



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La contratación electrónica y su incidencia en los  
derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019  
- 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
ABOGADO**

**AUTOR:**

Espinoza Sanchez Waldo Asencio ([orcid.org/0000-0002-2675-1430](https://orcid.org/0000-0002-2675-1430))

Guadalupe Ríos, Ruben ([orcid.org/0000-0002-4407-2685](https://orcid.org/0000-0002-4407-2685))

**ASESORA:**

Mg. Salinas Leon, Rosa Elvira ([orcid.org/0000-0003-2442-9146](https://orcid.org/0000-0003-2442-9146))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derechos Fundamentales Procesos Constitucionales Y Jurisdiccion  
Constitucional y Partidos

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**TARAPOTO – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A mi padre Roberto J. Guadalupe de la Peña, que está en los cielos.

**Ruben Guadalupe Rios**

A mis padres Waldo Espinoza y Julia Sánchez, quienes son mi inspiración perpetua en todo lo que hago y en los logros obtenidos, a mi hermana Lita Espinoza por su apoyo permanente, a mi novia Suli García, quien se ha convertido en mi soporte y es la base fundamental para el logro de todas las metas propuestas.

**Waldo Asencio Espinoza Sánchez**

## **Agradecimiento**

A mi madre, Luliman F. Rios Lozano, por su apoyo durante toda mi vida. A mi sobrino Sebastián, porque en sus ojos vuelvo a ver lo importante de la vida.

**Ruben Guadalupe Rios**

En primer lugar, a Dios por brindarme salud y las oportunidades laborales y económicas para la realización de esta investigación, a mis padres Waldo Espinoza y Julia Sánchez, por brindarme las mejores enseñanzas y valores personales y familiares a ellos mi agradecimiento eterno, a mi hermana Lita Espinoza quien ha sido un soporte muy importante y por traer a este mundo dos hermosos sobrinos Reynaldo Valentino y Domi Valentina quienes diariamente alegran mi vida, a todos ellos Gracias.

**Waldo Asencio Espinoza Sánchez**

## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	14
3.3 Escenario de estudio .....	14
3.4 Participantes.....	15
3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.6 Procedimiento .....	17
3.7 Rigor científico.....	18
3.8 Método de análisis de datos .....	19
3.9 Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>62</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla N°1: <i>Lista de reclamos presentados ante INDECOPI</i>.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N°2: <i>Guía de análisis documental</i>.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N°3: <i>Lista detallada de reclamos ante INDECOPI</i>.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla N°4: <i>Guía detallada de análisis documental</i> .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla N°5. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabla N°6. Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabla N°7. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia ...</b>	<b>92</b>
<b>Tabla N°5: Fuente: Guía de observación.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla N°6: Fuente: Guía de Análisis Documental.....</b>	<b>94</b>

## RESUMEN

La presente Tesis denominada “La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020”, tiene por **objetivo general** determinar de qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor acorde a la doctrina internacional, y la opinión proporcionada por el personal especializado de la institución competente en materia de protección al consumidor en la ciudad de Tarapoto durante el año 2019 y 2020. Para ello se ha utilizado el método sistemático, además del cualitativo y descriptivo, mediante el uso de entrevistas y fuentes documentales. Asimismo, los resultados obtenidos han permitido evidenciar que, debido a características específicas, se ha producido un aumento del uso de la modalidad electrónica para realizar transacciones comerciales, así como también se ha mostrado la ausencia de una normativa en el Perú que proteja al consumidor ante esta situación. Posterior al análisis se ha concluido que, en la realidad actual, resulta indispensable la creación de una norma que regule el comercio electrónico y permita brindar seguridad jurídica al consumidor, además de la adecuada capacitación del INDECOPÍ ante estos reclamos.

Palabras Claves: INDECOPÍ, contratación electrónica, derechos del consumidor, instrumento de consumo.

## **ABSTRACT**

This Thesis called "Electronic contracting and its impact on the fundamental rights of the consumer, Tarapoto 2019 - 2020", has as its main objective to determine how electronic contracting affects the fundamental rights of the consumer according to international doctrine, and the opinion provided by the specialized personnel of the competent institution in consumer protection in the city of Tarapoto during the year 2019 and 2020. For this purpose, the systematic method has been used, in addition to the qualitative and descriptive method, through the use of interviews and documentary sources. Likewise, the results obtained have shown that, due to specific characteristics, there has been an increase in the use of the electronic modality to carry out commercial transactions, as well as the absence of regulations in Peru to protect the consumer in this situation. After the analysis, it has been concluded that, in the current reality, it is essential to create a rule to regulate electronic commerce and provide legal certainty to the consumer, in addition to the adequate training of INDECOPI to deal with these claims.

Keywords: INDECOPI, electronic contracting, consumer rights, consumer instrument.

## I. INTRODUCCIÓN

La forma en la que concurren los intercambios comerciales ha cambiado con el pasar del tiempo. Sin embargo, el crecimiento tecnológico, y dos eventos en específico que se hallan ligados a este, han ocasionado una transformación sin precedentes en la modalidad en la que los seres humanos solían intercambiar bienes y servicios. El primer suceso fundamental, es la creación de la computadora y su posterior distribución a nivel global. Una encuesta realizada en el año 2020 por el INEI determinó que de cien hogares, treinta y seis cuentan con una computadora. El segundo acontecimiento ocurrió en la década de los noventa, cuando el internet fue adaptado como un medio que posibilitó la expansión de la comunicación. Ambos hechos fueron determinantes para separar la característica presencialidad en el intercambio de bienes, lo que originó nuevos escenarios a las partes que interactúan en la relación de consumo, obligando a legisladores a la creación de preceptos que puedan normar situaciones acaecidas a raíz de lo expuesto.

Adquirir un producto gracias a una transacción comercial que se realizó en internet, es una realidad con la que los consumidores cada vez más se familiarizan. Esta es denominada comercio electrónico, o *e-commerce*, y, considerando que las redes permiten la creación de un mercado complejo que incluye todo tipo de bienes y operaciones necesarias para concretar una transacción comercial, presenta una serie de ventajas. Como, por ejemplo: facilita una mayor variedad de bienes y precios entre los que se puede optar. No obstante, también puede presentar inseguridades como la identidad del vendedor, perfeccionamiento del contrato o características del bien.

Este intercambio no presencial, posibilitado gracias al desarrollo de plataformas virtuales, ha visto dificultades en su desarrollo. Dificultades que en su mayoría afectan a la parte más débil de una relación de consumo. Muchas veces los productos nunca llegan a los consumidores a pesar de haber realizado los pagos

correspondientes. El consumidor pierde tiempo. Si bien una visita presencial a distintos centros comerciales para comparar precios puede tardar días, también hay tiempo invertido en navegar por la red para seleccionar la mejor alternativa entre una ilimitada variedad de productos. El consumidor también pierde dinero, pues realizar un depósito pecuniario que cubra tanto el costo del producto como el costo del envío, genera un gasto mayor que únicamente el pago del bien en una tienda local. El consumidor pierde en términos de expectativa. Esto ocurre debido a que el pago se efectúa por un producto que, al menos en fotografías publicitarias es exactamente lo que el consumidor estaba buscando; sin embargo, en la realidad el producto no solo no corresponde con la descripción, sino que no es nada de lo que fue mostrado en la publicidad, o en el peor de los casos, el bien ni siquiera llega al consumidor.

Si bien no existe una ley que regule a nivel mundial la actividad comercial que transcurre gracias al uso del internet, si existen preceptos generales creados para tipificar los procesos necesarios y las actividades mercantiles. Entre estos, se tiene la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Comité Económico y Social Europeo, emitida el 08 de junio del 2000, por la Unión Europea, la cual desarrolla los aspectos jurídicos del comercio electrónico y a su vez, ofrece seguridad jurídica a los consumidores.

En nuestro país, la contratación electrónica no se encuentra en un cuerpo normativo general ni posee una norma específica. No obstante, se ha podido observar una demanda creciente en su utilización. Al respecto, el autor Flores (2021) efectúa una reflexión acerca de cómo la crisis mundial ocasionada por el covid-19 ha contribuido a la utilización de canales virtuales para comercializar bienes y servicios. Esta situación ha forzado a muchas empresas a iniciar un proceso rápido de adaptación que les permita brindar atención tanto a clientes potenciales, como a los previamente constituidos. Debido a las restricciones impuestas por la pandemia, el proceso de adaptación que permitió habilitar espacios de comercio ha requerido,

sin lugar a dudas, el uso de herramientas electrónicas, lo que reforzó el uso de la contratación electrónica con el objetivo de adquirir productos.

Al tener en cuenta que es una modalidad muy empleada, el legislador peruano ha contribuido a la búsqueda de la seguridad jurídica con dos normas. La primera de ellas es la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269), mediante la cual se ha buscado otorgar a la firma digital, el mismo grado de validez que ostenta una manuscrita. La segunda norma es la Ley 27291, que modificó el Código Civil en los artículos 141, 1374 y añadió un el artículo 141-A, lo que permitió el uso de la modalidad electrónica para efectuar una contratación. Sin embargo, debido a la naturaleza vulnerable del consumidor y a las peculiaridades propias de la contratación electrónica, los instrumentos legislativos para garantizar la seguridad jurídica al emplear la contratación electrónica para el consumo resultarían insuficientes.

Esta investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, en el Distrito de Tarapoto 2019-2020?

La justificación teórica de esta investigación está cimentada en la recopilación y exploración efectuada tanto al material biográfico, como a la entrevista realizada a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín en materia de contratación electrónica y derechos fundamentales del consumidor. De igual manera, la justificación práctica no solo se basa en el análisis de las legislaciones que regulan este medio de contratación en el sector de consumo a nivel internacional, sino también en reconocer el malestar generado en los consumidores como un problema real que es generado por la falta de regulación en este tipo de contratación a nivel nacional.

La justificación social de la investigación se encuentra orientada a mostrar cómo la contratación electrónica ha ido en aumento debido a la globalización, convirtiéndose en una herramienta necesaria. Asimismo, se visualizará una óptica más amplia de la contratación electrónica como un medio que, si bien puede tener múltiples ventajas para el consumidor, debido a la falta de una regulación especial también puede ocasionar dificultades y atentar contra los derechos fundamentales de la parte más vulnerable de la relación de consumo en la localidad.

Como objetivo general se plantea determinar de qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor. Los objetivos específicos son: *i)* Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados por consumidores ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos que hayan afectado al consumidor; *ii)* Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental. *iii)* Indagar sobre la contratación electrónica como un instrumento para el consumo mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.

La hipótesis general planteada fue; la creación e implementación de una ley que regule la contratación electrónica en el Perú favorecería a la protección de los derechos fundamentales del consumidor establecidos en la Constitución Política del Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado en el enfoque internacional al autor Vélez (2018) en su tesis denominada “Los conflictos de consumo en los contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica”. Tesis de pregrado para optar el grado de Licenciatura en Derecho, formulada en la Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio, la cual mediante una metodología cualitativa concluyó que: Existen dos clasificaciones en las que podemos reconocer el comercio electrónico. La primera de ellas es la modalidad directa, la cual se origina cuando el pedido, el pago y el envío del bien o servicio se dan de forma electrónica. La segunda modalidad, sin embargo, si bien coincide en el pedido y pago electrónico, requiere el envío físico del producto. A pesar de no existir un marco específico de protección al consumidor electrónico, la reforma titulada “Sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico” que fue implementada en el Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, tiene una función paliativa que pretende asegurar los derechos de los consumidor y usuarios mediante la utilización de deberes impuestos a los comerciantes. Entre estos, podemos encontrar brindar información sobre: su identidad, sobre los bienes y servicios ofrecidos, los términos y condiciones, sobre el costo total de bienes y servicios. Además, la parte vendedora deberá proveer un mecanismo gratuito y eficaz que permita al consumidor plantear quejas y reclamos.

Así mismo, Gómez (2019) en la investigación “El perfeccionamiento del contrato electrónico en el derecho internacional privado español”. Tesis de posgrado para optar por el grado de Doctor en Derecho Privado Especial en la Universidad de Jaén, España, la cual concluyó gracias al uso de la metodología cualitativa, que el perfeccionamiento del contrato electrónico internacional tiende a la especialización. En otras palabras, el contrato electrónico se perfecciona cuando se dan los elementos y fases establecidos en el régimen jurídico aplicable. Existen ciertas características que diferencian el perfeccionamiento de la modalidad de

contratación electrónica que emplea un sitio web de otras que concluyen simultáneamente. A partir de su tesis, la autora ha reconocido como características de perfeccionamiento a la oferta, la adhesión y el control de incorporación de las condiciones generales del contrato, las cuales se encuentran en la mayoría de los contratos de consumo con soporte electrónico. Además de lo anteriormente mencionadas, el perfeccionamiento de un contrato electrónico de consumo está relacionado a los elementos que lo asocian a ciertas vicisitudes que el consumidor podría enfrentar en caso de optar por su uso; entre estos se han incluido el derecho de desistimiento y el deber de recibir información tanto previa como posteriormente a la contratación.

Por su parte, López (2019), en su tesis titulada “La protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en Internet”. Tesis de posgrado para optar el grado de Doctor en Estudios Jurídicos en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, la cual, con la utilización de la metodología cualitativa determinó que, debido a la globalización y tecnología, la contratación electrónica ha modificado postulados esenciales en la contratación regular. Si bien en México el contrato electrónico está regulado en el Código del Comercio, es en el Código Civil en donde se encuentra su fundamento principal: «la manifestación del consentimiento por medios electrónicos». Debido a su naturaleza rápida y general, los contratos electrónicos suelen ser pactos de adhesión, esto supone un riesgo debido a la falta de especificidad. Por ello, su control y el establecimiento de medidas que puedan brindar seguridad es primordial. Entre estos mecanismos encontramos los principios de protección, los cuales se tienen en cuenta de acuerdo a la etapa de la compra. De esta manera, en el momento anterior a la compra los principios más importantes son los de la información y la publicidad no engañosa; en la etapa de la compra son el acceso a la solución de controversias, el derecho a la reparación y el derecho al desistimiento. La investigación ha determinado que aun cuando en México se regula el comercio y contratación electrónicos, la extracción y no aplicación de los

principios antes mencionados ocasionan deficiencias y carencias que obstaculizan la eficaz protección al consumidor.

