónica “Régimen jurídico del comercio electrónico y la propiedad intelectual en México” refiere que, puede concluirse que la legislación mexicana proporciona un catálogo mínimo de regulación en cuanto a los medios electrónicos, por lo cual existe un problema en cuanto a la escasez de normas pero este problema es aún mayor cuando se habla de la eficacia o aplicación efectiva de las existentes.

En vista de ello, vale decir que en México también se busca una regulación correcta y eficaz de la norma para salvaguardar al consumidor. Como también, haremos mención a Tello & Pineda (2017) quien manifiesta en su Análisis del comercio electrónico en Ecuador “ que el comercio por internet en los últimos años en Ecuador ha dado paso a la era digital dejando atrás la forma de comercializar tradicional, y que se convierta en una herramienta de soporte al comercio del país para internacionalizar la producción ecuatoriana hacia nuevos mercados. Por lo consiguiente, es necesario referir sobre la contratación de

bienes y servicios la misma que ha generado un gran impacto en la economía arraigado a todos los países del mundo, puesto que esta actividad se ha encargado de satisfacer las necesidades humanas.

Según Rosander (1992) señala que son las empresas las que elaboran bienes y servicios así como también se encargan de determinar la manera apropiada para satisfacer las necesidades de sus clientes basados en su propia percepción. Es preciso mencionar que si bien, el Estado Peruano ha emprendido recientes e importantes reformas en este sentido, aún hace falta perfeccionar la legislación actual y proveer mecanismos ágiles que permitan al consumidor ejercer efectiva y eficientemente su defensa.

### **III. METODOLOGÍA**

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo requiere un desarrollo metodológico de tipo básico, por lo que se realiza una investigación cualitativa. Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) establecen que en el enfoque cualitativo existen diversas realidades subjetivas edificadas en la investigación con situaciones relativas y solas, lo que puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados, aplicando una lógica inductiva. Es decir partiendo de lo específico a lo general, ya que este tipo de investigaciones están sujetas en un contexto particularizado por la problemática planteada.

Aunque existen diferentes tipos de diseños en la investigación cualitativa, de acuerdo a las características de nuestra problemática; se considera que el presente trabajo se apoya en el diseño de la teoría fundamentada y que según Salgado (2007), Hashemnezhad (2015) y France (2018) va en busca de comprender los procesos sociales que tienen lugar en un ambiente natural. Es por ello que esta teoría permite la creatividad en el investigador a obtener conocimiento, afrontando el reto de que se dé el desarrollo de una teoría sustantiva que tiene como fin; de poder aportar al estudio correspondiente. (Estrada et al, 2019, par. 3).

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Tabla° N 01

Matriz de categorización Apriorística

CATEGORIAS	DEFINICION CONCEPTUAL	SUBCATEGORIA
LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS	Nieto, M. (2016) La contratación electrónica está prevista como una nueva modalidad contractual, que busca realizar intercambios de bienes y de servicios. La importancia adquirida a través de los años permite que esta	S1. Falta de regulación en la normativa.  S2. Falta de información en la contratación de bienes y servicios por parte de la

	figura sea de de interés jurídico por su creciente y constante aplicación continua, transformándose así en uno de los puntos claves fundamentales a través de los cuales se resalta la importancia de esta nueva forma para contratar	empresa.
REGULACIÓN JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES	Baca, O (2013) al referirse al referirse a la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, señala al respecto: que la mencionada ley tiene un afán globalizador, garantizador y sancionador, como corresponde a su naturaleza, el mismo que busca la regulación por separado los distintos ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los consumidores”.	S1: .Vacío legal en el sistema civilperuano. S2: Proyectos en torno a su naturaleza.

### 3.3. Escenario de estudio

Este trabajo de investigación, la cual podrá aportar al estudio y análisis, sosteniendo como escenario de estudio el mismo que debe ser accesible para poder obtener información eficaz y fehaciente conforme al tiempo y al espacio proporcionado. Por lo tanto se seleccionó el estudio jurídico ESTUDIO JURIDICO MONTOYA MICULICICH & ASOCIADOS SAC de Lima, como CORPORACION JURIDICA BENITES E.I.R.L para hacer efectiva la presente entrevista.

### 3.4 Participantes:

La elección de los participantes “es metódica e intencionalmente seleccionada por los medios para ofrecer información detallada sobre el asunto de interés para la investigación” (Martínez, 2017, p.614). Es por ello que se tomará en cuenta a 3 participantes que serán elegidos por muestra no probabilística hasta conseguir la saturación de las categorías. El cual los criterios de inclusión son; abogados, especialistas en la materia laboral.

Tabla N° 02

Lista de Participantes –Muestra poblacional para entrevista

Nro.	APELLIDOS Y NOMBRES	ENTIDAD	CARGO	EXPERIENCIA
1	MARY ROXANA AQUINO BARJA CAL. 60150	CORPORACION JURIDICA BENITES E.I.R.L	Abogado	7 AÑOS
2	JHON KLEBER BENITES TANGO CAL. 83990	CORPORACION JURIDICA BENITES E.I.R.L	Abogado	10 AÑOS
3	GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE CAL.49068	ESTUDIO JURIDICO MONTOYA MICULICICH & ASOCIADOS SAC	Abogado	6 AÑOS
4	ALAN BERROSPI ACOSTA CAL	INDEPENDIENTE	Abogado	7 AÑOS

*Fuente: Elaboración Propia*

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según refiere Bonilla y López (2016) que el proceso metodológico de este tipo de diseño, comienza con la elección de la técnica a emplear y del instrumento adecuado elegido a criterio del investigador, se ingresa al escenario y se recolecta los datos en donde se identificaran sus atributos, cualidades o características, para realizar una comparación y encontrar coincidencias y diferencias.

## Técnicas

La entrevista: Martínez (2016) La entrevista cualitativa trata de entender el mundo desde el punto de vista del sujeto. A través de las entrevistas se examinan las experiencias de los participantes, relacionándolas con prácticas profesionales, en mayor realce aquellas interacciones en su contexto natural, sin variación alguna que cree un entorno artificial.

La observación: Esta técnica tiene incidencia relevante en este tipo de investigación como según manifiesta Alarcón , Munera y Montes (2017) quienes señalan que para que se dé un correcto análisis de datos respecto a las notas llamadas memos que son obtenidas en el ejercicio inicial ,estas tiene que ser elaboradas a través de una adecuada observación .

Análisis de documentos: Toda investigación, sin considerar su espacio de actuación, necesita de una prospección, interpretación y apropiación de información relacionada con el tema objeto de investigación (Orellana y Sánchez ,2006).Por lo que el marco teórico resulta necesario como base teórica referencial, por lo que; parte del análisis documental a analizar son expedientes judiciales donde se ha dictado estas medidas de protección y se ha evidenciado la inasistencia de las partes o la falta de participación por desconocimiento.

Guía de entrevista: Este instrumento resultó indispensable, se elaboró “mediante un cuestionario de preguntas recogidas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura de la investigación” (Díaz et al, 2013, p. 163).

Guía de observación de campo: Permite que el observador se coloque de forma sistemática y real al objeto de la investigación; ello guía a la recolección y obtención de datos e información necesaria, siendo que su valor radica en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos observables y medibles, para ello es preciso saber lo que se quiere conocer y así dotar de confiabilidad y validez a lo recopilado (Campos y Lule, 2012).

Lista de cotejo: Se utiliza como herramienta de ayuda en el presente trabajo de investigación ya que permite evaluar su calidad y establecer un control en la aplicabilidad del enfoque empleado.

### 3.6. Procedimiento

La presente investigación ha sido elaborada manteniendo en consideración un contexto problemático, con un enfoque que va desde lo general a lo específico, materializándose en la formulación problemática, que pretende ser solucionada por los objetivos específicos como también por el general; eso se coadyuva con la elaboración del marco teórico, a raíz de la construcción de los principales aspectos doctrinarios de las categorías conceptuales que involucra la investigación; asimismo, se cuenta con los instrumentos metodológicos de la guía de entrevista y la guía de análisis de documentos, para ello se verterá dichos productos en el acápite de los resultados, los cuales pasarán a discutirse mediante un proceso de triangulación de información, pasando finalmente a concluir conforme a los objetivos específicos planteados.

### 3.7. Rigor Científico

El desarrollo de la presente, el término de Rigor sinónimo de validez y confiabilidad que deben aplicar tanto en el proceso y en el producto, donde la pretensión de poder llevar a cabo un producto de calidad, radica básicamente en que se cumpla con el rigor de la metodología de la investigación (Hernández, Fernández y Bautista, 2014).

Dependencia o Consistencia Lógica: El contexto de la recolección de datos está especificado con transparencia, la cual se efectúa con cuidado y coherencia. También se explica con transparencia los criterios de selección de los participantes y con respecto a los criterios de selección de las técnicas e instrumentos a utilizar van en relación al diseño elegido.

La credibilidad: La presente Tesis tiene sustento afianzado en datos fidedignos, dado a la trayectoria profesional de los sujetos participantes conocedores del tema de violencia familiar. Así mismo lo afirmado se respalda en la elección del diseño a utilizar, siendo la Teoría Fundamentada uno de los diseños de mayor confiabilidad, teniendo como instrumento empleada para la recolección de

información la guía de entrevistas; el cual se avala por expertos en la materia de investigación cualitativa lo que dará fe de la obtención confiable de la teoría visualizada al final del desarrollo del presente proyecto.

La adaptabilidad : El presente trabajo se ha elaborado exhaustivamente respetando su carácter científico, empleado las técnicas e instrumentos conforme a la elección del diseño seleccionado, no solo en la recolección de datos sino también respecto a la técnica para análisis de los mismos ; por lo que puede ser sometida a procedimientos de auditorías por las instituciones y autoridades pertinentes, con la certeza de que el resultado obtenido superara con suficiencia cualquier procedimiento auditor

Tabla N° 03

Validez y confiabilidad de instrumento: Guía de Entrevista

VALIDACION DE INSTRUMENTOS		
Datos Generales	Cargo	Porcentaje
Mgtr. Clara Isabel Namuche Cruzado	Docente de la Universidad Cesar vallejo	95%
Mgtr. Alan Felix Berrospi Acosta	Docente de la Universidad Cesar vallejo	90%
Mgtr. Javier Wilfredo Paredes Sotelo	Docente de la Universidad Cesar vallejo	85%

*Fuente: Elaboración Propia*

### 3.6. Método de análisis de la Información

Por tratarse de una investigación cualitativa con un diseño de teoría fundamentada se utilizará

Método doctrinario: Permite obtener diversas doctrinas analizando la posición de juristas respecto a la investigación, la finalidad es enriquecer el marco teórico

Método exegético: Se enfoca al parafraseo de cada referencia citada, de distintos autores en temas que, por la similitud, nos permita ahondar en la investigación.

Método interpretativo: de acuerdo a nuestro objetivo general y específicos de la presente investigación, este método ayuda a la mejor comprensión de la información materia de estudio.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente desarrollo de tesis que se venido elaborando teniendo en consideración base de datos confiables como tesis de pre y post grado, artículos de revistas indexadas, publicaciones en diarios y sitios web oficiales respetando los derechos de autor de donde se obtuvo información, además de respetarse los lineamientos establecidos en el manual de Normas APA séptima edición, por otro lado se ha respetado las normas anti plagio establecidas por la universidad César Vallejo mediante el programa sistemático TURNITIN, obteniendo un porcentaje dentro de lo permitido.

En ese sentido, el criterio para obtener información, ha sido de manera ordenada, en relación a las categorías y sub categorías, verificando que la data corresponda a fuentes confiables para garantizar los principios éticos de la investigación.

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

Después de todo lo mencionado, es preciso señalar que para el desarrollo del presente trabajo de desarrollo de tesis, se elaboró un cuestionario de preguntas, las que han sido respondidas por expertos en la manera con la finalidad de encontrarle respuestas a la problemática, de forma que son plasmadas a continuación:

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19

1. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?

DRA. MARY  
ROXANA  
AQUINO BARJA

Se debe tomar en cuenta que para que un contrato tenga validez es importante que se de el cumplimiento de los requisitos esenciales del negocio jurídico, además de observar las distintas funciones que cumple.

DR. JHON  
KLEBER  
BENITES  
TANGO

Básicamente serían los mismos elementos que se utilizan para los contratos reconocidos por el código civil, manifestándose la voluntades de las partes, que la contratación se de forma licita y que sea físicamente y jurídicamente posible.

DR. GUSTAVO  
JACINTO  
RAMIREZ  
DUQUE

Considero que la normativa para los contratos en general no es suficiente, se necesita de la exigencia e incorporación de un marco legal global, que ofrezca al comercio un terreno propio para su desarrollo.

DR. ALAN BERROSPI ACOSTA	Hay que considerar que para que un contrato en cualquiera de sus formas tenga validez es importante que se cumpla con los requisitos del acto jurídico.
--------------------------------	---

2. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?	
DRA. MARY	Considero que no en la medida de que aun cuando no estén
ROXANA AQUINO BARJA	regulados los contratos electrónicos como tal, se podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.
DR. JHON KLEBER BENITES TANGO	Si de alguna manera el consumidor se encuentra bajo una desventaja, por lo que aún no hay norma que hable de forma clara y específica sobre esta figura, dejando cierto vacío y permitiendo que se genere contrataciones que carezcan de seguridad hacia los consumidores.
DR. GUSTAVO JACINTO	Sí, los coloca en calidad de riesgo por carecer de régimen
RAMIREZ DUQUE	jurídico propio, es preciso señalar que si hay una inexistencia normativa sobre la relación que vincula a las empresas con los consumidores vía internet.
DR. ALAN BERROSPI	Considero que no en la medida de que aun cuando no estén
ACOSTA	regulados los contratos electrónicos como tal, se podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.

--	--

3. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA	Definitivamente este uso continuo de la nueva forma para contratar genera desconfianza de una manera negativa, dado de que nosles queda claro la regulación sobre el contrato electrónico.
-------------------------------------	--

DR.JHON KLEBER BENITES TANGO	Podríamos decir que en este caso, que al no tener en cuenta la identidad de quien ofrece el producto, así como también el que no se determine con precisión el tiempo y el lugar del producto que se va a consumir, ahí es donde claramente se origina uno de los tantos problemas en este tipo de contratación ya que no se tendría claro a donde recurrir para efectuar algún reclamos cuando la parte consumidora se ve afectada.
---------------------------------------	--

DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE	A raíz del covid 19, se ha hecho un uso continuo de las redes para comercializar productos, sin embargo la desventaja por cuanto el comercio es la falta de confianza que se produce al no tener algún documento que acredite que te llegara lo solicitado sin ningún inconveniente, como también a la hora de plantear un reclamo.
--	---

DR. ALAN BERROSPÍ ACOSTA	Si este tipo de comercio genera cierta desconfianza, por la misma razón que no se tiene como acreditar cuando se recae
--------------------------------	--

	en actos de mala fe por la otra parte, ya que en este tipo de contratación se deja de lado la constancia de un documento con el cual se podría reclamar, siendo que todo es de forma virtual.
--	---

**INTERPRETACIÓN:**

Se llegó a establecer mediante la presente investigaciones conjunto con los aportes brindados por los abogados especialistas en la materia Laboral, que si es importante que se establezcan el uso de elementos válidos del acto jurídico para que se de la validez de una contratación electrónica. Asimismo Changaray (2017) manifiesta que se debería utilizar lo plasmado en el código civil, sin embargo, hace mención el artículo 1373º del Código Civil refiere que los contratos se celebran y a la vez se perfeccionan al momento en que se manifiesta la aceptación la misma que recae por el oferente. En síntesis, puede precisar que la celebración de contratos a través de la figura electrónica, hoy en día la distancia no es impedimento, sin embargo, es difícil dilucidar en qué momento se perfecciona el contrato.