A nivel nacional se consideró a Vásquez (2018). En su tesis titulada “El contrato electrónico y los derechos del consumidor en el distrito de Los Olivos 2018”. Tesis para optar el título de Abogado. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, la cual mediante el uso de la metodología cualitativa concluyó tres puntos importantes. El primero de ellos, se basa en la falta de protección que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571 brinda a los consumidores cuando se trata de contratación electrónica. Se determinó que, si bien esta modalidad de contratación puede poseer múltiples beneficios, esto ocurre si es que las reglas establecidas en las plataformas virtuales son claras y siguen los lineamientos internacionales. El segundo punto, analizó que el contrato electrónico se perfecciona en dos momentos; el primero ocurre cuando el usuario ingresa en una tienda virtual, se registra, crea su usuario virtual y acepta los términos y condiciones de la tienda virtual, convirtiéndose en un consumidor electrónico; posteriormente, sucede la aceptación del medio de pago seguido de este. El tercer y último punto, menciona el acceso limitado por parte de los consumidores a la información, pues las tiendas virtuales pueden poseer términos y condiciones contractuales abusivos que ocasionan la falta de seguridad en los pagos en línea, una deficiente protección de datos personales y la nula solución a controversias y reclamos, afectando el derecho de los consumidores sometidos a este tipo de contratos.

Además, Marcelo (2019), en su investigación denominada “Los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica, y su incidencia en los derechos del consumidor en la ciudad de Trujillo periodo 2015-2016”. Tesis para optar el título de abogado. Universidad Señor de Sipán, en la que, al utilizarse la metodología cualitativa se concluyó; que tanto vacíos como deficiencias de la contratación electrónica tienen incidencia en los derechos del consumidor. Existe, debido al deficiente manejo de planteamientos teóricos, a una mala interpretación de estos y al desconocimiento

por parte de los usuarios, consumidores, y la parte ofertante, un inadecuado desarrollo de las actividades comerciales en el campo de la contratación electrónica, así como también una precaria aplicación de la normatividad vigente en su desenvolvimiento y ante la solución de conflictos que esta podría acarrear.

Castrejón y Rojas (2019), en la tesis titulada “Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica”. Tesis para optar el título de abogado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, la cual concluyó gracias al aporte de la metodología cualitativa que la normatividad vigente en materia de protección del consumidor debe actualizarse teniendo en cuenta factores determinantes como el desarrollo y el crecimiento tecnológico y el cambio en el estilo de vida que ha forzado a las personas a efectuar un mayor uso del campo tecnológico en su vida cotidiana. Además, el trabajo de investigación propone la incorporación de una propuesta legislativa. Este cambio en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor permitiría brindarle seguridad jurídica al consumidor, mediante mecanismos de protección ante una posible vulneración de sus derechos en una relación contractual electrónica.

En cuanto a las teorías, se ha tenido en cuenta para la redacción del presente trabajo la Teoría del Análisis Económico del Derecho, la Teoría General del Contrato y la Teoría de los Contratos o Teoría de Economía de la Información.

La Teoría del Análisis Económico del Derecho originada en Estados Unidos durante la década de 1960. Esta propone la aplicación del razonamiento empleado en las ciencias de la economía a modo de predicción para los efectos que pueda traer consigo la formulación de leyes jurídicas.

Bullard (2018) señala la inclinación en el ser humano de buscar aquello por lo que se ve favorecido. Gracias a ello, las ciencias económicas han estructurado

fundamentos teóricos que posibilitan la previsión de comportamientos en la sociedad civil; como, por ejemplo: la ley de la oferta y demanda, que sugiere que se presentará una menor demanda para la adquisición de un producto que tenga el precio demasiado elevado y viceversa. A su vez, el autor antes mencionado define la economía como un sistema que, al emplearse como una herramienta de predicción de conductas, aumentaría la eficacia en la creación de leyes; pues al brindar un conocimiento previo de las razones que motivan a las personas en su comportamiento diario, permitiría a los legisladores orientar la normativa hacia una búsqueda generalizada del bienestar colectivo.

El Análisis Económico del Derecho puede ser empleado para el análisis de una gran variedad de instituciones jurídicas, tal es el caso de la contratación, pues existe una relación entre la seguridad que esta ofrece y los costos de transacción. Bullard (2006) explica que la imposibilidad de garantizar seguridad en la ejecución de la promesa efectuada por el proveedor electrónico genera incertidumbre en el consumidor, la cual asume un rol de costo. Si el producto que se adquirirá genera un beneficio no equiparable a las dudas que genera el proveedor sobre el cumplimiento, las posibilidades de contratar se reducen o, en su defecto, se busca una opción de costo más elevado pero que brinde mayor seguridad.

Bullard (2006) añade que la seguridad que se adopte ante una transacción dependerá de dos factores. El primer de ellos, es el nivel de confianza que el consumidor deposita en la posibilidad de cumplimiento. Este factor se ve determinado por las garantías legales y extralegales que protejan a la parte más débil de la relación de consumo. El segundo factor radica en el costo total que propiciaría seguridad al consumidor, más allá del valor monetario este se refiere al tiempo y esfuerzo que puedan garantizarle seguridad al contratar.

Si bien los contratos de consumo presentan características particulares que los diferencian de los contratos estipulados en el Código Civil, este dispositivo aun

contempla formalidades como la digitalización de la firma en medios electrónicos que asegura su legalidad (Russell, 2016). Asimismo, debido a la estructura propia de los contratos de adhesión, se ha optado por la utilización de la Teoría General del Contrato, la cual pretende solucionar las disyuntivas de carácter socioeconómico que puedan presentarse tanto en la contratación como en el mercado. El autor Torres (2016) señala a la Obligatoriedad, la Patrimonialidad, la Buena Fe y la Relatividad como los principios rectores que la conforman, pues ha determinado que la presencia de estos elementos garantiza la eficacia del contrato.

Al respecto, Demolombe (1870) define a la relación contractual como el pacto que surge producto de la autonomía de los intervinientes y que se ve afectado por el principio jurídico general denominado *seguridad jurídica*, el cual le proporciona un carácter obligatorio. Puesto que la contratación funciona como un medio que permite que las necesidades socioeconómicas se desenvuelvan con eficacia, esta debe poseer un respaldo legal que otorgue estabilidad con respecto a la palabra de las partes.

Asimismo, el concepto de Patrimonialidad es explicado por Roppo (2009) al señalar que el contrato permite la transferencia y adquisición de la propiedad, cuyas relaciones por antonomasia son patrimoniales. Asimismo, el contrato origina obligaciones de carácter patrimonial que pueden valorarse económicamente.

Por su parte, la Buena Fe dentro del ordenamiento jurídico considera una diversidad de matices, entre los que, según el autor Díez (1952) resaltan dos de ellos. En primer lugar, la Buena Fe como el estándar de la conducta exigible de acuerdo a la relación jurídica y a su finalidad; como resultado, las partes no se deben únicamente a lo estipulado, sino a lo que la situación impone. En segundo lugar, este principio es considerado como la ignorancia a la lesión que podría ser ocasionada hacia el interés legalmente tutelado de una de las partes. La parte que ocasione el menoscabo actúa de manera antijurídica, pero al ser sus acciones honradas y justas

debido a que tuvo en cuenta la situación subjetiva en la que se encontraba, la Buena Fe funciona como una exclusión de la culpabilidad de un acto formalmente ilícito. Como último principio rector está la Relatividad. Este principio es definido por el autor Torres (2016) como la dirección que toma los efectos obligatorios del contrato, pues estas no tienen un carácter absoluto porque solo afectan a las partes intervinientes y a los herederos de estas. Aubert y Leclercq (2006) sintetizan este principio afirmando que: “La sustancia tradicional de la cuestión relativa al efecto obligatorio del contrato, tradicionalmente es gobernada por el principio del efecto relativo”.

Un gran sector del mercado implica transacciones generalizadas debido al rápido crecimiento económico. Por ello, la contratación ha evolucionado hasta convertirse en un mecanismo práctico y eficaz que permite el intercambio de bienes y servicios de manera masiva (Bullar, 2006). La producción serial en medios electrónicos de los contratos ha eliminado lo que la teoría tradicional del contrato entiende como etapa de negociación, viéndose obligado el consumidor a adherirse a las cláusulas estipuladas por la parte proveedora, echo que ha sido tomado en cuenta para la utilización de la Teoría de los Contratos o teoría de Economía de la Información. Al respecto, Sarmiento (2005) precisa que ésta tiene por finalidad descubrir cómo la asimetría de información afecta la relación entre los agentes económicos denominados principal y agente. En este tipo de contratación, las partes intentan solucionar la falta de información con decisiones que les permiten evitar los costos que su ignorancia podría acarrear.

Esta teoría se formuló a raíz de los estudios de la falta de información en una de las partes contratantes a lo largo de la década de 1970. Salanié (citado por Sarmiento, 2005) señala que su implementación fue originada como el resultado de la búsqueda de un modelo económico más realista que el de características de competencia perfecta, un modelo bajo el cual los precios de los bienes puestos en el mercado eran perfectos y ambas partes se encontraban en igualdad de condiciones y racionalidad para celebrar un contrato, ideales económicos que resultarían imposibles.

Un contrato electrónico cuya finalidad es la del consumo, explica Rinesi (citado por Villota, 2006), deberá ser objeto de un régimen especial de protección debido a que los medios empleados para su celebración crean una brecha aun mayor de asimetría informativa que afecta al consumidor. Contrario al Derecho Civil, que rige las relaciones contractuales bajo el principio de igualdad de las partes, en el Derecho del Consumidor es requerida una naturaleza estrictamente tuitiva que proporcione equilibrio al vínculo de las partes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación.**

Tipo de investigación: La presente investigación, debido a sus características es categorizada dentro del tipo básico. Su objetivo principal se centró en la recopilación de información para la realización de un análisis que permita dilucidar la incidencia de la contratación electrónica en los derechos fundamentales del consumidor. Asimismo, esto fue posible gracias a los datos que el desarrollo de los objetivos específicos permitió recabar.

Muñiz (2012), explica que las investigaciones básicas son llevadas a cabo con el objetivo de dos finalidades esenciales. Por un lado, estas permiten la creación de nuevos aspectos teóricos. Por otro lado, esta tipología posibilita la modificación de teorías ya existentes, lo que hace posible la ampliación de los conocimientos relacionados al campo en cuestión sin la realización de aspectos prácticos.

Debido a que la investigación se basó en el análisis documental y no en la recolección de información de campo, el enfoque de estudio empleado es cualitativo, citando a Martínez (2006), este se enfoca en develar la naturaleza de las realidades concebidas, por ello actúa analizando las manifestaciones del comportamiento.

Diseño de investigación: Citando a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones cualitativas pueden darse de manera genérica desde los enfoques de la teoría fundamentada, diseños narrativos, etnográficos o diseños de investigación – acción.

La presente investigación fue efectuada mediante el estudio de caso, el cual se caracterizará por su naturaleza idiográfica. Gilgun (citado por Muñiz, 2012) define este enfoque como la descripción detallada y exhaustiva de un caso en sí mismo,

resultando innecesario la formulación de una hipótesis. Muñiz (2012) señala acerca que el abordaje de los estudios de caso puede ser integral. En otras palabras, el autor señala que, para llegar a un resultado, es necesario el estudio de un caso en específico, como también del de varios casos analizados particularmente.

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

El presente trabajo de investigación presenta dos variantes de estudio. La primera de ellas, la contratación electrónica se ha dividido en las categorías Ley N° 27269, el Código Civil, y la doctrina. La segunda variable titulada derecho del consumidor se ha dividido en la categoría Constitución Política del Perú y Órgano Competente. Asimismo, las divisiones efectuadas han sido subdivididas en subcategorías. La Ley N° 27269 se ha subcategorizado como Ley de Firmas y Certificados Digitales, mientras que el Código Civil se ha dividido en: «Artículo 141: Manifestación de voluntad, Artículo 141-A: Formalidad, Artículo 1374: Conocimiento y contratación entre ausentes», y la doctrina se ha determinado como análisis internacional. En lo que respecta a las subcategorías de la variante de estudio derechos fundamentales del consumidor se dividen en Derecho a la protección del consumidor e Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual. La escala de medición de ambas variables es de naturaleza nominal.

### **3.3 Escenario de estudio**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tenido en cuenta el aporte de estudios previos desarrollados tanto en el campo internacional como nacional. Sin embargo, se sitúa en un escenario local, pues se analizó como fuente directa una entrevista a la autoridad competente de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### **3.4 Participantes**

La investigación se efectuó mediante la recopilación de fuentes académicas primarias, como, por ejemplo: tesis, artículos académico y contenido de revista académicas. De manera complementaria, se ha optó por llevar a cabo una entrevista a la autoridad competente de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, para un mejor esclarecimiento de la problemática.

### **3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Clavijo, Guerra, Yáñez (2014), definen a las técnicas e instrumentos como el conjunto de herramientas o acciones mediante las que el investigador extrae la información que le permite conocer al “objeto de estudio” de manera adecuada. En la exploración realizada se utilizó la técnica de análisis de registro documental, a través de la cual fueron empleados la guía de observación, la guía de análisis jurisprudencial y la entrevista.

#### **Técnicas:**

Las técnicas como tal son las herramientas mediante el cual el investigador obtuvo información relevante para su estudio en relación a lo manifestado; la investigación comprendió:

- Observación
- Análisis de documentos
- Entrevistas

**Observación.-** Al respecto, Orellana & Sánchez (2006) definen esta técnica como la inmersión del investigador en el entorno visual con el fin de detectar una problemática. En el caso de una investigación que se realizará en un medio

virtual, el observador requiere de un dominio tecnológico que le permita un mejor manejo de los recursos para obtener información.