<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	
Explicar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores	
1. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?	
DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA	La falta de información con la que se cuenta hoy en día ante este tipo de contratación, si afectan al derecho del consumidor ya que los vuelven vulnerables a recaer en cualquier tipo de ilicitud, irregularidad, o faltas ante la contratación que puedan contraer con un tercero.

<p>DR. JHON KLEBER BENITES TANGO</p>	<p>La falta de información vulnera los derechos del consumidor al colocarlos en una situación de vulnerabilidad al momento de no tener una norma precisa que respalde algún problema al momento de contratar para adquirir algún bien o servicio.</p>
<p>DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE</p>	<p>Mucho, ya que se recae en un perjuicio para la persona que en este caso genera el consumo, al no tener conocimiento sobre este tipo de contratación de forma específica.</p>
<p>DR. ALAN BERROSPI ACOSTA</p>	<p>Sí, básicamente ese es uno de los grandes problemas, el que no se tenga informado a los consumidores, ciertamente los coloca en plena desventaja ante una situación de irregularidad.</p>

<p>2. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45 ° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor, corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?</p>	
<p>DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA</p>	<p>Creo que tan solo estos artículos no reflejan lo que en sí hoy en día es un contrato electrónico, es por ello que debería implementarse información concreta y clara en base a esta figura que se utiliza para contratar.</p>
<p>DR. JHON KLEBER BENITES TANGO</p>	<p>Si bien es cierto el código de protección y defensa del consumidor, está enfocado a salvaguardar los derechos de las personas que realizaran el consumo, en los artículos</p>

	referidos no habla de forma precisa sobre los tan mencionados contratos electrónicos, dejándolos en una situación perjudicial porque no se encuentra hasta el momento norma que regule este tipo de contratación.
DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE	Son referencias vagas las que encontramos en tales artículos ya que hablan de la contratación de forma genérica, mas no hacen referencia de los contratos electrónicos como se debería a razón de los cambios y avances tecnológicos que venimos atravesando
DR. ALAN BERROSPI ACOSTA	No, la información dentro de los artículos mencionados no cuenta con la información necesaria, así como también en los artículos del código civil, en su libro de contratos donde solo mencionan la figura del contrato electrónico, mas no, hay una estructura clara sobre ella.

3. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?	
DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA	Creo que no limita al tener un respaldo legal, pues pueden recurrir a otros mecanismos.
DR. JHON KLEBER BENITES TANGO	No necesariamente, ya que tenemos normas supletorias que podrían adherirse a alguna situación que se presente

DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE	De cierta forma sí, ya que carecen de normativa especial.
DR. ALAN BERROSPÍ ACOSTA	En ese tipo de caso se cuenta con normas supletorias que serán las encargadas de regular cualquier informalidad.

### **INTERPRETACIÓN:**

En la presente tenemos que la mayoría de nuestros entrevistados, nos confirman que debe darse una implementación de una normativa específica sobre los contratos electrónicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad jurídica de los consumidores.

Además Schwab (2018) destaca la importancia del tema de la protección al consumidor y hace un llamado a todos los grupos y sectores involucrados para que tomen una actitud de positivo activismo en defensa de los derechos del consumidor. Si bien el Estado Peruano ha emprendido recientes e importantes reformas en este sentido, aún hace falta perfeccionar la legislación actual y proveer mecanismos ágiles que permitan al consumidor ejercer efectiva y eficientemente su defensa.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios

1. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades públicas o privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

<p>DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA</p>	<p>La falta de información repercute negativamente al momento de adquirir algún producto o servicio, los consumidores quedan en un estado de inseguridad ya que no se podría corroborar que se llevó a cabo el pedido o servicio por parte de los contratantes.</p>
<p>DR. JHON KLEBER BENITES TANGO</p>	<p>Repercute de forma negativa, ya que genera que las personas estén desinformadas de sus derechos como consumidores, es por la misma razón que mediante el avance tecnológico que se viene desarrollando, existe la necesidad de informar sobre los nuevos acontecimientos, para que los consumidores cuenten con una debida protección al momento de realizar una contraprestación con la otra parte.</p>
<p>DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE</p>	<p>Bastante diría, porque si nos encontramos en una etapa de desinformación, de que manera conocemos los avances, o las nuevas formas y perjuicios que podríamos atravesar cuando realicemos este tipo de compras vía internet.</p>
<p>DR. ALAN BERROSPÍ ACOSTA</p>	<p>Influye mucho, porque al no contar con información certera de la protección que pueda brindarnos la norma, nos encontramos desinformados, y en riesgo de recaer en cualquier acto de mala fe.</p>

2. ¿En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?

<p>DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA</p>	<p>Creo que en general se podría modificar algunos artículos en lo referido a los negocios jurídicos que obedezcan a interpretación sistemática que, deforma integral soluciónen problemas que se dan en el caso de los contratos electrónicos.</p>
<p>DR.JHON KLEBER BENITES TANGO</p>	<p>Claro está, que contamos con el código civil que regula los contratos en forma general, pero a razón del avance tecnológico, es ahora que se necesita de una norma especial, que cuente con principios y normas que hablen de forma clara y precisa sobre esta nueva figura</p>
<p>DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE</p>	<p>En nuestro país, debería incorporarse una regulación específica sobre la contratación electrónica, la misma que establecerá el perfeccionamiento de la venta o productos que se van a adquirir por este medio, y también y no menos importante, que se señalen mecanismos que le brinden protección a los consumidores.</p>
<p>DR. ALAN BERROSPI ACOSTA</p>	<p>Definitivamente sí, se debe de incorporar o implementar artículos que nos hablen de los contratos electrónicos, para salvaguardar los derechos de los consumidores con más eficacia.</p>

3. ¿Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

<p>DRA. MARY ROXANA AQUINO BARJA</p>	<p>Creo que no todos los notarios ni usuarios tienen información suficiente sobre los contratos electrónicos, y no solo ellos, si no que en general desconocemos sobre las irregularidades ante esta forma de contraer un bien o servicio, lo cual es perjudicial para la persona que va a consumir lo que requiera por vía electrónica.</p>
<p>DR.JHON KLEBER BENITES TANGO</p>	<p>Definitivamente no, la contratación electrónica, no alcanza hoy en día los niveles deseados en nuestro país, además contamos con tantas limitaciones en la vía internet, ya que existen muchos sectores que se encuentran en esa situación, existe también la falta de difusión de sus ventajas, y la falta de confianza en ese tipo de transacciones.</p>
<p>DR. GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE</p>	<p>Creo que hoy en día, contamos con una desinformación bastante elevada, que nos limita a conocer sobre nuestros derechos.</p>
<p>DR. ALAN BERROSPI ACOSTA</p>	<p>Actualmente hemos recaído en una etapa de desinformación de forma desmesurada, porque la ciudadanía no se informa y el estado no se encarga de mantenernos informados a la par.</p>

### **INTERPRETACIÓN:**

Tenemos en las siguientes respuestas brindadas por los expertos en la materia manifiestan de forma unánime que lamentablemente sí, nos encontramos en un nivel de desinformación muy elevado, el mismo que nos ha colocado en una total desventaja ya que desconocemos de los derechos que dan protección a los consumidores

En consecuencia, Schwab (2018) destaca la importancia del tema de la protección al consumidor y hace un llamado a todos los grupos y sectores involucrados para que tomen una actitud de positivo activismo en defensa de los derechos del consumidor. Si bien el Estado Peruano ha emprendido recientes e importantes reformas en este sentido, aún hace falta perfeccionar la legislación actual y proveer mecanismos ágiles que permitan al consumidor ejercer efectiva y eficientemente su defensa.

## **4.2 DISCUSION**

En el presente capítulo se contrastaron las respuestas brindadas por los participantes expertos en la materia Laboral en el problema de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19

### **Objetivo General**

Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19

### **Supuesto General:**

Los contratos electrónicos no favorece la seguridad jurídica para los consumidores, a raíz de los cambios que se han suscitado es por ello que se recomienda que se implemente o se afiance la regulación en el Código de Defensa y protección al consumidor y el Código Civil para que se encuentre acorde a la presente realidad.

Se llegó a establecer mediante la presente investigaciones conjunto con los aportes brindados por los abogados especialistas en la materia Laboral, que si es importante que se establezcan el uso de elementos válidos del acto jurídico para que se de la validez de una contratación electrónica.

Asimismo Changaray (2017) manifiesta que se debería utilizar lo plasmado en el código civil, sin embargo, hace mención el artículo 1373º del Código Civil refiere que los contratos se celebran y a la vez se perfeccionan al momento

en que se manifiesta la aceptación la misma que recae por el oferente. En síntesis, puede precisarse que la celebración de contratos a través de la figura electrónica, hoy en día la distancia no es impedimento, sin embargo, es difícil dilucidar en qué momento se perfecciona el contrato.

### **Objetivo Específico 1**

Explicar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º, 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores

#### **Supuesto General 1:**

Consideramos que la regulación de este tipo de contratos, es dada de una forma muy genérica en cuanto hace referencia a este tipo de contrato virtual, es por ello que nos vemos inmersos en la carencia de seguridad jurídica para los consumidores.

En la presente tenemos que la mayoría de nuestros entrevistados, nos confirman que debe darse una implementación de una normativa específica sobre los contratos electrónicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad jurídica de los consumidores.

Además Schwab (2018) destaca la importancia del tema de la protección al consumidor y hace un llamado a todos los grupos y sectores involucrados para que tomen una actitud de positivo activismo en defensa de los derechos del consumidor. Si bien el Estado Peruano ha emprendido recientes e importantes reformas en este sentido, aún hace falta perfeccionar la legislación actual y proveer mecanismos ágiles que permitan al consumidor ejercer efectiva y eficientemente su defensa.

#### **Objetivo específico 2:**

Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios

## **Supuesto General 2:**

Se puede precisar que en base a la falta de información en este tipo de contratación es donde se deja vulnerable al consumidor, recayendo en riesgos ante la contraprestación que se vaya a realizar con la otra parte los mismos que no permiten proporcionar confianza al consumidor por no conocer el bien o servicio que este va a adquirir.

Santander (2015) quien explica que para viabilizar la seguridad jurídica de los consumidores, se tiene que prever como primer objetivo, que las partes contratantes deben contar con una correcta identificación para acceder con total seguridad, es decir, se busca evitar la posibilidad se actué de mala fe. Básicamente, esto es el resultado del distanciamiento existente entre las personas que van a contratar a razón de la pandemia que venimos afrontando y a su relativa imposibilidad de verificarlo por la necesaria rapidez de las transacciones exigida en este medio. Por consiguiente, se quiere que los medios de pago cuenten una característica particular para lo que se busca, es decir, los datos referentes al pago que se ha hecho efectivo por los consumidores viajan a través de la vía virtual. De modo que se presencia el temor de que los datos adquiridos no sean transmitidos por la persona que dice hacer la solicitud o transacción, pudiendo producirse su interceptación, recayendo en un aprovechamiento ilícito

## **CONCLUSIONES**

Es preciso resaltar que las conclusiones presentadas conforme a casa uno de los objetivos trazados, puesto que se tienen las siguientes:

### **PRIMERO:**

Respecto de lo anteriormente mencionado, se recomienda que pueda darse la respectiva incorporación de la figura de los contratos electrónicos en la ley de Protección y Defensa del consumidor, en vista de que esto permitirá que el consumidor se encuentre debidamente protegido al realizar este tipo de contrataciones. De modo que pueda esclarecer este modelo de contrato con la finalidad de que se obtenga una correcta regulación jurídica, tratando de erradicar la vulneración en este tipo de derecho.

### **SEGUNDO:**

De la misma manera que a razón de esta incorporación, se requiere el afianzamiento correspondiente de la normativa, ya brindara así una mejora en la seguridad jurídica que se encuentra en total desventaja, la misma recaerá en el bienestar de toda la sociedad.

### **TERCERO:**

Que el Comercio Electrónico ha aumentado su crecimiento aceleradamente lo que permite que se dé una contratación mucho de manera rápida y sencilla, sin embargo, la norma con la que se regula no garantiza la respectiva protección de los consumidores en el acto donde se va a realizar un compra o transacción electrónica, es por ello que esta figura genera desconfianza

## RECOMENDACIONES

En síntesis, después de todo lo explicado en la presente tesis, es preciso recomendar lo siguiente:

### **PRIMERO:**

Que claramente se necesita una normativa especial tomándose en cuenta los factores que actúen como protección ante los actos del consumidor dentro de una contratación electrónica, por lo que se busca trabajar en aceptar el desarrollo y transformación de la tecnología y el cambio de suerte de ánimo de las personas que han ido ampliando sus requerimientos con respecto a todos los campos tecnológicos y van acrecentando a medida que pasa el tiempo, la obligatoriedad reorganizar la legislación para el cual sea aplicable a las contrataciones electrónicas.

### **SEGUNDO:**

Con la incorporación que se propone a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor Ley 29571 y a su vez en el libro de contratos en el Código Civil, autorizará al consumidor existir resguardado al efectuar contratos electrónicos de forma verdadera y confiable, para que se pueda garantizar la relación contractual electrónica; brindando así la seguridad jurídica a los consumidores y no se encuentren en un estado de vulnerabilidad.

### **TERCERO:**

El estudio de la presente investigación ha sido satisfactorio, debido a que se logró desarrollar los objetivos propuestos y corroborar la hipótesis planteada desde el comienzo con la doctrina, derecho comparado, y finalmente con el estudio de los expedientes de los usuarios, con lo que se llegó a obtener un resultado favorable, para evidenciar que si es necesario la incorporación de una norma específica que refieran sobre contratos electrónicos, buscando proteger los derechos inherentes a los consumidores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Código Civil Peruano. 1984

Constitución Política del Perú. 1993

Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571

García P (2018). *La regulación del comercio: retos ante el cambio tecnológico*. Revista IUS, 12(41), 43-70.

Chámame O (2011). *La Constitución Comentada*. Lima: Editorial Adrus S.R.L.

Espinoza E (2004). *Ley de Protección al Consumidor*. Lima: Editorial Rodhas.

Baca, O (2013) *Ley de Protección y Defensa al Consumidor*

Villalba, J. (2012). *Introducción al Derecho de consumo*. Bogotá: Periódicas S.A.S.

Cabero, A. & Ruiz, P (2017). *Information and Communication Technologies for inclusion: reformulating the digital divide*. *Ijeri. International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 16-30. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665>

Escofet, A. (2020). *Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible?* RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 23(1). <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24680>

Ziemba, E. (2017). *The Contribution of ICT Adoption to the Sustainable Information Society*. *Journal of Computer Information Systems*, (1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1312635>

Del Pino, C (2015). *Tesis Doctoral Las Garantías Jurídicas De Los Usuarios Del Comercio Electrónico* 2018

Medina, C (2017). *Regulation of Electronic Procurement and its Efficacy in the Light of the Legal Framework of Peruvian Civil Law*, Lambayeque 2017. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo.