**Análisis de documentos.-** De acuerdo con Garrido (2002, p.337), el análisis de documentos es un proceso operacional enfocado en la representación de documentos y sus contenidos de manera distinta a la original contenida en los mismos, con el objetivo de hacer posible su posterior recuperación e identificación

**Entrevista.-** Según Hernández (2014) consiste en el examen de las vivencias de las personas asociándolas con quehaceres habituales o laborales, lo cual le otorga un realce especial a las actividades e interrelaciones en su entorno natural al apartar las modificaciones que ocasionan un escenario artificial (p. 188). Ocegueda (2004) la categoriza como la técnica más utilizada en la investigación cualitativa. En la entrevista intervienen el entrevistador y el entrevistado, y su interacción se produce mediante un dialogo serio e intencional con la finalidad de ofrecer información de la fuente directa. Esto coincide con lo expuesto por Marvasti (2019), quien define a la entrevista como el medio más empleado para recolectar datos en el enfoque cualitativo (p. 6), el autor señala además que su utilización es de suma importancia para definir los criterios establecidos en el marco de una investigación.

### **Instrumentos de recolección de Datos:**

**Guía de observación:** La guía de observación es definida por Tamayo (citado por Campos, G. & Lule, N., 2012) como el documento que permite la recolección y registro sistemático de datos. Estas cualidades resultan necesarias debido a que lo obtenido es agrupado de acuerdo al orden de las variables o elementos del problema.

**Guía de Análisis Documental:** Clauso (1993) menciona que es elaborada en base a la reagrupación de contenidos documentales con la finalidad de proporcionar eficacia en su consulta o, por el contrario, con el objetivo de descubrir un nuevo producto.

**Entrevista:** Clavijo, Guerra y Yañez (2014) la definen como una técnica de investigación basada en la interrogación realizada a sujetos representativos con la finalidad de obtener información específica. Esta puede ser efectuada en modalidad verbal o escrita.

### **3.6 Procedimiento**

Modo de recolección de datos. – Inicialmente, se empleó una búsqueda para la selección de fuentes académicas que resultarían útiles para la investigación. Lo recolectado fue analizado en base a la confiabilidad de la fuente proporcionada por su denominación académica – artículos en revistas indexadas e investigaciones previas – y a su pertinencia - legislaciones que busquen regular la contratación electrónica como medio para las relaciones de consumo en los países seleccionados. Posteriormente, se procedió con la creación de un registro elaborado de las categorías a explorar.

Para posibilitar el desarrollo de la entrevista a la especialista, se efectuó una solicitud previa dirigida a Indecopi. En esta, se hará de conocimiento la investigación, se expondrán las prerrogativas y se solicitó el apoyo de la autoridad en cuestión, para, de esta manera, absolver las dudas planteadas en el instrumento anteriormente mencionado.

Finalmente, una vez que se reunió la información requerida, esta fue examinada con el objetivo de identificar las ideas y los conceptos necesarios para construir las definiciones importantes en la investigación. De igual manera, se procedió a analizar

puntos de vista contrarios que puedan ocasionar disparidad, con la intención de abarcar una exploración más concreta.

### **3.7 Rigor científico**

#### **Validez**

Los autores Plaza, Uriguen y Bejarano (2017) afirman que la validez de una investigación cualitativa ya ha sido demostrada anteriormente como un hecho cierto. Citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014) exponen que el propósito de la validez está basado en la garantía de la confiabilidad que posee una tesis cualitativa y el nivel de coherencia que esta presenta entre diversos evaluadores.

#### **Validez de Guía de Observación**

La información que se obtuvo mediante la guía de observación permitió la verificación del número de reclamos presentados ante Indecopi durante el periodo 2019 y 2020 con respecto a deficiencias presentadas en contratos electrónicos, fue validada por tres expertos en la materia.

#### **Validez de Guía de Análisis Documental**

De igual manera, la información recopilada que permitió explorar la contratación electrónica como un instrumento para llevar a cabo las actuales relaciones de consumo y la situación que este presenta en diferentes legislaciones, serán validadas por tres expertos.

## **Validez de Entrevista**

Asimismo, se validó por tres expertos la entrevista a efectuarse con la autoridad competente de Indecopi, y mediante la cual se facilitó la búsqueda de los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de la investigación fue proporcionada por la información recibida de profesionales expertos en derecho del consumidor, fuentes previamente publicadas que cuentan con calidad académica y el juicio de tres expertos.

### **3.8 Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos empleado para esta investigación fue el método sistemático, en orden al hecho de que la recopilación de fuentes se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado.

El autor Andréu (2002) define al tratamiento de información recibido por una investigación cualitativa, como el conjunto de técnicas prácticas y sistemáticas con la finalidad de identificar, ordenar y analizar el contenido documental. A su vez, este debe ser útil para profundizar el contenido ya existente y desplazarlo a un contexto social en el que pueda construirse un mensaje. En breve, se enumerarán las técnicas que posibilitaron el análisis de datos.

Recolección de datos: este proceso permite la agrupación de información teórica mayormente recogida de fuentes documentales previamente publicadas en el sector académico, así como también la recolección de información especializada obtenida desde la fuente directa, como por ejemplo la entrevista.

Debido a que el propósito del proceso antes mencionado es el de obtener datos fehacientes que puedan ser verificados, este se efectuó bajo la evaluación constante de la pesquisa adquirida.

### **3.9 Aspectos éticos**

Citando a Carrasco (2009) ubica el aspecto ético en el contenido pragmático que pueda, de manera eficiente, ser empleado para solucionar controversias relevantes al interior de la sociedad. Debido a su naturaleza cualitativa, esta busca no solo el desarrollo del proceso de investigación como en los lineamientos de criterios, calidad y rigor científico, sino también un sustento reforzado por la ética. Finalmente, los valores retóricos contenidos en la legalidad deben tenerse en consideración, estos se encuentran inmerso dentro de un compendio explícito de estudios que se direccionan a la objetividad de la práctica de la justicia social.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.- Objetivo específico 1: Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.

Tabla 1: Lista de reclamos presentados ante INDECOPI

NÚMERO DE RECLAMOS	PERIODO	RAZÓN DE CONCLUSIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
129	2019 - 2020	Inasistencia del reclamado	43	33.3%
		Desistimiento del reclamante	26	20.1%
		Inasistencia de ambas partes	19	14.73%
		No conciliado	19	14.7%
		Inasistencia del reclamante	12	9.3%
		Mediación	8	6.2%
		Conciliado	2	1.5%
		<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Fuente de los datos: Indecopi San Martín. Fecha: 12 de enero del 2022. Lista detallada en Anexos.

2.- Objetivo específico 2: Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.

Tabla 2: Guía de análisis documental.

<b>CONOCER LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA COMO MEDIO PARA EL CONSUMO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL</b>	
<b>LEY O ARTÍCULO</b>	<b>PAIS</b>
<i>Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.</i> Artículo 12 “Obligaciones del proveedor”.	Chile
<i>Resolución Nro. 21/2004 del Grupo de Mercado Común del Sur (MERCOSUR).</i> Artículo 2 “El derecho a la información del consumidor en las transacciones comerciales efectuadas a través del Internet”.	Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay
<i>Ley Nro. 1480, Estatuto del Consumidor</i> Artículo 50 “Protección al consumidor de comercio electrónico”.	Colombia
<i>Ley Federal De Protección Al Consumidor</i> Artículo 76 “De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología”.	México
<i>Ley General de Defensa de los Consumidores y usuarios.</i> Artículo 98 “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil”.	España
Ley Nro. 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. Artículo 11, “Objeto de la ley”.	Perú
<i>Código Civil del Perú</i> Artículo 141-A “Formalidades”.	

Fuente: Elaboración propia. Guía de análisis documental detallado en Anexos

Objetivo específico 3: Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín

#### Entrevista

Dirigido al Especialista en materia al consumidor o con conocimiento especializado en derechos del consumidor.

1.- Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

E1: Sí, ha existido un incremento en la contratación electrónica, lo cual se ha visto considerablemente incrementado por la pandemia que obligó a las personas a utilizar en mayor medida este tipo de contratación para establecer las relaciones de consumo.

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

Sí existen ventajas. En muchos de los casos se observa que los costos respecto de la contratación física son menores, ya que irroga menos gastos a los proveedores de los bienes o servicios. Asimismo, tiene la ventaja en algunos casos de la inmediatez como cuando se trata de productos como libros electrónicos y otros servicios donde no resulte necesario el desplazamiento del bien.

3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

También tiene desventajas, como son: 1. La imposibilidad de probarse el producto en caso de ser algo de vestir o vestir, ocasionando las devoluciones o cambios. 2. Al tratarse de alimentos también puede ocasionar que no se pueda reclamar por el servicio de manera inmediata y obtener un cambio oportunamente. 3. Otra desventaja, radica en el tiempo de entrega, muchas veces excede el ofrecido. 4.

Existen algunas plataformas donde se adquieren productos que no son nacionales, lo cual puede originar en caso de algún problema que se suscite no poder denunciar o reclamar ante la autoridad nacional.

4.- En su experiencia, ¿cuáles creé que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

Los principales problemas son:

- a) Demora en la fecha de entrega pactada.
- b) Producto considerablemente distinto al ofertado.
- c) Productos recibidos en mal estado por daños en el transporte.

5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

Sí, en la medida de que la normativa administrativa se aplica de manera específica a cada caso y dependiendo del producto o servicio que se contrate, asimismo dentro de los órganos resolutivos existe el margen de discrecionalidad siempre concordante con las leyes y la Constitución que orienta la protección del consumidor. Cabe indicar que siempre se puede mejorar la regulación, y sobre todo adecuarla a la realidad y nuevos modos de contratación que vayan surgiendo dentro del marco de las relaciones de consumo.

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al Consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

Por la importancia que ha surgido en relación a la contratación electrónica considero que se debe desarrollar un capítulo específico para regular este tipo de contratación, lo cual no implica que se deje de considerar la normativa sectorial pertinente dependiendo del bien o servicio contratado.

## DISCUSIÓN

La realización del presente trabajo tiene por finalidad resolver el objetivo general planteado que consiste en analizar de qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor en el Distrito de Tarapoto 2019 – 2020, para lo cual han sido generados tres objetivos específicos. El primero de ellos está dirigido a identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos. Por su parte, el segundo objetivo específico desarrollado con una guía de análisis documental tiene por finalidad conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada. Finalmente, el tercer objetivo específico se enfoca en indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, objetivos que serán desarrollados a continuación.

El primer objetivo específico ha sido formulado con el propósito de situar al lector en un contexto específico y realista en cuanto al número de reclamos presentados ante Indecopi a raíz de compras efectuadas con contratos electrónicos durante los años 2019 y 2020; siendo este de un total de ciento veintinueve reclamos.

Por medio del desarrollo del segundo objetivo específico se ha analizado referencialmente las legislaciones en contratos electrónicos de los siguientes países: Chile, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Colombia, México y España. Cabe destacar que en cuanto a las naciones de Chile, Colombia, México y España, estas salvaguardan a los consumidores que emplean la modalidad de contratación electrónica mediante un artículo destinado a ese propósito en un cuerpo normativo dirigido a la protección del consumidor; contrario a los países de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, que conforman el Mercado Común del Sur y que establecieron una resolución específica para la regulación de esta problemática.

En general, los países coinciden en que lo fundamental es proporcionar la información necesaria al consumidor para tomar decisiones de consumo acertadas.

No obstante, cada país ha otorgado matices particulares a su normativa. En el caso de Chile, la contratación por medios electrónicos se encuentra establecida en el artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual sugiere que el consentimiento del consumidor estará ligado irrevocablemente a la información que el proveedor le brinde. Asimismo, las naciones participantes del Mercosur: Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay constituyeron en el año 2004 un acuerdo denominado Resolución Nro. 21/2004 con la finalidad de proteger los intercambios comerciales realizados a través de medios electrónicos, proporcionándole a los consumidores información vital para facilitar sus decisiones. Por su parte, la legislación empleada por Colombia, la Ley Nro. 1480 denominada Estatuto del Consumidor, regula en su artículo 80 la protección al consumidor ante el comercio electrónico. Este marco legislativo además de considerar primordial la información brindada por el proveedor, requiere datos sobre su identidad, así como también cualquier medio posible con el que pueda establecerse contacto. De igual modo, el artículo 76 de la Ley Federal de México regula la protección de los consumidores ante un contrato efectuado por medios electrónicos. A diferencia de las legislaciones anteriormente señaladas, esta normativa está enfocada en mantener la privacidad del consumidor, pues señala que los datos brindados por este deberán ser conservados por el proveedor de manera confidencial para así garantizar la seguridad en su transacción. Por último, España protege las transacciones electrónicas de sus consumidores bajo lo establecido en el artículo 98 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Al igual que las normativas previamente mencionadas, el elemento fundamental de la regulación española es la presentación de información por parte del proveedor. Sin embargo, se establece la singularidad que señala que, en caso de existir comunicación por un medio alternativo, como, por ejemplo, una llamada telefónica, deberá existir también un registro por escrito o en un soporte duradero que otorgue confiabilidad a la transacción, asimismo señala que el requisito indispensable a través del cual se consolida la transacción comercial es la firma del consumidor y el envío del producto.

Una gran corriente de autores considera que el momento de perfeccionamiento de un contrato suscitado por medios electrónicos es perfeccionado con la firma digital. Vasques (2018) en su tesis titulada “El contrato electrónico y los derechos del consumidor en el distrito de Los Olivos 2018” determina en su investigación, que una transacción comercial efectuada mediante un soporte electrónico es perfeccionada con dos hechos importantes, el primero de ellos es la creación del registro del usuario en una tienda virtual, la aceptación de los términos y condiciones de esta, y; el segundo, la posterior aceptación del medio de pago al efectuar una compra. Del mismo modo, López (2019), en su investigación titulada “*La protección del consumidor en México a partir de los contratos celebrados en Internet*”, concluye que la naturaleza global de la tecnología ha ocasionado modificaciones que obligan a la contratación electrónica a cumplir ciertos postulados esenciales, como lo sería la manifestación del consentimiento a través de la firma digital por medios electrónicos, para así perfeccionar el instrumento. Este enfoque, coincide además con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores de Chile, la cual prescribe expresamente que “*La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor*”. Lo analizado previamente, es validado por distintos sectores de la doctrina que han sido expuestos en el marco teórico. Entre ellos tenemos al autor Russell (2016) quien señalar que a pesar de las diferencias que un contrato de consumo pueda tener con un contrato civil, este dispositivo acepta la firma en medios electrónicos como un instrumento que le otorga legalidad y calidad de perfeccionado; y a Demolombe (1870) al expresar que la relación contractual debe tener un respaldo legal con la finalidad de garantizar la estabilidad entre lo dicho por las partes. No obstante, debido a que esta es una transacción que persigue la obtención de un bien con una finalidad de consumo, el enfoque tomado por España que considera además de la firma, el envío del producto parece ser el más acertado para consolidar la transacción.