*Responsabilidad de los prestadores de servicios de Internet*. Polic y Paper ONG Derechos Digitales, Santiago de Chile. Pág. 04. En:



Tello, P., & Pineda, L. (2017). *Análisis del comercio electrónico en Ecuador Tesis de grado, Universidad Internacional de Ecuador*. Repositorio UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2476/1/T-UIDE-1768.pdf>

ANEXO 1  
DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, Alma Mia Calderon Alvarez , identificado con DNI N.º 76346003, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Filial Callao, Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que: 1. El presente proyecto de investigación es de mi autoría. 2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente. 3. El presente proyecto de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno. En tal sentido de identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndose a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 19 junio de 2021



.....  
Alma Mia Calderon Alvarez

DNI: 76346003

## ANEXO 2

### DECLARACION DE AUTENTICIDAD ( ASESOR)

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
---	---	---

Yo, CLARA ISABEL NAMUCHE CRUZADO, docente de la Facultad de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao, revisor (a) de la tesis titulada

, de la estudiante Calderon Alvarez Alma Mia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, a mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Callao 20 de noviembre de 2021

.....  
Firma

**Clara Isabel Namuche Cruzado**

**DNI: 08580729**

### ANEXO 3

#### Matriz de operacionalización de variables

<b>TÍTULO</b>	
<b>“LOS CONTRATOS ELECTRONICOS Y LA REGULACION JURIDICA DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ - TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19”</b>	
<b>PROBLEMAS</b>	
Problema General	¿De qué manera los Contratos Electrónicos inciden en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de la pandemia covid-19?
Problema Específico 1	¿De qué manera la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores?
Problema Específico 2	¿Cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?
<b>OBJETIVOS</b>	
Objetivo General	Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19
Objetivo Específico 1	Explicar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores

<p>Objetivo</p> <p>Específico 2</p>	<p>Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios</p>
<p><b>SUPUESTOS JURÍDICOS</b></p>	

<p>Supuesto General</p>	<p>Los contratos electrónicos no favorece la seguridad jurídica para los consumidores, a raíz de los cambios que se han suscitado es por ello que se recomienda que se implemente o se afiance la regulación en el Código de Defensa y protección al consumidor y el Código Civil para que se encuentre acorde a la presente realidad</p>
<p>Supuesto Específico 1</p>	<p>Consideramos que la regulación de este tipo de contratos es dada de una forma muy genérica en cuanto hace referencia a este tipo de contrato virtual, es por ello que nos vemos inmersos en la carencia de seguridad jurídica para los consumidores.</p> <p>Se puede precisar que en base a la falta de información en este tipo de contratación es donde se deja vulnerable</p>
<p>Supuesto Específico 2</p>	<p>al consumidor, recayendo en riesgos ante la contraprestación que se vaya a realizar con la otra parte los mismos que no permiten proporcionar confianza al consumidor por no conocer el bien o servicio que este va a adquirir.</p>

Categorización	<p>Categoría 1: Los contratos electrónicos</p> <p>Subcategoría 1: Falta de regulación en la normativa.</p> <p>Subcategoría 2: Falta de información en la contratación de bienes y servicios por parte de la empresa.</p> <p>Categoría 2: La Regulación Jurídica de los Consumidores</p> <p>Subcategoría 1: Vacío legal en el sistema civilperuano...</p> <p>Subcategoría 2: Proyectos en torno a su naturaleza</p>
<b>MÉTODO</b>	
Diseño de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque: Cualitativo</li> <li>- Diseño: Teoría Fundamentada</li> <li>- Tipo de investigación: Básica</li> <li>- Nivel de la investigación: Descriptivo</li> </ul>
Método de muestreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población:</li> <li>- Abogados especializados</li> <li>- Conocedores de la materia</li> <li>- Trabajadores de la OIT</li> <li>- Muestra: 6 personas dedicadas a la materia.</li> </ul>
Plan de análisis y trayectoria metodológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica e instrumento de recolección de datos Técnica: Entrevista y análisis de documental</li> <li>Instrumento: Guía de entrevista y guía de análisis documental</li> </ul>

Análisis cualitativo de datos	Análisis sistemático, hermenéutico, analítico, comparativo, inductivo y sintético
-------------------------------	---

## ANEXO 4

### Instrumento de recolección de datos

#### Entrevista

### GUIA ENTREVISTA PARA LOS ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO LABORAL

#### OBJETIVO GENERAL:

Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19

1. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?
2. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?
3. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Explicar de qué forma la falta de regulación en el artículo 45º 46º y 47º del CPDC repercute en la Regulación Jurídica de los consumidores

1. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?
2. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?
3. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios

1. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?
2. En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. ¿Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?
3. Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

ANEXO 4

Instrumento de recolección de datos

FICHA DE ENTREVISTAS N°1

**Entrevistado:**

**Cargo/Profesión:**

**Fecha:**

---

GUÍA PARA ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO LABORAL

**Objetivo General: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

1. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?

Se debe tomar en cuenta que para que un contrato tenga validez es importante que se de el cumplimiento de los requisitos esenciales del negocio jurídico, además de observar las distintas funciones que cumple.

2. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?

Considero que no en la medida de que aun cuando no estén regulados los contratos electrónicos como tal, se podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.

3. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

Definitivamente este uso continuo de la nueva forma para contratar genera desconfianza de una manera negativa, dado de que nosles queda claro la regulación sobre el contrato electrónico.

**Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

1. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?

La falta de información con la que se cuenta hoy en día ante este tipo de contratación, si afectan al derecho del consumidor ya que los vuelven vulnerables a recaer en cualquier tipo de ilicitud, irregularidad, o faltas ante la contratación que puedan contraer con un tercero.

2. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor corresponden a una clara y específica

información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?

Creo que tan solo estos artículos no reflejan lo que en sí hoy en día es un contrato electrónico, es por ello que debería implementarse información concreta y clara en base a esta figura que se utiliza para contratar.

3. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?

Creo que no limita al tener un respaldo legal, pues pueden recurrir a otros mecanismos.

**Objetivo Específico 2: Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios**

1. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

La falta de información repercute negativamente al momento de adquirir algún producto o servicio, los consumidores quedan en un estado de inseguridad ya que no se podría corroborar que se llevó a cabo el pedido o servicio por parte de los contratantes

2. En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. ¿Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?

Creo que en general se podría modificar algunos artículos en lo referido a los negocios jurídicos que obedezcan a interpretación sistemática que, de forma integral soluciones problemas que se dan en el caso de los contratos electrónicos.

3. Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

Creo que no todos los notarios ni usuarios tienen información suficiente sobre los contratos electrónicos, y no solo ellos, si no que en general desconocemos sobre las irregularidades ante esta forma de contraer un bien o servicio, lo cual es perjudicial para la persona que va a consumir lo que requiera por vía electrónica.



A. Shirley Pa. Benito Tovar  
ABOGADA  
C.A.L. N° 60150

---

FIRMA

**Entrevistado:**

**Cargo/Profesión:**

**Institución:**

**Fecha:**

---

GUÍA PARA ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO LABORAL

**Objetivo General: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

4. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?

Podríamos decir que en este caso, que al no tener en cuenta la identidad de quien ofrece el producto, así como también el que no se determine con precisión el tiempo y el lugar del producto que se va a consumir, ahí es donde claramente se origina uno de los tantos problemas en este tipo de contratación ya que no se tendría claro a donde recurrir para efectuar algún reclamos cuando la parte consumidora se ve afectada.

5. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?

Si de alguna manera el consumidor se encuentra bajo una desventaja, por lo que aún no hay norma que hable de forma clara y específica sobre esta figura, dejando cierto vacío y permitiendo que se genere contrataciones que carezcan de seguridad hacia los consumidores.

6. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

Podríamos decir que en este caso, que al no tener en cuenta la identidad de quien ofrece el producto, así como también el que no se determine con precisión el tiempo y el lugar del producto que se va a consumir, ahí es donde claramente se origina uno de los tantos problemas en este tipo de contratación ya que no se tendría claro a donde recurrir para efectuar algún reclamos cuando la parte consumidora se ve afectada

**Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

4. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?

La falta de información vulnera los derechos del consumidor al colocarlos en una situación de vulnerabilidad al momento de no tener una norma precisa que respalde algún problema al momento de contratar para adquirir algún bien o servicio.

5. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?

Si bien es cierto el código de protección y defensa del consumidor, está enfocado a salvaguardar los derechos de las personas que realizaran el consumo, en los artículos referidos no habla de forma precisa sobre los tan mencionados contratos electrónicos, dejándolos en una situación perjudicial porque no se encuentra hasta el momento norma que regule este tipo de contratación.

6. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?

No necesariamente, ya que tenemos normas supletorias que podrían adherirse a alguna situación que se presente

**Objetivo Específico 2: Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios**

4. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

Repercute de forma negativa, ya que genera que las personas estén desinformadas de sus derechos como consumidores, es por la misma razón que mediante el avance tecnológico que se viene desarrollando, existe la necesidad de informar sobre los nuevos acontecimientos, para que los consumidores cuenten con una debida protección al momento de realizar una contraprestación con la otra parte.

5. En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. ¿Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?

Claro está, que contamos con el código civil que regula los contratos en forma general, pero a razón del avance tecnológico, es ahora que se necesita de una norma especial, que cuente con principios y normas que hablen de forma clara y precisa sobre esta nueva figura

6. Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

Definitivamente no, la contratación electrónica, no alcanza hoy en día los niveles deseados en nuestro país, además contamos con tantas limitaciones en la vía internet, ya que existen muchos sectores que se encuentran en esa situación, existe también la falta de difusión de sus ventajas, y la falta de confianza en ese tipo de transacciones.



FRANCISCO BENITES LANGOA  
ABOGADO  
Reg 83990

---

FIRMA

**Entrevistado:**

**Cargo/Profesión:**

**Institución:**

**Fecha:**

---

GUÍA PARA ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO LABORAL

**Objetivo General: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

7. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?

Considero que la normativa para los contratos en general no es suficiente, se necesita de la exigencia e incorporación de un marco legal global, que ofrezca al comercio un terreno propio para su desarrollo.

8. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?

Sí, los coloca en calidad de riesgo por carecer de régimen jurídico propio, es preciso señalar que si hay una inexistencia normativa sobre la relación que vincula a las empresas con los consumidores vía internet.

9. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

A raíz del covid 19, se ha hecho un uso continuo de las redes para comercializar productos, sin embargo la desventaja por cuanto el comercio es la falta de confianza que se produce al no tener algún documento que acredite que te llegara lo solicitado sin ningún inconveniente, como también a la hora de plantear un reclamo.

**Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

7. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?

Mucho, ya que se recae en un perjuicio para la persona que en este caso genera el consumo, al no tener conocimiento sobre este tipo de contratación de forma específica.

8. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?

Son referencias vagas las que encontramos en tales artículos ya que hablan de la contratación de forma genérica, mas no hacen referencia de los contratos electrónicos como se debería a razón de los cambios y avances

tecnológicos que venimos atravesando

9. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?

De cierta forma sí, ya que carecen de normativa especial.

**Objetivo Específico 2: Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios**

7. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

Bastante diría, porque si nos encontramos en una etapa de desinformación, de que manera conocemos los avances, o las nuevas formas y perjuicios que podríamos atravesar cuando realicemos este tipo de compras vía internet.

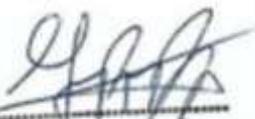
8. En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. ¿Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?

En nuestro país, debería incorporarse una regulación específica sobre la contratación electrónica, la misma que establecerá el perfeccionamiento de la venta o productos que se van a adquirir por este medio, y también y no menos importante, que se señalen mecanismos que le brinden protección a los

consumidores.

9. Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

Creo que hoy en día, contamos con una desinformación bastante elevada, que nos limita a conocer sobre nuestros derechos.



Gustavo Jacinto Romero Dague  
ABOGADO  
C.A.L. 32068

---

FIRMA

## FICHA DE ENTREVISTAS N°4

**Entrevistado:**

**Cargo/Profesión:**

**Institución:**

**Fecha:**

---

### GUÍA PARA ABOGADOS ESPECIALISTAS EN DERECHO LABORAL

**Objetivo General: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

10. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?

Hay que considerar que para que un contrato en cualquiera de sus formas tenga validez es importante que se cumpla con los requisitos del acto jurídico

11. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos, pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?

Considero que no en la medida de que aun cuando no estén regulados los contratos electrónicos como tal, se podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.

12. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una regulación exacta del contrato electrónico?

Si este tipo de comercio genera cierta desconfianza, por la misma razón que no se tiene como acreditar cuando se recae en actos de mala fe por la otra parte, ya que en este tipo de contratación se deja de lado la constancia de un documento con el cual se podría reclamar, siendo que todo es de forma virtual.

**Objetivo Específico 1: Determinar de qué manera los Contratos Electrónicos incide en la Regulación Jurídica de los consumidores en el Perú-tiempo de pandemia covid-19**

10. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?

Sí, básicamente ese es uno de los grandes problemas, el que no se tenga informado a los consumidores, ciertamente los coloca en plena desventaja ante una situación de irregularidad.

11. ¿Cree Ud. que la figura del contrato electrónico en los artículos 45° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?

No, la información dentro de los artículos mencionados no cuenta con la información necesaria, así como también en los artículos del código civil, en su libro de contratos donde solo mencionan la figura del contrato electrónico, mas no, hay una estructura clara sobre ella

12. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los consumidores a tener un respaldo legal?

En ese tipo de caso se cuenta con normas supletorias que serán las encargadas de regular cualquier informalidad.

**Objetivo Específico 2: Analizar cómo influye la falta de información ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios**

10. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?

Influye mucho, porque al no contar con información certera de la protección que pueda brindarnos la norma, nos encontramos desinformados, y en riesgo de recaer en cualquier acto de mala fe

11. En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. ¿Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?

Definitivamente sí, se debe de incorporar o implementar artículos que nos hablen de los contratos electrónicos, para salvaguardar los derechos de los consumidores con más eficacia.

12. Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?

Actualmente hemos recaído en una etapa de desinformación de forma desmesurada, porque la ciudadanía no se informa y el estado no se encarga de mantenernos informados a la par.



---

FIRMA

**ANEXO 5  
VALIDACIONES**

- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Clara Isabel Namuche Cruzado
- Lugar en el que Labora: Universidad Cesar Vallejo.
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Alma Mia

Calderon Alvarez Aspectos de Validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación											X		
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado											X		
3.- Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y Científicos											X		
4.- Organización	Existe una organización lógica											X		
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje Comprensible											X		
6.- Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principio científico											X		
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son Demostrados											X		
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base											X		

- Opinión de aplicabilidad  
-El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación  
-El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X



FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE DNI No.