Para el desarrollo del tercer objetivo específico, indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la

contratación electrónica, se ha formulado una encuesta direccionada a la especialista en cuestión: jefa de la Oficina Regional de Indecopi San Martín, Gena Chávez Rodríguez. Dicho instrumento ha brindado un alcance del incremento en el uso de la modalidad electrónica para efectuar compras producto de la pandemia originada por el COVID-19. Además, ha permitido reconocer ciertas ventajas y desventajas en el uso de esta modalidad. Dentro de las cualidades positivas que pueden asociarse a la contratación electrónica se encuentran el abaratamiento de costos o la inmediatez cuando el producto es un bien que no necesita desplazamiento, tal y como sería el caso de un libro electrónico. Por otro lado, dentro de los inconvenientes que podría suscitar su utilización se encuentran la imposibilidad de probarse adecuadamente una prenda de vestir, situación que generaría una devolución o un intercambio; la imposibilidad de inmediatez en el reclamo en caso de alimentos, lo cual podría ocasionar una negativa en un cambio oportuno del producto; finalmente, otra desventaja existente radica en los largos plazos dados para los tiempos de entrega del bien. De igual manera, la encuesta elaborada ha permitido identificar como factores principales que producen el reclamo de los consumidores al efectuar una compra empleando la contratación electrónica la demora en la fecha de entrega pactada, un producto considerablemente distinto al ofertado y productos recibidos en mal estado por daños de transporte. Si analizamos los factores recogidos bajo el espectro crítico de la Teoría de Análisis Económico del Derecho según lo señalado por Bullard (2006) sería o imposible o perjudicial para el consumidor en términos de economía, garantizar la seguridad en la ejecución de lo pactado entre el proveedor electrónico debido a la naturaleza global del medio. Por ende, encontrar un proveedor que brinde mayor seguridad mediante el uso de la contratación electrónica sugeriría a su vez costos más elevados, lo que llevaría al consumidor a la dicotomía de optar entre un precio exorbitante por el cumplimiento de sus expectativas o un producto a precio módico cuya adquisición genere incertidumbre.

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación se muestra de acuerdo con lo concluido por el autor Marcelo (2019), en la tesis titulada “Los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica, y su incidencia en los derechos del

consumidor en la ciudad de Trujillo periodo 2015-2016”, que determinó que los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica perjudican los derechos de los consumidores. Además, la investigación desarrollo el hecho de que estas se producen en su mayoría debido a un mal manejo y pobre interpretación de planteamientos teóricos, aunado al desconocimiento por parte de los usuarios, consumidores, proveedores; el inadecuado desarrollo de las actividades comerciales en el campo de la contratación electrónica y la precariedad en la normativa vigente. Resulta importante considerar que actualmente no existe una normativa específica para lidiar con los desafíos que genera el uso de un contrato electrónico cuya finalidad es el consumo. Al respecto, Rinesi (citado por Villota, 2006) en un análisis de la teoría Económica de la información, especifica que es necesario en el caso de estos contratos un régimen de protección especial debido a la brecha de información ocasionada por los medios empleados para su celebración. El principio de igualdad entre las partes, propio de un contrato de naturaleza civil, no puede emplearse para proteger al consumidor, puesto que este no tiene otra opción que adherirse al contrato electrónico. Esta situación obliga a los legisladores a buscar formas de eficaces que puedan proteger a la parte más débil de la relación de consumo.

## **V. CONCLUSIONES**

La presente investigación concluye con la identificación de 129 reclamos presentados ante la entidad Indecopi – San Martín. Estos versan sobre compras efectuadas por consumidores a distintos proveedores mediante el uso de un contrato electrónico durante los años 2019 y 2020. El análisis de la guía de observación efectuada ha permitido visualizar la existencia de un gran número de consumidores que confirman el uso del contrato electrónico como un soporte para la adquisición de un producto. Es necesario considerar que, si bien la contratación electrónica es empleada de manera muy frecuente en el Perú, no existe una regulación especial para esta modalidad, lo que deja al consumidor desprotegido.

Durante el desarrollo de esta investigación, se ha identificado a la contratación electrónica como el medio que permite la agilización para la adquisición de bienes mediante la utilización del internet; sin embargo, debido a la naturaleza de este, no existe una normativa que regule su actividad de manera global. Con la finalidad de ofrecer seguridad jurídica al consumidor, distintos países han normado el fenómeno bajo su propio contexto. No obstante, el análisis efectuado a las legislaciones de Chile, Colombia, México, España y las naciones que conforman el Mercado Común del sur ha permitido visualizar como elemento constante y de vital importancia a la información que los proveedores brindan a los consumidores.

La entrevista a persona experta realizada a la jefa de la Oficina Regional del Indecopi en San Martín determinó como los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores ante la Oficina Regional de San Martín la demora en la fecha de entrega pactada, la entrega de un producto considerablemente distinto al ofertado y la recepción de productos en mal estado por daños en el transporte.

La información recopilada gracias al uso de instrumentos permitió determinar que la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, debido al incremento en su uso como modalidad para realizar transacciones comerciales. Como resultado de la falta de una regulación específica que permita

normar su uso, el consumidor se ve muchas veces forzado a adherirse a un contrato electrónico. Esta situación no solo vulnera los intereses del consumidor, sino que contraviene la finalidad tuitiva del derecho del consumidor.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1.- Se recomienda al Congreso de la Republica efectuar un estudio que permita desarrollar una propuesta legislativa para regular los contratos electrónicos. De esta manera, el legislador podrá brindar mayor seguridad jurídica a las partes intervinientes en el comercio electrónico.

2.- Debido a la alta demanda de los consumidores por la intervención de INDECOPI en temas que versen sobre la contratación electrónica como soporte para efectuar un acto de consumo, se sugiere a la entidad brindar información que sea pertinente y adecuada al consumidor a través de su portal de atención web, con la finalidad de ilustrar a la población respecto al tema.

3.- Se recomienda a la entidad INDECOPI de la Oficina Regional de San Martín reforzar las medidas de exigencia y capacitación en los temas de contratación electrónica, para así mantener a los trabajadores actualizados sobre las dificultades que puede presentar el consumidor debido al uso de la contratación electrónica en el proceso de consumo.

## REFERENCIAS

- Aznar, P. (2017). El contrato electrónico. Departamento de Disciplinas Jurídicas Básicas. Universidad de la Laguna. San Cristóbal de la Laguna, España. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5553/El%20contrato%20electronico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bullard, A. (1993). *¡Firme primero, lea después!, La contratación masiva y la defensa del consumidor. Derecho Civil Peruano: Perspectivas y problemas actuales*. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Bullard, A. (2006). *Derecho y economía, el análisis económico de las instituciones legales. Segunda Edición*. Palestra editores. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cendoc.sc.gob.sv/textocompleto/922.pdf>
- Bullard, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. Recuperado de: <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Bullard, A. (2019). *Análisis económico del derecho*. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR3ia6VTiSeTy3zKW1VbbIGByh-wuYktZdPa3vwLsiKGQD\\_UsZLz3erg0dE](http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR3ia6VTiSeTy3zKW1VbbIGByh-wuYktZdPa3vwLsiKGQD_UsZLz3erg0dE)
- Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú. Editorial Jurista Editores E.I.R.L.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castrejón, S. &, Rojas, V.(2019). Fundamentos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica”.

(Tesis pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1187/Tesis%20Rojas-Castrej%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chanamé, O. (2011). *La Constitución de todos los peruanos*. Editorial Cultura Peruana, Lima, Perú.

Clauso, A. (1993). *Análisis documental: el análisis formal*. Editorial Complutense, Madrid, 3(1). Recuperado de: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/12586-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12666-1-10-20110601.PDF>

Demolombe C. (1870). *Cours de Code Napoleon, T. XXIV*, Durand-Hachette. Paris, Francia. Recuperado de : <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k5814261t.texteImage>

Diez, L. (1952). *La doctrina de los propios actos*. Barcelona. Madrid, España: Civitas, 1977, p. 19. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/825/82515353014.pdf>

Doménech, G., (2014). *¿Por qué y cómo hacer análisis económico del derecho?* Madrid. Recuperado de: <https://www.uv.es/gadopas/2013.Analisis.Economico.Derecho.pdf>

Erasmus, C. (2011). *Consumer Protection in International Electronic Contract*. Magister Legum in Import and Export Law. Northwest University. Kirkland, Washington. Recuperado de: [https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/6917/Erasmus\\_C.pdf?sequence=2](https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/6917/Erasmus_C.pdf?sequence=2)

Flores, P. (2021). *El auge del comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor*. Foro Jurídico, (19), 171-185. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/24729>



- Marcelo, A. (2019). *Los vacíos y deficiencias en la contratación electrónica, y su incidencia en los derechos del consumidor en la ciudad de Trujillo periodo 2015-2016*. Universidad Señor de Sipán, Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6062/Marcelo%20Ruiz%2c%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieto, P. (2016). *El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual*. *Foro Jurídico*, (15), 54-76. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19835>
- Orellana, D. & Sánchez, M. (2006) . *Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa*. *Revista de investigación Educativa*. Universidad de Salamanca. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Ovidio, J. (2002). *Contratación Electrónica*. *THEMIS Revista De Derecho*, (44), 253-269. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10075>
- Roppo, V. (2009). *Los contratos: consecuencias jurídicas de su incumplimiento*. Editorial Gaceta Jurídica. Lima, Perú. Recuperado de: [http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource\\_gcivil/PubOnlinePdf/03072014/24\\_Los\\_Contratos\\_Consecuencias\\_juridicas.pdf](http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_gcivil/PubOnlinePdf/03072014/24_Los_Contratos_Consecuencias_juridicas.pdf)
- Sarmiento, R. (2005). *Teoría de los contratos un enfoque económico*. Bogotá, Colombia, 1 (1), pp. 11 - 24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634371004.pdf>
- Russell, O.(2015). *El principio de la autonomía de la voluntad privada en la contratación: génesis y contenido actual*. Reus, Madrid, 2016, p. 131. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/7541/gobbif.triay-a..pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7541/gobbif.triay-a..pdf)
- Soto, C. (2002). *La contratación electrónica: los supuestos «contratos informáticos» y los contratos celebrados a través de medios*

*electrónicos. Derecho PUCP*, (55), 181-221.  
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.200201.009>

Torres, M. (2016). *Fundamentos de la nueva teoría general del contrato*. Editora y Librería Jurídica Grijley EIRL. Lima, Perú. Recuperado de: [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/CE-Tribunal-Constitucional/files/postulantes/exp028/fundamentos\\_de\\_la\\_nueva\\_teoría\\_general\\_del\\_contrato\\_-\\_miguel\\_.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/CE-Tribunal-Constitucional/files/postulantes/exp028/fundamentos_de_la_nueva_teoría_general_del_contrato_-_miguel_.pdf)

Vásquez, A. (2018). *El contrato electrónico y los derechos del consumidor en el distrito de Los Olivos 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38435>

Vélez, J. (2018). *Los conflictos de consumo en los contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. (Tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/05/Jos%C3%A9-David-V%C3%A9lez-Matamoros-Tesis-completa.pdf>

Villota, M. (2006). *Contrato de consumo, protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas*. Recuperado de: [http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL\\_CONTRATO\\_DE\\_CONSUMO.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf)

# ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de originalidad (autor)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Declaratoria de originalidad del autor**

Yo Br. Guadalupe Rios, Ruben, estudiante de la Escuela de Pregrado de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo, filia Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: “La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020” es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, \_\_\_ de \_\_\_ del 2022

<b>Apellidos y nombres:</b> Br. GUADALUPE RIOS, RUBEN	
<b>DNI:</b> 46012875	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-4407-2685	

Anexo 1. Declaratoria de originalidad (autor)



**Declaratoria de originalidad del autor**

Yo Br. Espinoza Sánchez, Waldo Asencio, estudiante de la Escuela de Pregrado de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo, filia Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: “La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020” es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2022

<b>Apellidos y nombres:</b> Br. ESPINOZA SÁNCHEZ, WALDO ASENCIO	
<b>DNI:</b> 46910848	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-2675-1430	

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)

### **Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, MG. ROSA ELVIRA SALINAS LEÓN, docente de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo – sede Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020” de los autores Br., Guadalupe Rios, Ruben y Br. Espinoza Sánchez Waldo Asencio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de .....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, \_\_\_\_de \_\_\_\_del 2022

<b>Apellidos y nombre:</b> MG. SALINAS LEÓN, ROSA ELVIRA	
<b>DNI:</b>	

**ORCID:** 0000-0001-7254-7409

Tabla 3: Lista detallada de reclamos presentados ante INDECOPI

<b>Nº</b>	<b>Nº DE RECLAMO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE</b>	<b>RAZÓN SOCIAL DEL RECLAMADO</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>RAZÓN DE CONCLUSIÓN</b>
1	00000002-2019-SAC-SAM/RC	GABRIELITA OLORTEGUI CARITMARI	IMPORTACIONES SUR S.R.LTDA.	LA RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR LED 49 PULGADAS FULL HD SMART MARCA PANASONIC POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO CANCELADO POR EL.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
2	00000013-2019-SAC-SAM/RC	ALADINO GALLARDO ALVARADO	CHANCAFE ORIENTE S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR MARCA LG 55UJ6300 LED UHD 4K SMART WEB OS-LG POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTANTES CANCELADOS HASTA LA FECHA POR EL EQUIPO Y LA ANULACIÓN DE LA MENCIONADA COMPRA.	NO CONCILIADO
3	00000057-2019-SAC-SAM/RC	JHON JOEL PEREZ PERALES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL EQUIPO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O DEL MISMO VALOR, ASIMISMO QUE EL EQUIPO NUEVO ENTREGADO CUENTE CON GARANTÍA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LEY.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
4	00000086-2019-SAC-SAM/RC	LUIS CHASHNAMOTE CHUJUTALLI	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR SAC	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DE LA REFRIGERADORA POR UNO NUEVO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DE DICHA REFRIGERADORA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
5	00000100-2019-SAC-SAM/RC	SEGUNDO FELIX BANCES CARRANZA	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR SAC	EL RECLAMANTE SOLICITA LA CANCELACIÓN DE PARTE DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS, ASÍ COMO LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS QUE DAN ORIGEN AL CRÉDITO QUE MANIFESTÓ LA VENDEDORA YA SE HABÍA ARREGLADO SIN SU FIRMA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

6	00000116-2019-SAC-SAM/RC	MONICA DEL ROSARIO CASTRO VARGAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DEL EQUIPO SAMSUNG J7 PRIME A LA BREVEDAD.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
7	00000130-2019-SAC-SAM/RC	CATY DEL PILAR SINARAHUA SATALAYA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (MOTOCICLETA CRYPTON) POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
8	00000130-2019-SAC-SAM/RC	ROSARIO SATALAYA TAPULLIMA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (MOTOCICLETA CRYPTON) POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
9	00000164-2019-SAC-SAM/RC	KETY LUZ GONZALES RENGIFO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
10	00000168-2019-SAC-SAM/RC	CRISTOBAL COLLANTES FONSECA	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	SOLICITA QUE VUESTRA REPRESENTADA LE ENTREGUE LA TARJETA DE PROPIEDAD DE LA MOTOCICLETA Y LA PLACA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
11	00000171-2019-SAC-SAM/RC	DARLITH SANCHEZ GARCIA	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DE LA COMPRA REALIZADA YA QUE LOS ADQUIRIDO TANTO EN PRODUCTO Y SERVICIO NO FUE LO IDÓNEO.	NO CONCILIADO
12	00000228-2019-SAC-SAM/RC	ROSITA ROJAS ROMERO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DE UN NUEVO PRODUCTO EN PERFECTAS CONDICIONES Y CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
13	00000231-2019-SAC-SAM/RC	RODOLFO MARTIN BERMUDEZ BALAZAR	RASH PERU S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	NO CONCILIADO
14	00000232-2019-SAC-SAM/RC	ABEL BLAS CORAL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR MARCA SONY 75", ASIMISMO EL RECLAMANTE REFIERE QUE SI EL PRODUCTO PRESENTAR FALLAS POR DEFECTO DE FÁBRICA, SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE

15	00000245-2019-SAC-SAM/RC	OSCAR PELAEZ RIOS	SAGA FALABELLA S A	EL RECLAMANTE SOLICITA LA EMISIÓN DE LA COPIA DEL VOUCHER EN DONDE FIRMO LA PERSONA QUE REALIZÓ EL USO DE SU TARJETA EN EL ESTABLECIMIENTO DE LA PROVEEDORA; ASI COMO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO ASCENDENTE A S/ 2138.000 SOLES POR EL CONSUMO NO RECONOCIDO.	MEDIACIÓN
16	00000249-2019-SAC-SAM/RC	JOHN RENGIFO VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN ÓPTIMA DEL TELEVISOR O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
17	00000251-2019-SAC-SAM/RC	KARLY VICTORIA DELGADO TORRES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA ANULACIÓN DE LA DEUDA DE FORMA INMEDIATA, POR ERROR QUE FUE OCASIONADO POR VUESTRA REPRESENTADA, ASIMISMO QUE VUESTRA REPRESENTADA ORDENE A FINANCIERA EFECTIVA QUE ACTUALICE SU CALIFICACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
18	00000256-2019-SAC-SAM/RC	PAMELI PINCHI ARMAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA DESVINCULACIÓN TOTAL CON VUESTRA REPRESENTADA Y QUE ACTUALICEN SU CALIFICACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. ASIMISMO, LA RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE LA LETRA DE CAMBIO (PAGARÉ), QUE HUBIERA SUSCRITO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
19	00000258-2019-SAC-SAM/RC	CATY DEL PILAR SINARAHUA SATALAYA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA ENTREGAR LA MOTOCICLETA A VUESTRA REPRESENTADA, Y QUE A SU VEZ VUESTRA REPRESENTADA LE DEVUELVA LO CANCELADO, O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
20	00000258-2019-SAC-SAM/RC	ROSARIO SATALAYA TAPULLIMA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA ENTREGAR LA MOTOCICLETA A VUESTRA REPRESENTADA, Y QUE A SU VEZ VUESTRA REPRESENTADA LE DEVUELVA LO CANCELADO, O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
21	00000262-2019-SAC-SAM/RC	ABEL BLAS CORAL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR MARCA SONY 75", ASIMISMO EL RECLAMANTE REFIERE QUE SI EL PRODUCTO PRESENTAR FALLAS POR DEFECTO DE FÁBRICA, SOLICITA EL	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

				CAMBIO DEL TELEVISOR POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	
22	00000284-2019-SAC-SAM/RC	SILVIA SANDOVAL MURRIETA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL DEL PRODUCTO POR CONSIDERARLA DEFECTUOSA.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
23	00000294-2019-SAC-SAM/RC	ELENA ANGELICA TUESTA ALVAREZ	CONECTA RETAIL S.A.	SOLICITA LA ENTREGA INMEDIATA DEL PRODUCTO (MINICOMPONENTE LG OK75 BLUETOOTH 1000W), ASIMISMO QUE LA ENTREGA SE REALICE EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
24	00000297-2019-SAC-SAM/RC	JOSE JAIME TELLO SAUCEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL EQUIPO PANASONIC POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O MISMO VALOR.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
25	00000298-2019-SAC-SAM/RC	LUIS TUANAMA CARBONEL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
26	00000305-2019-SAC-SAM/RC	RODY ERICK SINARAHUA VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES O SIMILARES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
27	00000328-2019-SAC-SAM/RC	FREDDY ANDERSON REATEGUI BOCANEGRA	LA PREDILECTA E.I.R.L	SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE CANCELADO QUE ASCIENDE A LA SUMA DE S/ 2620.00 SOLES, EL CUAL FUE ENTREGADO POR LA COMPRA DE UN JUEGO DE MUEBLES MODELO CALDERÓN, DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS INDICADOS DE FORMA VERBAL.	NO CONCILIADO
28	00000334-2019-SAC-SAM/RC	KENNET ANDERSSON FALCON FLORES	CONECTA RETAIL S.A.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA MAS PRÓXIMA DE UNA CAMPANA EXTRACTORA DE MAYOR PRECIO SI NO TIENEN LA QUE PIDIÓ EN STOCK Y DE UNA COMPENSACIÓN POR EL TIEMPO DE 2 MESES DE ESPERA Y LAS MAS DE 30 LLAMADAS REALIZADAS.	NO CONCILIADO
29	00000345-2019-SAC-SAM/RC	DARWIN TUESTA MORI GONZALES	PLAZA VEA ORIENTE S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA COBERTURA DE GARANTÍA PARA LA REPARACIÓN DEL EQUIPO O	NO CONCILIADO

				EN SU DEFECTO EL CAMBIO DE UNO POR OTRO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS.	
30	00000370-2019-SAC-SAM/RC	MARCO ANTONIO HIDROGO SAAVEDRA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
31	00000380-2019-SAC-SAM/RC	CYNTHIA MAGNOLIA REQUEJO MEDINA	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	SOLICITA EL CAMBIO DE LA MÁQUINA SIN COSTO ADICIONAL O LE RECIBAN LA MÁQUINA COMO SE ENCUENTRA Y LA DEVOLUCIÓN DE SU DINERO QUE ASCIENDE A LA SUMA DE S/ 1728.00 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
32	00000393-2019-SAC-SAM/RC	LUZMILA GUEVARA ARAUJO	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DE LAS ORDENES DE SERVICIO TÉCNICO DE ENTRADA Y SALIDA DE SU VEHÍCULO AL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO ASI COMO EL CAMBIO DE VEHÍCULO POR UNO NUEVO QUE TENGA LAS MISMA CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
33	00000397-2019-SAC-SAM/RC	JOSE EDWIN CASTRO RENGIFO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO COBRADO, ASÍ COMO LOS INTERESES FIJADOS POR LA COMPRA DEL PEDIDO QUE LE ANULARON.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
34	00000402-2019-SAC-SAM/RC	AURORA VELA ROJAS	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	CAMBIO DE TABLET POR UNA NUEVA, CASO CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO PAGADO	NO CONCILIADO
35	00000403-2019-SAC-SAM/RC	JOSE ALBERTO BELEVAN HUANCAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO EN MARCA DIFERENTE CON CARACTERÍSTICAS IGUALES O SIMILARES AL PRODUCTO ADQUIRIDO O DE LO CONTRARIO SE PROCEDA CON LA LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO S/. 1349.11 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
36	00000405-2019-SAC-SAM/RC	MARIA MAGDALENA ALVARADO RODRIGUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DE SU LAPTOP, PUESTO QUE SU GARANTÍA SE ENCUENTRA PRÓXIMA A VENCERSE.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
37	00000415-2019-SAC-SAM/RC	JOSE SAAVEDRA RODRIGUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DE LA LAPTOP ADQUIRIDA DE LA EMPRESA PROVEEDORA POR EL MONTO S/. 3299, POR UNA DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO.	NO CONCILIADO

38	00000417-2019-SAC-SAM/RC	MARCO FABRIZIO DIAZ MORA	RASH PERU S.A.C.	DEVOLUCIÓN ÍNTEGRA E INMEDIATA DEL DINERO MÁS LOS INTERESES LEGALES.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
39	00000424-2019-SAC-SAM/RC	BALTAZAR GONZALES SANCHEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	REPARACIÓN DE LA IMPRESORA.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
40	00000429-2019-SAC-SAM/RC	JUAN ERNESTO RENDON TORRES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO	MEDIACIÓN
41	00000444-2019-SAC-SAM/RC	FRANCISCO OLANO VARGAS	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA RECTIFICACIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO, EL PERIODO DE GARANTÍA Y LOS MONTOS CORRECTOS QUE SI PERTENECEN A SU PRODUCTO DENTRO DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN QUE TIENE EL PROVEEDOR.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
42	00000446-2019-SAC-SAM/RC	BALTAZAR GONZALES SANCHEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	REPARACIÓN DE LA IMPRESORA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
43	00000450-2019-SAC-SAM/RC	JUAN RICARDO AMASIFUEN PUYO	FOSSA CASTRO ROLANDO	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCION DEL MONTO CANCELADO POR EL EQUIPO ASCENDENTE A S/ 210.00 SOLES	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
44	00000455-2019-SAC-SAM/RC	NADIA GABRIELA RAMOS CALDERON	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR OTRA MARCA CON SIMILARES CARACTERÍSTICAS.	MEDIACIÓN
45	00000468-2019-SAC-SAM/RC	TEODORO SILAS SAAVEDRA MATTA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (IMPRESORA) POR UNO NUEVO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
46	00000471-2019-SAC-SAM/RC	CLAUDIA LOURDES SAAVEDRA BARRIA	ELEKTRA DEL PERU SA	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO O EN SU DEFECTO EL CAMBIO DE UN EQUIPO POR LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
47	00000473-2019-SAC-SAM/RC	PETITH ACOSTA HIDALGO	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE TOTAL DEL COSTO DE LA LAPTOP, MAS LOS GASTOS GENERADOS EN LAS GESTIONES Y RECLAMOS REALIZADOS ANTE LA EMPRESA. O EN SU DEFECTO, EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
48	00000475-2019-SAC-SAM/RC	JHON HANS RAMÍREZ VELAA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DE LOS TRES CONCEPTOS QUE NO LE HAN SIDO INFORMADO, EMITIÉNDOSE UNA NUEVA BOLETA DE VENTA Y UN NUEVO CRONGRAMA DE PAGOS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

49	00000484-2019-SAC-SAM/RC	MARIA GRIMANEZA TAPULLIMA TUANAMA DE SALAS	ELEKTRA DEL PERU SA	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ACEPTACIÓN DE DACIÓN EN PAGO DEL PRODUCTO ADQUIRIDO; ASÍ COMO EL CESE DE USO DE MÉTODOS AGRESIVOS DE COBRANZAS.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
50	00000490-2019-SAC-SAM/RC	NILTON TORRES VALDEZ	CONECTA RETAIL S.A.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO POR DICHO PRODUCTO ASCENDENTE A 3211.00 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
51	00000517-2019-SAC-SAM/RC	WIDMER GARCIA PINEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	QUE LE ENTREGUEN EL PRODUCTO JUNTO CON EL CARGADOR CON BUENAS CONDICIONES	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
51	00000526-2019-SAC-SAM/RC	LUIS ALEXANDER DIAZ LEON	CONECTA RETAIL S.A.	PAGO DE NOTA DE CRÉDITO B090-00004243 MAS INTERESES GENERADOS DE 2 MESES	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
53	00000530-2019-SAC-SAM/RC	LUIS CARLOS GOMEZ DIAZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE UNA TV MALGRADA POR UN TELEVISOR NUEVO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
54	00000535-2019-SAC-SAM/RC	JESSICA HELEN GRANADOS ROMERO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIAR DE OTRO PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
55	00000537-2019-SAC-SAM/RC	ANTONIO PINEDO PINEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR EL PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
56	00000558-2019-SAC-SAM/RC	PEDRO REATEGUI TAPULLIMA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO POR LA ADQUISICIÓN DEL MISMO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
57	00000578-2019-SAC-SAM/RC	LUCILA CORDOVA VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO TELEVISOR, Y QUE NO ME AFECTEN EN EL SISTEMA DE INCOFORD	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
58	00000595-2019-SAC-SAM/RC	CRISANTO PEREZ CARRASCO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR EL PRODUCTO COMPRADO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
59	00000609-2019-SAC-SAM/RC	KARINA BANCES SINARAHUA	ELEKTRA DEL PERU SA	CAMBIAR EL PRODUCTO OTRO NUEVO TENIENDO EL RECONOCIMIENTO DE VOZ Y BLUETOOTH	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
60	00000640-2019-SAC-SAM/RC	FLOR ROMERO CHUJANDAMA	GMG COMERCIAL PERU S.A.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR A LA BREVEDAD POSIBLE.	NO CONCILIADO