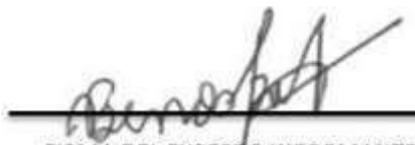
- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Alan Berrospi Acosta
- Lugar en el que Labora: Universidad Cesar Vallejo.
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Alma Mia

Calderon Alvarez Aspectos de Validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación											X		
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado											X		
3.- Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y Científicos											X		
4.- Organización	Existe una organización lógica											X		
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje Comprensible											X		
6.- Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principio científico											X		
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son Demostrados											X		
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base											X		

- Opinión de aplicabilidad  
-El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 43673189 Telf.: 953 970 543

- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Javier Wilfredo Paredes Sotelo.
- Lugar en el que Labora: Universidad Cesar Vallejo.
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Alma Mia

**Calderon Alvarez Aspectos de Validación**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación										X			
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado										X			
3.- Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y Científicos										X			
4.- Organización	Existe una organización lógica										X			
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje Comprensible										X			
6.- Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principio científico										X			
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son Demostrados										X			
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base										X			

- Opinión de aplicabilidad  
 -El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación  
 -El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X




---

**FIRMA DEL EXPERTO**
**INFORMANTE DNI No.**
**08580729 Telf.:**
**972001675**

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:

**“Los Contratos Electrónicos y La Regulación Jurídica de los Consumidores en el Perú - Tiempo de Pandemia Covid-19”**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, **JHON KLEBER BENITES TANGO**, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 27. 09. 21

Firma:



JHON KLEBER BENITES TANGO  
ABOGADO  
Reg 83990

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:

**"Los Contratos Electrónicos y La Regulación Jurídica de los Consumidores en el Perú - Tiempo de Pandemia Covid-19"**

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, **MARY ROXANA AQUINO BARJA**, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 29. 09. 21

Firma:



A. Mary Roxana Aquino Barja  
ABOGADA  
C.A.L. N° 60150

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:

**"Los Contratos Electrónicos y La Regulación Jurídica de los Consumidores en el Perú - Tiempo de Pandemia Covid-19"**

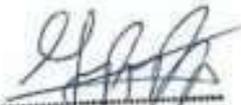
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, **GUSTAVO JACINTO RAMIREZ DUQUE**, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 26. 09. 21

Firma:

  
Gustavo Jacinto Ramirez Duque  
ABOGADO  
C.A.L. 49068

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada:

**"Los Contratos Electrónicos y La Regulación Jurídica de los Consumidores en el Perú - Tiempo de Pandemia Covid-19"**

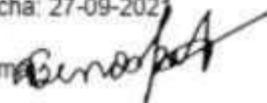
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Alan Felix Berrospi Acosta, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 27-09-2021

Firma



PREGUNTAS	ABOGADO 1	ABOGADO 2	ABOGADO 3	ABOGADO 4	CONVERGENCIA (acuerdo)	DIVERGENCIA (desacuerdo)	INTERPRETACIÓN DE ABOGADOS
1. De acuerdo a su experiencia profesional ¿Cuáles serían los elementos válidos, para que los contratos electrónicos se regulen correctamente en la normativa Peruana?	Se debe tomar en cuenta que para que un contrato tenga validez es importante que se de el cumplimiento de los requisitos esenciales del negocio jurídico, además de observar las distintas funciones que cumple.	Básicamente serían los mismos elementos que se utilizan para los contratos reconocidos por el código civil, manifestándose la voluntades de las partes, que la contratación se de forma lícita y que sea físicamente y jurídicamente posible.	Considero que la normativa para los contratos en general no es suficiente, se necesita de la exigencia e incorporación de un marco legal global, que ofrezca al comercio un terreno propio para su desarrollo.	Hay que considerar que para que un contrato en cualquiera de sus formas tenga validez es importante que se cumpla con los requisitos del acto jurídico.	Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario el uso de elementos para una correcta regulación dentro de los contratos.	No existe desacuerdo entre los entrevistados.	Se llegó a establecer mediante la presente investigaciones conjunto con los aportes brindados por los abogados especialistas en la materia Laboral, que si es importante que se establezcan el uso de elementos válidos del acto jurídico para que se de la validez de una contratación electrónica.
2. ¿Considera Ud. que la falta de regulación de los contratos electrónicos,	Considero que no en la medida de que aun cuando no estén regulados los contratos electrónicos como tal, se	Si de alguna manera el consumidor se encuentra bajo una desventaja, por lo que aún no hay norma que hable de forma	Sí, los coloca en calidad de riesgo por carecer de régimen jurídico propio, es preciso señalar que si hay una inexistencia normativa sobre la	Considero que no en la medida de que aun cuando no estén regulados los contratos electrónicos como tal, se	Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario que	No existe desacuerdo entre los entrevistados	Se llegó a establecer mediante la presente investigaciones conjunto con los aportes brindados por los abogados

<p>pone en riesgo la seguridad jurídica de los consumidores?</p>	<p>podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.</p>	<p>clara y específica sobre esta figura, dejando cierto vacío y permitiendo que se genere contrataciones que carezcan de seguridad hacia los consumidores.</p>	<p>relación que vincula a las empresas con los consumidores vía internet.</p>	<p>podrían aplicar los principios generales de los contratos y realizar una correcta aplicación de la normatividad existente.</p>	<p>se busque la manera de poder salvaguardar la seguridad de los consumidores.</p>		<p>especialistas en la materia Laboral, que si es importante que se establezcan el uso de elementos válidos del acto jurídico para que se de la validez de una contratación electrónica.</p>
<p>3. ¿De qué manera cree Ud. que esta nueva figura de la regulación de los contratos electrónicos que se viene dando actualmente a raíz de la pandemia COVID -19, genera desconfianza en los consumidores al apreciar que no se tiene una</p>	<p>Definitivamente este uso continuo de la nueva forma para contratar genera desconfianza de una manera negativa, dado de que nos les queda claro la regulación sobre el contrato electrónico.</p>	<p>Podríamos decir que en este caso, que al no tener en cuenta la identidad de quien ofrece el producto, así como también el que no se determine con precisión el tiempo y el lugar del producto que se va a consumir, ahí es donde claramente se origina uno de los tantos problemas en este tipo de</p>	<p>A raíz del covid 19, se ha hecho un uso continuo de las redes para comercializar productos, sin embargo la desventaja por cuanto el comercio es la falta de confianza que se produce al no tener algún documento que acredite que te llegara lo solicitado sin ningún inconveniente, como también a la</p>	<p>Si este tipo de comercio genera cierta desconfianza, por la misma razón que no se tiene como acreditar cuando se recae en actos de mala fe por la otra parte, ya que en este tipo de contratación se deja de lado la constancia de un documento con el cual se podría reclamar, siendo que todo es de forma virtual.</p>	<p>Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si existe desconfianza en los consumidores al consumir o comprar un bien o servicio.</p>	<p>No existe desacuerdo entre los entrevistados</p>	<p>Se llegó a establecer mediante la presente investigaciones conjunto con los aportes brindados por los abogados especialistas en la materia Laboral, que si es importante que se establezcan el uso de elementos válidos del acto jurídico para que se de la validez de una contratación electrónica.</p>

regulación exacta del contrato electrónico?		contratación ya que no se tendría claro a donde recurrir para efectuar algún reclamo cuando la parte consumidora se ve afectada.	hora de plantear un reclamo.				
1. ¿De que manera considera Ud. que la falta de información en estos artículos del Código de protección y defensa del consumidor afectan al derecho del consumidor?	La falta de información con la que se cuenta hoy en día ante este tipo de contratación, si afectan al derecho del consumidor ya que los vuelven vulnerables a recaer en cualquier tipo de ilicitud, irregularidad, o faltas ante la contratación que puedan contraer con un tercero.	La falta de información vulnera los derechos del consumidor al colocarlos en una situación de vulnerabilidad al momento de no tener una norma precisa que respalde algún problema al momento de contratar para adquirir algún bien o servicio.	Mucho, ya que se recae en un perjuicio para la persona que en este caso genera el consumo, al no tener conocimiento sobre este tipo de contratación de forma específica.	Sí, básicamente ese es uno de los grandes problemas, el que no se tenga informado a los consumidores, ciertamente los coloca en plena desventaja ante una situación de irregularidad.	Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario que se fomente el conocer de forma abierta la información sobre este tipo de situaciones con la finalidad de no recaer en actos de mala fe.	No existe desacuerdo entre los entrevistados	En la presente tenemos que la mayoría de nuestros entrevistados, nos confirman que debe darse una implementación de una normativa específica sobre los contratos electrónicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad jurídica de los consumidores.
2. ¿Cree Ud. que la figura del contrato	Creo que tan solo estos artículos no	Si bien es cierto el código de protección y	Son referencias vagas las que encontramos en	No, la información dentro de los	Considerando las repuestas brindadas por los	No existe desacuerdo	En la presente tenemos que la mayoría de