61	00000672-2019-SAC-SAM/RC	FILOMENA RIVERA FASABI	GMG COMERCIAL PERU S.A.	QUE TENGA PLACA, TARJETA DE PROPIEDAD O DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE PAGO	CONCILIADO
62	00000675-2019-SAC-SAM/RC	YOWAR ANGELO VELASQUEZ GOMEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN O CAMBIO DE PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
63	00000677-2019-SAC-SAM/RC	BLANCA VICTORIA HERRERA RODRIGUEZ	ELEKTRA DEL PERU SA	CAMBIO DE PRODUCTO O DEVOLUCIÓN DEL DINERO MAS GASTOS	MEDIACIÓN
64	00000002-2019-SAC-SAM/RC	G+D5:D9	IMPORTACIONES SUR S.R.LTDA.	LA RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR LED 49 PULGADAS FULL HD SMART MARCA PANASONIC POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICA SO EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO CANCELADO POR EL.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
65	00000013-2019-SAC-SAM/RC	ALADINO GALLARDO ALVARADO	CHANCAFE ORIENTE S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR MARCA LG 55UJ6300 LED UHD 4K SMART WEB OS-LG POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTANTES CANCELADOS HASTA LA FECHA POR EL EQUIPO Y LA ANULACIÓN DE LA MENCIONADA COMPRA.	NO CONCILIADO
66	00000057-2019-SAC-SAM/RC	JHON JOEL PEREZ PERALES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL EQUIPO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O DEL MISMO VALOR, ASIMISMO QUE EL EQUIPO NUEVO ENTREGADO CUENTE CON GARANTÍA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LEY.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
67	00000086-2019-SAC-SAM/RC	LUIS CHASHAMOTE CHUJUTALLI	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR SAC	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DE LA REFRIGERADORA POR UNO NUEVO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DE DICHA REFRIGERADORA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
68	00000100-2019-SAC-SAM/RC	SEGUNDO FELIX CARRANZA BANCES	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR SAC	EL RECLAMANTE SOLICITA LA CANCELACIÓN DE PARTE DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS, ASÍ COMO LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS QUE DAN ORIGEN AL CRÉDITO QUE MANIFESTÓ LA VENDEDORA YA SE HABÍA ARREGLADO SIN SU FIRMA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

69	00000116-2019-SAC-SAM/RC	MONICA DEL ROSARIO CASTRO VARGAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DEL EQUIPO SAMSUNG J7 PRIME A LA BREVEDAD.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
70	00000130-2019-SAC-SAM/RC	CATY DEL PILAR SINARAHUA SATALAYA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (MOTOCICLETA CRYPTON) POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
71	00000130-2019-SAC-SAM/RC	ROSARIO SATALAYA TAPULLIMA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (MOTOCICLETA CRYPTON) POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
72	00000164-2019-SAC-SAM/RC	KETY LUZ GONZALES RENGIFO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
73	00000168-2019-SAC-SAM/RC	CRISTOBAL COLLANTES FONSECA	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	SOLICITA QUE VUESTRA REPRESENTADA LE ENTREGUE LA TARJETA DE PROPIEDAD DE LA MOTOCICLETA Y LA PLACA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
74	00000171-2019-SAC-SAM/RC	DARLITH SANCHEZ GARCIA	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DE LA COMPRA REALIZADA YA QUE LOS ADQUIRIDO TANTO EN PRODUCTO Y SERVICIO NO FUE LO IDÓNEO.	NO CONCILIADO
75	00000228-2019-SAC-SAM/RC	ROSITA ROJAS ROMERO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DE UN NUEVO PRODUCTO EN PERFECTAS CONDICIONES Y CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
76	00000231-2019-SAC-SAM/RC	RODOLFO MARTIN BERMUDEZ BALAZAR	RASH PERU S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	NO CONCILIADO
77	00000232-2019-SAC-SAM/RC	ABEL BLAS CORAL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR MARCA SONY 75", ASIMISMO EL RECLAMANTE REFIERE QUE SI EL PRODUCTO PRESENTAR FALLAS POR DEFECTO DE FÁBRICA, SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE

78	00000245-2019-SAC-SAM/RC	OSCAR PELAEZ RIOS	SAGA FALABELLA S A	EL RECLAMANTE SOLICITA LA EMISIÓN DE LA COPIA DEL VOUCHER EN DONDE FIRMO LA PERSONA QUE REALIZÓ EL USO DE SU TARJETA EN EL ESTABLECIMIENTO DE LA PROVEEDORA; ASÍ COMO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO ASCENDENTE A S/ 2138.000 SOLES POR EL CONSUMO NO RECONOCIDO.	MEDIACIÓN
79	00000249-2019-SAC-SAM/RC	JOHN RENGIFO VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN ÓPTIMA DEL TELEVISOR O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
80	00000251-2019-SAC-SAM/RC	KARLY VICTORIA DELGADO TORRES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA ANULACIÓN DE LA DEUDA DE FORMA INMEDIATA, POR ERROR QUE FUE OCASIONADO POR VUESTRA REPRESENTADA, ASIMISMO QUE VUESTRA REPRESENTADA ORDENE A FINANCIERA EFECTIVA QUE ACTUALICE SU CALIFICACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
81	00000256-2019-SAC-SAM/RC	PAMELI PINCHI ARMAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA DESVINCULACIÓN TOTAL CON VUESTRA REPRESENTADA Y QUE ACTUALICEN SU CALIFICACIÓN EN LAS CENTRALES DE RIESGO EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. ASIMISMO, LA RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE LA LETRA DE CAMBIO (PAGARÉ), QUE HUBIERA SUSCRITO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
82	00000258-2019-SAC-SAM/RC	CATY DEL PILAR SINARAHUA SATALAYA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA ENTREGAR LA MOTOCICLETA A VUESTRA REPRESENTADA, Y QUE A SU VEZ VUESTRA REPRESENTADA LE DEVUELVA LO CANCELADO, O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
83	00000258-2019-SAC-SAM/RC	ROSARIO SATALAYA TAPULLIMA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA ENTREGAR LA MOTOCICLETA A VUESTRA REPRESENTADA, Y QUE A SU VEZ VUESTRA REPRESENTADA LE DEVUELVA LO CANCELADO, O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
84	00000262-2019-SAC-SAM/RC	ABEL BLAS CORAL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR MARCA SONY 75", ASIMISMO EL RECLAMANTE REFIERE QUE SI EL PRODUCTO PRESENTAR FALLAS POR DEFECTO DE FÁBRICA, SOLICITA EL	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

				CAMBIO DEL TELEVISOR POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	
85	00000284-2019-SAC-SAM/RC	SILVIA SANDOVAL MURRIETA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL DEL PRODUCTO POR CONSIDERARLA DEFECTUOSA.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
86	00000294-2019-SAC-SAM/RC	ELENA ANGELICA TUESTA ALVAREZ	CONECTA RETAIL S.A.	SOLICITA LA ENTREGA INMEDIATA DEL PRODUCTO (MINICOMPONENTE LG OK75 BLUETOOTH 1000W), ASIMISMO QUE LA ENTREGA SE REALICE EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
87	00000297-2019-SAC-SAM/RC	JOSE JAIME TELLO SAUCEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL EQUIPO PANASONIC POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O MISMO VALOR.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
88	00000298-2019-SAC-SAM/RC	LUIS TUANAMA CARBONEL	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS, O POR EL CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DE LA CONTRAPRESTACIÓN PAGADA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
89	00000305-2019-SAC-SAM/RC	RODY ERICK SINARAHUA VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR O POR EL CONTRARIO EL CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES O SIMILARES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
90	00000328-2019-SAC-SAM/RC	FREDDY ANDERSON REATEGUI BOCANEGRA	LA PREDILECTA E.I.R.L	SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE CANCELADO QUE ASCIENDE A LA SUMA DE S/ 2620.00 SOLES, EL CUAL FUE ENTREGADO POR LA COMPRA DE UN JUEGO DE MUEBLES MODELO CALDERÓN, DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS INDICADOS DE FORMA VERBAL.	NO CONCILIADO
91	00000334-2019-SAC-SAM/RC	KENNET ANDERSSON FALCON FLORES	CONECTA RETAIL S.A.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA MAS PRÓXIMA DE UNA CAMPANA EXTRACTORA DE MAYOR PRECIO SI NO TIENEN LA QUE PIDIÓ EN STOCK Y DE UNA COMPENSACIÓN POR EL TIEMPO DE 2 MESES DE ESPERA Y LAS MAS DE 30 LLAMADAS REALIZADAS.	NO CONCILIADO
92	00000345-2019-SAC-SAM/RC	DARWIN TUESTA MORI	PLAZA VEA ORIENTE S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA COBERTURA DE GARANTÍA PARA LA REPARACIÓN DEL EQUIPO O	NO CONCILIADO

				EN SU DEFECTO EL CAMBIO DE UNO POR OTRO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS.	
93	00000370-2019-SAC-SAM/RC	MARCO ANTONIO HIDROGO GONZALES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
94	00000380-2019-SAC-SAM/RC	CYNTHIA MAGNOLIA REQUEJO SAAVEDRA	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	SOLICITA EL CAMBIO DE LA MÁQUINA SIN COSTO ADICIONAL O LE RECIBAN LA MÁQUINA COMO SE ENCUENTRA Y LA DEVOLUCIÓN DE SU DINERO QUE ASCIENDE A LA SUMA DE S/ 1728.00 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
95	00000393-2019-SAC-SAM/RC	LUZMILA GUEVARA MEDINA	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ENTREGA DE LAS ORDENES DE SERVICIO TÉCNICO DE ENTRADA Y SALIDA DE SU VEHÍCULO AL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO ASI COMO EL CAMBIO DE VEHÍCULO POR UNO NUEVO QUE TENGA LAS MISMA CARACTERÍSTICAS.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
96	00000397-2019-SAC-SAM/RC	JOSE EDWIN CASTRO ARAUJO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO COBRADO, ASÍ COMO LOS INTERESES FIJADOS POR LA COMPRA DEL PEDIDO QUE LE ANULARON.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
97	00000402-2019-SAC-SAM/RC	AURORA VELA RENGIFO	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	CAMBIO DE TABLET POR UNA NUEVA, CASO CONTRARIO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO PAGADO	NO CONCILIADO
98	00000403-2019-SAC-SAM/RC	JOSE ALBERTO BELEVAN ROJAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO EN MARCA DIFERENTE CON CARACTERÍSTICAS IGUALES O SIMILARES AL PRODUCTO ADQUIRIDO O DE LO CONTRARIO SE PROCEDA CON LA LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO S/. 1349.11 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
99	00000405-2019-SAC-SAM/RC	MARIA MAGDALENA ALVARADO HUANCAS	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DE SU LAPTOP, PUESTO QUE SU GARANTÍA SE ENCUENTRA PRÓXIMA A VENCERSE.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
100	00000415-2019-SAC-SAM/RC	JOSE SAAVEDRA RODRIGUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DE LA LAPTOP ADQUIRIDA DE LA EMPRESA PROVEEDORA POR EL MONTO S/. 3299, POR UNA DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO.	NO CONCILIADO

101	00000417-2019-SAC-SAM/RC	MARCO FABRIZIO DIAZ MORA	RASH PERU S.A.C.	DEVOLUCIÓN ÍNTEGRA E INMEDIATA DEL DINERO MÁS LOS INTERESES LEGALES.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
102	00000424-2019-SAC-SAM/RC	BALTAZAR GONZALES SANCHEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	REPARACIÓN DE LA IMPRESORA.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
103	00000429-2019-SAC-SAM/RC	JUAN ERNESTO RENDON TORRES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE PRODUCTO POR UNO NUEVO	MEDIACIÓN
104	00000444-2019-SAC-SAM/RC	FRANCISCO OLANO VARGAS	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA RECTIFICACIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO, EL PERIODO DE GARANTÍA Y LOS MONTOS CORRECTOS QUE SI PERTENECEN A SU PRODUCTO DENTRO DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN QUE TIENE EL PROVEEDOR.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
105	00000446-2019-SAC-SAM/RC	BALTAZAR GONZALES SANCHEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	REPARACIÓN DE LA IMPRESORA.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
106	00000450-2019-SAC-SAM/RC	JUAN RICARDO AMASIFUEN PUYO	FOSSA CASTRO ROLANDO	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCION DEL MONTO CANCELADO POR EL EQUIPO ASCENDENTE A S/ 210.00 SOLES	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
107	00000455-2019-SAC-SAM/RC	NADIA GABRIELA RAMOS CALDERON	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR OTRA MARCA CON SIMILARES CARACTERÍSTICAS.	MEDIACIÓN
108	00000468-2019-SAC-SAM/RC	TEODORO SILAS SAAVEDRA MATTA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO (IMPRESORA) POR UNO NUEVO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES
109	00000471-2019-SAC-SAM/RC	CLAUDIA LOURDES SAAVEDRA BARRIA	ELEKTRA DEL PERU SA	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO GENERADO POR LA ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO O EN SU DEFECTO EL CAMBIO DE UN EQUIPO POR LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
110	00000473-2019-SAC-SAM/RC	PETITH ACOSTA HIDALGO	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE TOTAL DEL COSTO DE LA LAPTOP, MAS LOS GASTOS GENERADOS EN LAS GESTIONES Y RECLAMOS REALIZADOS ANTE LA EMPRESA. O EN SU DEFECTO, EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO NUEVO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
111	00000475-2019-SAC-SAM/RC	JHON HANS RAMIREZ VELA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA LA ANULACIÓN DE LOS TRES CONCEPTOS QUE NO LE HAN SIDO INFORMADO, EMITIÉNDOSE UNA NUEVA BOLETA DE VENTA Y UN NUEVO CRONGRAMA DE PAGOS.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO

112	00000484-2019-SAC-SAM/RC	MARIA GRIMANEZA TAPULLIMA TUANAMA DE SALAS	ELEKTRA DEL PERU SA	LA RECLAMANTE SOLICITA LA ACEPTACIÓN DE DACIÓN EN PAGO DEL PRODUCTO ADQUIRIDO; ASÍ COMO EL CESE DE USO DE MÉTODOS AGRESIVOS DE COBRANZAS.	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
113	00000490-2019-SAC-SAM/RC	NILTON TORRES VALDEZ	CONECTA RETAIL S.A.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL MONTO CANCELADO POR DICHO PRODUCTO ASCENDENTE A 3211.00 SOLES.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
114	00000517-2019-SAC-SAM/RC	WIDMER GARCIA PINEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	QUE LE ENTREGUEN EL PRODUCTO JUNTO CON EL CARGADOR CON BUENAS CONDICIONES	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
115	00000526-2019-SAC-SAM/RC	LUIS ALEXANDER DIAZ LEON	CONECTA RETAIL S.A.	PAGO DE NOTA DE CRÉDITO B090-00004243 MAS INTERESES GENERADOS DE 2 MESES	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
116	00000530-2019-SAC-SAM/RC	LUIS CARLOS GOMEZ DIAZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIO DE UNA TV MALOGRADA POR UN TELEVISOR NUEVO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
117	00000535-2019-SAC-SAM/RC	JESSICA HELEN GRANADOS ROMERO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	CAMBIAR DE OTRO PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
118	00000537-2019-SAC-SAM/RC	ANTONIO PINEDO PINEDO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR EL PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
119	00000558-2019-SAC-SAM/RC	PEDRO REATEGUI TAPULLIMA	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL PRODUCTO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA ANULACIÓN DEL CRÉDITO POR LA ADQUISICIÓN DEL MISMO.	INASISTENCIA DEL RECLAMADO
120	00000578-2019-SAC-SAM/RC	LUCILA CORDOVA VASQUEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO TELEVISOR, Y QUE NO ME AFECTEN EN EL SISTEMA DE INCOFORD	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
121	00000595-2019-SAC-SAM/RC	CRISANTO PEREZ CARRASCO	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO POR EL PRODUCTO COMPRADO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
122	00000609-2019-SAC-SAM/RC	KARINA BANCES SINARAHUA	ELEKTRA DEL PERU SA	CAMBIAR EL PRODUCTO OTRO NUEVO TENIENDO EL RECONOCIMIENTO DE VOZ Y BLUETOOTH	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
123	00000640-2019-SAC-SAM/RC	FLOR ROMERO CHUJANDAMA	GMG COMERCIAL PERU S.A.	LA RECLAMANTE SOLICITA LA REPARACIÓN DEL TELEVISOR A LA BREVEDAD POSIBLE.	NO CONCILIADO

124	00000672-2019-SAC-SAM/RC	FILOMENA RIVERA FASABI	GMG COMERCIAL PERU S.A.	QUE TENGA PLACA, TARJETA DE PROPIEDAD O DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE PAGO	CONCILIADO
125	00000675-2019-SAC-SAM/RC	YOWAR ANGELO VELASQUEZ GOMEZ	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	DEVOLUCIÓN O CAMBIO DE PRODUCTO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE
126	00000677-2019-SAC-SAM/RC	BLANCA VICTORIA HERRERA RODRIGUEZ	ELEKTRA DEL PERU SA	CAMBIO DE PRODUCTO O DEVOLUCIÓN DEL DINERO MAS GASTOS	MEDIACIÓN
127	00000002-2019-SAC-SAM/RC	G+D5:D9	IMPORTACIONES SUR S.R.LTDA.	LA RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR LED 49 PULGADAS FULL HD SMART MARCA PANASONIC POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICA SO EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO CANCELADO POR EL.	INASISTENCIA DEL RECLAMANTE
128	00000013-2019-SAC-SAM/RC	ALADINO GALLARDO ALVARADO	CHANCAFE ORIENTE S.A.C.	SOLICITA EL CAMBIO DEL TELEVISOR MARCA LG 55UJ6300 LED UHD 4K SMART WEB OS-LG POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O EN SU DEFECTO LA DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTANTES CANCELADOS HASTA LA FECHA POR EL EQUIPO Y LA ANULACIÓN DE LA MENCIONADA COMPRA.	NO CONCILIADO
129	00000057-2019-SAC-SAM/RC	JHON JOEL PEREZ PERALES	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	EL RECLAMANTE SOLICITA EL CAMBIO DEL EQUIPO POR UNO DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O DEL MISMO VALOR, ASIMISMO QUE EL EQUIPO NUEVO ENTREGADO CUENTE CON GARANTÍA CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LEY.	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES

Fuente: Indecopi San Martín. Fecha: 12 de enero del 2022.

Tabla N°4: Guía detallada de análisis documental

Conocer la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional				
Ley o artículo	País	Definición	Análisis	Observación/ Opinión
<p><i>Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.</i></p> <p>Artículo 12 "Obligaciones del proveedor".</p>	Chile	<p><i>"En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor".</i></p>	<p>El artículo 12 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores menciona la importancia existente en el consentimiento de los consumidores. Al respecto, señala este no se entenderá formado de no haber existido un previo acceso claro y comprensible en lo que respecta al producto. De esta manera, el consumidor tendría la posibilidad tanto de almacenar como de imprimir la información que determinado sitio web ofrezca respecto al producto. Además, el contenido proporcionado por el articulado aclara que la sola visita al sitio en la red que algún proveedor pueda tener no es suficiente para imponer obligaciones al consumidor. Sin embargo, la parte final del artículo expresa que podrán presentarse obligaciones en el caso en el que el consumidor acepte las condiciones propuestas por el proveedor.</p>	<p>Los artículos seleccionados, aun a pesar de provenir de diferentes legislaciones, guardan una relación de similitud; pues su contenido hace énfasis en la información que el proveedor debe presentar al consumidor previo acuerdo contractual. Al respecto, Chile, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Colombia, México y España, coinciden en que será necesario para los contratos formulados por medio electrónicos, establecer con claridad y sin instrucciones u descripciones que puedan inducir a error al consumidor, toda la información relacionada a las características del producto, los medios de pago, las garantías u cualquier otro proceso para solicitar el intercambio del producto, así como su respectivo envío y la confirmación del recibimiento de este.</p>
<p><i>Resolución Nro. 21/2004 del Grupo de Mercado Común</i></p>	Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay	<p><i>"El proveedor deberá proporcionar al consumidor, en su sitio en INTERNET, en forma clara, precisa y fácilmente advertible, la información que a continuación se detalla:</i></p>	<p>A lo largo del artículo 2 en la Resolución 21 efectuada por el Mercado Común del Sur, las naciones intervinientes proponen un marco de obligaciones a cumplir por</p>	<p>Sin embargo, al margen de los requerimientos de información, cada legislación posee una singularidad respecto a un</p>

<p>del Sur (MERCOSUR).</p> <p>Artículo 2 “El derecho a la información del consumidor en las transacciones comerciales efectuadas a través del Internet”.</p>	<p><i>a) Características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza; b) la disponibilidad del producto o servicio ofrecido, así como las condiciones de contratación del mismo y en su caso las restricciones y limitaciones aplicables; c) el modo, el plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega; d) los procedimientos para cancelación de la contratación y acceso completo a los términos de la misma antes de confirmar la transacción; e) el procedimiento de devolución, intercambio y/o información sobre la política de reembolso, indicando el plazo y cualquier otro requisito o costo que derive del mencionado proceso; f) el precio del producto o servicio, la moneda, las modalidades de pago, el valor final, el costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación, dejando expresa constancia que los posibles tributos de importación que resulten aplicables, no se encuentran incluidos en el mismo; g) advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio; h) el procedimiento para la modificación del contrato, si ello fuera posible.</i></p> <p><i>La información prevista en el presente artículo deberá constar en los dos idiomas oficiales de MERCOSUR cuando el proveedor realice transacciones con consumidores de alguno de los Estados Parte cuyo idioma sea distinto al del país de radicación del proveedor. (Mercosur, 2004, párr. 4). En ese sentido, los estados miembros del MERCOSUR tienen incorporado dentro de la ley de protección al consumidor, la resolución 21 del mercado común que regula la contratación electrónica. Ahora bien, uno de los pilares del tratado establece que los países miembros deben de impulsar el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, y</i></p>	<p>parte del proveedor. Estas consignas tienen por finalidad brindar información completa y detallada de todo lo relacionado al producto ofertado en internet. De esta manera, el consumidor tendrá acceso a detalles como las características del producto, la disponibilidad del producto, las condiciones para efectuar la contratación, las condiciones de entrega del bien, el procedimiento para efectivizar la política de reembolso, la modalidad de pago, las políticas de garantía, riesgos del producto, o el procedimiento que deberá llevarse a cabo para efectuar alguna modificación en el contrato. Gracias a esto, el Mercosur busca proteger al consumidor de los acuerdos de consumo que puedan generarse por medio de la contratación electrónica.</p>	<p>aspecto que si bien, puede ser diferente, tiene como finalidad también la protección al consumidor. Al respecto, Chile menciona que uno de los aspectos más resaltantes es el consentimiento, y que este se acredita con la indudable aceptación del consumidor a las condiciones ofertadas por parte del proveedor. Las naciones parte del MERCOSUR en cambio, señalan a la información que el proveedor debe exhibir como el mejor recurso para proteger al consumidor en un contrato electrónico. En cambio, Colombia va un poco más lejos al solicitar incluso una indicación a escala para no generar falsas expectativas al consumidor. Con la finalidad de garantizar la seguridad del consumidor, además de requerir la información del producto, la legislación colombiana exige información real acerca de la identidad del proveedor en los portales de contratación electrónica. México, a diferencia de otras legislaciones, exige mantener los datos proporcionados por el consumidor en confidencialidad, viéndose el proveedor en la</p>
--	---	--	---

		generar un marco normativo dinámico para fomentar las nuevas tecnologías”.		incapacidad de hacer entrega de estos a otros proveedores ajenos a la relación comercial. A su vez, México señala que con la finalidad de garantizar la seguridad del consumidor durante la transacción, el proveedor deberá hacer uso de la tecnología y todo elemento técnico que se encuentre a su alcance. Lo característico de la legislación española, es que presenta una posibilidad en la que ambas partes establezca comunicación por un medio alterno, como puede ser el caso de una llamada telefónica, ante la cual, la normativa requiere al proveedor brindar toda información necesaria para salvaguardar la seguridad del consumidor. La normativa prescribe en adición, que de concretarse la transacción mediante una llamada telefónica, o cualquier otro medio alterno de comunicación, deberá existir un soporte escrito que otorgue confiabilidad a la existencia de la transacción.  Es importante resaltar todos estos aspectos que, si bien pueden diferenciar de manera sutil el contenido de las normas empleadas en la elaboración del instrumento, también orientan a la
Ley Nro. 1480, Estatuto del Consumidor	Colombia	“Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán: a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, 53 teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto. b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto. También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima. Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación. De esta manera, otro país vecino, incorpora a los contratos electrónicos en la ley de protección y defensa del consumidor, donde detalla que el producto ofrecido debe reunir cierto tipo de información para que el consumidor tome la decisión de consumo. Asimismo, incorpora la ley del comercio electrónico ley número 527, donde establece todo lo concerniente a los contratos electrónicos en general”.	El artículo 50 en la Ley Nro. 1480 es presentado como un marco legislativo que promete regular las interacciones entre proveedor y consumidor dentro del territorio nacional colombiano, siempre y cuando estas sean efectuadas mediante la utilización de medios electrónicos.  A diferencia de otras normativas analizadas con anterioridad, el Estatuto del Consumidor además de la información de las características, la descripción, los componentes, y la solicitud de acompañar las imágenes del producto con una indicación a escala para mayor claridad en la perspectiva del consumidor, requiere con especificidad que la identidad del proveedor, como cualquier medio posible de contacto con este, sea compartida en la página web.  De igual manera, la parte final del articulado señala que el objetivo de este es animar a las naciones vecinas a incorporar la figura de contratos electrónicos en su propia normativa de protección al consumidor.	
Artículo 50 “Protección al consumidor de comercio electrónico”.				