<p>electrónico en los artículos 45 ° 46° 47° del Código de protección y defensa del consumidor, corresponden a una clara y específica información en cuanto a lo que respecta hoy en día el contrato electrónico a raíz de la pandemia COVID - 19?</p>	<p>reflejan lo que en sí hoy en día es un contrato electrónico, es por ello que debería implementarse información concreta y clara en base a esta figura que se utiliza para contratar.</p>	<p>defensa del consumidor, está enfocado a salvaguardar los derechos de las personas que realizaran el consumo, en los artículos referidos no habla de forma precisa sobre los tan mencionados contratos electrónicos, dejándolos en una situación perjudicial porque no se encuentra hasta el momento norma que regule este tipo de contratación</p>	<p>tales artículos ya que hablan de la contratación de forma genérica, mas no hacen referencia de los contratos electrónicos como se debería a razón de los cambios y avances tecnológicos que venimos atravesando</p>	<p>artículos mencionados no cuenta con la información necesaria, así como también en los artículos del código civil, en su libro de contratos donde solo mencionan la figura del contrato electrónico, mas no, hay una estructura clara sobre ella</p>	<p>expertos podemos deducir que es necesario la implementación clara y específica de una norma que exprese sobre lo que son contratos electrónicos y todo lo competente al tema.</p>	<p>entre los entrevistados</p>	<p>nuestros entrevistados, nos confirman que debe darse una implementación de una normativa específica sobre los contratos electrónicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad jurídica de los consumidores.</p>
<p>3. ¿Cree Ud. que la falta de modificación de los artículos CPDC, limita a los</p>	<p>Creo que no limita al tener un respaldo legal, pues pueden recurrir a otros mecanismos.</p>	<p>No necesariamente, ya que tenemos normas supletorias que podrían adherirse a</p>	<p>De cierta forma sí, ya que carecen de normativa especial.</p>	<p>En ese tipo de caso se cuenta con normas supletorias que serán las encargadas de regular</p>	<p>Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que de cierta forma si los limita</p>	<p>No existe desacuerdo entre los entrevistados</p>	<p>En la presente tenemos que la mayoría de nuestros entrevistados, nos confirman que debe darse una</p>

consumidores a tener un respaldo legal?		alguna situación que se presente		cualquier informalidad.	pero también se sabe que se cuenta con la existencia de normas supletorias		implementación de una normativa específica sobre los contratos electrónicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad jurídica de los consumidores.
1. ¿Cómo cree Ud. que repercute la falta de información de las entidades públicas o privadas ante lo que se le ofrece vía internet a los consumidores para que estos puedan adquirir bienes y servicios?	La falta de información repercute negativamente al momento de adquirir algún producto o servicio, los consumidores quedan en un estado de inseguridad ya que no se podría corroborar que se llevó acabo el pedido o servicio por parte de los contratantes.	Repercute de forma negativa, ya que genera que las personas estén desinformadas de sus derechos como consumidores, es por la misma razón que mediante el avance tecnológico que se viene desarrollando, existe la necesidad de informar sobre los nuevos acontecimientos,	Bastante diría, porque si nos encontramos en una etapa de desinformación, de que manera conocemos los avances, o las nuevas formas y perjuicios que podríamos atravesar cuando realicemos este tipo de compras vía internet.	Influye mucho, porque al no contar con información certera de la protección que pueda brindarnos la norma, nos encontramos desinformados, y en riesgo de recaer en cualquier acto de mala fe.	Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario el uso de elementos para una correcta regulación dentro de los contratos.	No existe desacuerdo entre los entrevistados	Tenemos en las siguientes respuestas brindadas por los expertos en la materia manifiestan de forma unánime que lamentablemente sí, nos encontramos en un nivel de desinformación muy elevado, el mismo que nos ha colocado en una total desventaja ya que desconocemos de los derechos que

		para que los consumidores cuenten con una debida protección al momento de realizar una contraprestación con la otra parte.					dan protección a los consumidores
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

<p>2. ¿En su Experiencia Laboral que argumentos jurídicos que cree Ud. Que debe incorporarse en el Código Civil Peruano para optimizar los Contratos Electrónicos?</p>	<p>Creo que en general se podría modificar algunos artículos en lo referido a los negocios jurídicos que obedezcan a interpretación sistemática que, de forma integral solucionen problemas que se dan en el caso de los contratos electrónicos.</p>	<p>Claro está, que contamos con el código civil que regula los contratos en forma general, pero a razón del avance tecnológico, es ahora que se necesita de una norma especial, que cuente con principios y normas que hablen de forma clara y precisa sobre esta nueva figura</p>	<p>En nuestro país, debería incorporarse una regulación específica sobre la contratación electrónica, la misma que establecerá el perfeccionamiento de la venta o productos que se van a adquirir por este medio, y también y no menos importante, que se señalen mecanismos que le brinden protección a los consumidores.</p>	<p>Definitivamente sí, se debe de incorporar o implementar artículos que nos hablen de los contratos electrónicos, para salvaguardar los derechos de los consumidores con más eficacia.</p>	<p>Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario el uso de elementos para una correcta regulación dentro de los contratos.</p>	<p>No existe desacuerdo entre los entrevistados</p>	<p>Tenemos en las siguientes respuestas brindadas por los expertos en la materia manifiestan de forma unánime que lamentablemente sí, nos encontramos en un nivel de desinformación muy elevado, el mismo que nos ha colocado en una total desventaja ya que desconocemos de los derechos que dan protección a los consumidores</p>
--	--	--	--	---	--	---	---

<p>3. ¿Cree Ud. que los Notarios y Usuarios tienen conocimiento suficiente respecto a los Contratos Electrónicos?</p>	<p>Creo que no todos los notarios ni usuarios tienen información suficiente sobre los contratos electrónicos, y no solo ellos, si no que en general desconocemos sobre las irregularidades ante esta forma de contraer un bien o servicio, lo cual es perjudicial para la persona que va a consumir lo que requiera por vía electrónica.</p>	<p>Definitivamente no, la contratación electrónica, no alcanza hoy en día los niveles deseados en nuestro país, además contamos con tantas limitaciones en la vía internet, ya que existen muchos sectores que se encuentran en esa situación, existe también la falta de difusión de sus ventajas, y la falta de confianza en ese tipo de transacciones.</p>	<p>Creo que hoy en día, contamos con una desinformación bastante elevada, que nos limita a conocer sobre nuestros derechos.</p>	<p>Actualmente hemos recaído en una etapa de desinformación de forma desmesurada, porque la ciudadanía no se informa y el estado no se encarga de mantenernos informados a la par.</p>	<p>Considerando las repuestas brindadas por los expertos podemos deducir que si todos manifiestan que es necesario el uso de elementos para una correcta regulación dentro de los contratos.</p>	<p>No existe desacuerdo entre los entrevistados</p>	<p>Tenemos en las siguientes respuestas brindadas por los expertos en la materia manifiestan de forma unánime que lamentablemente sí, nos encontramos en un nivel de desinformación muy elevado, el mismo que nos ha colocado en una total desventaja ya que desconocemos de los derechos que dan protección a los consumidores</p>
---	--	---	---	--	--	---	---