<p><i>Ley Federal De Protección Al Consumidor</i></p> <p>Artículo 76 “De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología”.</p>	<p>México</p>	<p><i>“Las disposiciones del presente artículo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:</i></p> <p><i>I. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;</i></p> <p><i>II. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos”.</i></p>	<p>El artículo 76 de la Ley Federal de Protección al Consumidor dicta los parámetros destinados a proteger las transacciones que puedan realizarse entre proveedores y consumidores a través de medios electrónicos, ópticos u tecnológicos.</p> <p>A diferencia de legislaciones analizadas previamente, esta hace énfasis en mantener los datos que el consumidor proporciona de manera confidencial. Así, especifica que el proveedor se verá impedido de compartir con otros proveedores información brindada por el consumidor. Además, el articulado señala que el proveedor deberá brindar todos los elementos técnicos que estén a su alcance para proporcionarle seguridad en su transacción.</p>	<p>meditación del legislador sobre qué aspectos tendrían que ser considerados en razón de una propuesta legislativa que regule la contratación electrónica de manera eficiente en nuestro país.</p>
<p><i>Ley General de Defensa de los Consumidores y usuarios.</i></p> <p>Artículo 98 “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del</p>	<p>España</p>	<p><i>“En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.</i></p> <p><i>1. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor o</i></p>	<p>El artículo 98 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios prescribe las medidas que España ha adoptado para proteger los derechos del consumidor ante la utilización del comercio electrónico.</p> <p>La normativa establece que el proveedor debe brindar de manera previa toda la información del producto, y esta debe estar la lengua elegida para la contratación. De igual manera, con la finalidad de garantizar la seguridad del consumidor, el</p>	

<p>establecimiento mercantil”.</p>		<p><i>usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q).</i></p> <p><i>3. Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.</i></p> <p><i>4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1, letras a), b), e), j) y p) de la presente ley, excepto el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, a que se refiere la letra j). El empresario facilitará al consumidor o usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97, incluido el modelo de formulario de desistimiento, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.</i></p> <p><i>5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.</i></p> <p><i>6. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya</i></p>	<p>artículo contempla que el proveedor debe establecer con claridad las modalidades de pago e información respecto a las entregas.</p> <p>Además, se señala que en el caso de que el proveedor establezca comunicación por un medio alterno, como puede ser el caso de una llamada telefónica, este deberá brindar su identidad al inicio de la llamada y el objeto por la cual se realiza. Menciona también que la transacción puede efectivizarse por llamada telefónica, pero deberá existir un registro por escrito o en un soporte duradero que otorgue confiabilidad a la transacción, y que el requisito indispensable para la vinculación entre ambas partes puede partir de la firma del consumidor en el acuerdo, y del envío del pedido por parte del proveedor al consumidor.</p>	
------------------------------------	--	--	---	--

	<p><i>aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.</i></p> <p><i>7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:</i></p> <p><i>a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y</i></p> <p><i>b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de *desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).</i></p> <p><i>8. En caso de que un consumidor o usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, y el contrato imponga al consumidor o usuario una obligación de pago, el empresario le exigirá que presente una solicitud expresa solicitando el comienzo del contrato, así como una declaración de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.</i></p> <p><i>9. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.</i></p>		
--	--	--	--

		<p>10. Este artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de julio”.</p>		
<p>Ley Nro. 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.</p> <p>Artículo 11, “Objeto de la ley”.</p>	Perú	<p>“Los Certificados de Firmas Digitales emitidos por Entidades Extranjeras tendrán la misma validez y eficacia jurídica reconocidas en la presente Ley, siempre y cuando tales certificados sean reconocidos por la autoridad administrativa competente”.</p>	<p>Mediante la Ley Nro. 27269 se modificó la Ley de Firmas y Certificados Digitales. Esta modificación otorgó validez y eficacia jurídica a los Certificados de Firmas Digitales emitidos por Entidades extranjeras siempre y cuando estos se reconozcan por la autoridad administrativa competente. El nuevo articulado favoreció la agilización de trámites administrativos al permitir un incremento en el flujo de la documentación.</p>	
<p>Código Civil del Perú</p> <p>Artículo 141-A</p> <p>“Formalidades”.</p>		<p>“En los casos en que la ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo”.</p>	<p>La Ley 27291 modificó los artículos del Código Civil Peruano que establecían la manifestación de voluntad y el conocimiento y contratación entre ausentes al añadir el artículo 141-A, “Formalidades”. Por medio de esta modificación, la legislación peruana permitió el uso de medios electrónicos para llevar a cabo una contratación.</p>	

Tabla N° 5 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019-2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi por el incumplimiento o malestar generado a los consumidores que versen sobre contratos electrónicos en la ciudad de Tarapoto durante los años 2019 y 2020?</p>	<p>¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor?</p>	<p>Determinar de qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor.</p>	<p>Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.</p> <p>Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.</p> <p>Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en</p>	<p>Ley 27269</p> <p>Código Civil</p> <p>Doctrina</p> <p>Constitución Política del Perú</p>	<p>Ley de Firmas y Certificados Digitales</p> <p>Artículo 141: Manifestación de voluntad</p> <p>Artículo 141 – A: Formalidad</p> <p>Artículo 1374: Conocimiento y contratación entre ausentes</p> <p>Análisis internacional</p> <p>Derecho a la protección del consumidor</p>

<p>¿Cómo se desarrolla la contratación electrónica como instrumento de consumo y qué dificultades representa su utilización en la legislación comparada?</p> <p>¿Cuáles son los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica?</p>			<p>cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín</p>		<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual</p>
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 6. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Contratación electrónica</b></p>	<p>El contrato electrónico es el medio empleado para ofertar, cuya aceptación se efectúa mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. (La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico Español, 2002)</p>	<p>La presente variable ha sido medida a través de una guía de observación de reclamos por deficiencias en contratos electrónicos presentados ante Indecopi durante el periodo entre los años 2019 y 2020. De igual manera, se empleó una Guía de Análisis Documental para conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada.</p>	Doctrina internacional	Desarrollo del análisis de la doctrina de aplicación de la contratación electrónica a nivel internacional.	Nominal
			Ley 27269	Ley de Firmas y Certificados Digitales	
			Código Civil	Artículo 141: Manifestación de voluntad	
				Artículo 141 – A: Formalidad	
Artículo 1374: Conocimiento y contratación entre ausentes					
	<p>Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los</p>	<p>La presente variable se medirá a través de una Entrevista al Especialista en la Materia de la</p>	Constitución Política del Perú	Derecho a la protección del consumidor	Nominal

<p><b>Derechos fundamentales del consumidor</b></p>	<p>consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo.</p> <p>(Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)</p>	<p>Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019 - 2020</p>	<p>Órgano competente</p>	<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual</p>	
---	---	---	--------------------------	--	--

Fuente: Elaboracion propia.

Tabla 7. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos			
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019-2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi por el incumplimiento o malestar generado a los consumidores que versen sobre contratos electrónicos en la ciudad de Tarapoto durante los años 2019 y 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la contratación electrónica como instrumento de consumo y qué dificultades representa su utilización en la legislación comparada?</p> <p>¿Cuáles son los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.</p> <p>Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.</p> <p>Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.</p>		<p><b>Técnica</b> -Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p><b>Instrumentos</b> -Guía de observación. -Guía de análisis documental.</p>			
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Variables y dimensiones</b>			
<p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p><b>Escenario:</b> Resoluciones emitidas por INDECOPI – San Martín en materia de Derechos del consumidor</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1360 1089 1738 1117">Fenómeno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1360 1117 1738 1214">Contratación electrónica.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1360 1214 1738 1304">Derechos fundamentales del consumidor.</td> </tr> </tbody> </table>	Fenómeno	Contratación electrónica.	Derechos fundamentales del consumidor.
Fenómeno						
Contratación electrónica.						
Derechos fundamentales del consumidor.						

## Anexo 5. Solicitud de acceso a la información



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por CHAVEZ  
RODRIGUEZ Gena Solange Beatriz  
FAU 20133840533 n.ard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.07.2021 16:18:20 -05:00

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Tarapoto, 12 de Enero del 2022

### CARTA N° 000019-2021-SAM/INDECOPI

Señora:

**RUBEN GUADALUPE RIOS**

[rguadalupe@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rguadalupe@ucvvirtual.edu.pe)

**Referencia:** Expediente N° 005-2021/AIP-INDECOPI-SAM

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado el 28 de enero de 2022, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de diciembre de 2019), a fin de informarle lo expresado por el Servicio de Atención al Ciudadano y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, referente de los reclamos presentados sobre el incumplimiento de contratos electrónicos (que no se entregue el producto o el producto no sea el de la descripción) que hayan ocurrido durante el año 2019 - 2020 en San Martín - Tarapoto. Resoluciones emitidas por el órgano correspondiente acerca de cómo Indecopi resolvió cuestiones sobre contratos electrónicos durante el año 2019 - 2020 en San Martín - Tarapoto. No existe procedimientos administradores sancionadores interpuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín. En el Servicio de Atención al Ciudadano, en la cual se adjunta el archivo correspondiente.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

(Documento firmado digital)

**GENA CHÁVEZ RODRIGUEZ**  
Jefa

**Oficina Regional del Indecopi de San Martín**

Adj: lo indicado  
GCHR/aco

P.D.: Agradeceremos que, a través de esta vía, nos confirme la recepción de la presente comunicación.

**D.S. N° 004-2008-PCM. - Aprueban Reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales.**  
- (18/01/2008)

(...)

**Artículo 8°.- Presunción de carácter oficial y validez.**

La información brindada por las Entidades, contenida en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE o en el Portal del Estado Peruano, así como aquella contenida en el portal electrónico institucional, tienen carácter y valor oficial.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: JYVUYMO



- Objetivo específico 1: Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.

Guía de observación:

Reclamos presentados por consumidores ante INDECOPI por deficiencias en contratos electrónicos en la oficina del departamento de San Martín - Tarapoto 2019						
Nº	DPTE. OFICINA	Nº DE RECLAMO	NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE	RAZÓN SOCIAL DEL RECLAMADO	REQUERIMIENTO	RAZÓN DE CONCLUSIÓN

Tabla 5: Guía de observación:

- Objetivo específico 2: Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.

Guía de análisis documental.

Conocer la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional				
Ley o artículo	País	Definición	Análisis	Observación/ Opinión

Tabla 6: Guía de análisis documental Fuente. Elaboración propia

Objetivo específico 3: Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.

**Entrevista a experto.**

Dirigido al Especialista en materia al consumidor o con conocimiento especializado en derechos del consumidor.

1.- Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....

3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

4.- En su experiencia, ¿cuáles creé que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

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

5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Tarapoto 08 de febrero del 2022.

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN**

**SEÑORA:**

**Abg. GENA CHÁVEZ RODRÍGUEZ**

**Jefa y Secretaría Técnica de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Jr. Antonio Raymondi N° 328 – Tarapoto**

**PRESENTE:**

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES ACADÉMICOS.**



Dra. Rosa Elvira Salinas León, Directora de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, solicito se le otorgue autorización para desarrollo de investigación, a los alumnos:

Guadalupe Rios Ruben, identificado con DNI 46012875, código de estudiante N° 7000346216, domicilio real en Jr. Miraflores 763 Barrio Huayco – Tarapoto, estudiante del Taller de titulación de la carrera de Derecho en la Universidad César Vallejo, con correo institucional [rguadalupe@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rguadalupe@ucvvirtual.edu.pe) y celular número 929909943.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Espinoza Sanchez Waldo Asencio, identificado con DNI 46910848, código de estudiante N° 4000036639, con domicilio real en Urbanización Jr. Progreso 705 – Tarapoto, estudiante del Taller de titulación de la carrera de Derecho en la Universidad César Vallejo, con correo institucional waespinozae@ucvvirtual.edu.pe y celular número 961168443.

A usted respetuosamente expongo:

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitarle a los alumnos la Autorización y los permisos correspondientes para tener acceso a la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín; y así puedan recabar información para su trabajo de investigación, mediante la aplicación de entrevistas, pues serán necesarios para que consigan desarrollar los objetivos de la tesis titulada: “La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor” y obtener el título profesional de abogados.

**PRIMERO:** El acceso a los participantes será efectuado luego de brindarles la información del proyecto, su naturaleza y la reserva de sus respuestas.

**SEGUNDO:** La aplicación de las encuestas será efectuada respetando los criterios de seguridad y los protocolos de salud que se apliquen dentro de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**TERCERO:** Los temas éticos se centrarán en primer lugar en la independencia científica y académica de los investigadores con cualquier vínculo con la institución donde se efectuará la investigación, en segundo lugar, se rechazan de plano los elementos atribuibles al plagio y la adulteración de los resultados y como tercera acción ética es que se obtendrá de cada participante de forma previa su consentimiento, donde los resultados guardarán la reserva del nombre protegiendo su intimidad personal. Se divulgará la información de manera global.

Atentamente,



Mg. Rosa Elvira Salinas León

Directora de la Escuela de Derecho

UCV Tarapoto



Anexos

Anexo 01: Encuesta de los estudiantes

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Dirigido al Especialista en materia al consumidor o con conocimiento especializado en derechos del consumidor.

1.- ¿Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

Si, ha existido un incremento en la contratación electrónica lo cual se ha visto considerablemente incrementado por la pandemia que obligo a las personas a utilizar en mayor medida este tipo de contratación para establecer las relaciones de consumo.

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

Si existen ventajas. En muchos de los casos se observa que los costos respecto de la contratación física son menores ya que irroga menos gastos a los proveedores de los bienes o servicios. Asimismo, tiene la ventaja en algunos casos de la inmediatez cuando se trata de productos como libros electrónicos u otros servicios donde no resulta necesario el desplazamiento del bien.





3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

También tiene desventajas, como son: 1. la imposibilidad de probarse el producto en caso de ser algo de vestir o calzar ocasionando las devoluciones o cambios. 2. Al tratarse de alimentos también puede ocasionar que no se pueda reclamar por el servicio de manera inmediata u obtener un cambio oportunamente. 3. Otra desventaja, radica en el tiempo de entrega, muchas veces excede el fijado. 4. Existen algunas plataformas donde se adquieren productos que no son nacionales lo cual puede ocasionar en caso de algún problema que se suscite no poder denunciar o reclamar ante la autoridad nacional.

4.- En su experiencia, ¿cuáles cree que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

Los principales problemas son:

- a) Demora en la fecha de entrega pactada.
- b) Producto considerablemente distinto a lo ofertado.
- c) Productos recibidos en mal estado por daños en el transporte.





5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

Si, en la medida de que la normativa administrativa se aplica de manera específica a cada caso y dependiendo del producto o servicio que se contrata, asimismo dentro de los órganos resolutivos existe el margen de discrecionalidad siempre concordante con las leyes y la constitución que orienta la protección al consumidor. Cabe indicar que siempre se puede mejorar la regulación y sobe todo adecuarla a la realidad y nuevos modos de contratación que vayan surgiendo dentro del marco de las relaciones de consumo.

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

Por la importancia que ha surgido en relación a la contratación electrónica considero que se debe desarrollar un capítulo específico para regular este tipo de contratación lo cual no implica que se deje de considerar la normativa sectorial pertinente dependiendo del bien o servicios contratados.



## GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

Tarapoto ..././ de febrero del 2022

Moroy Riva, Luis Felipe

Apellidos y nombres del experto:

Asunto: Entrevista a expertos.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020”**, a fin de optar el grado de: Abogado.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.”** por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto a fin de cubrir como requisito de “juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia a oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Ruben Guadalupe Rios DNI 46012875

Waldo A. Espinoza Sanchez DNI 46910848

Nombres, apellidos y DNI de los tesisistas.

Adjunto:

- Instrumento: encuesta.
- Instrumentos.

#### Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019-2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi por el incumplimiento o malestar generado a los consumidores que versen sobre contratos electrónicos en la ciudad de Tarapoto durante los años 2019 y 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la contratación electrónica como instrumento de consumo y qué dificultades representa su utilización en la legislación comparada?</p> <p>¿Cuáles son los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.</p> <p>Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo y las dificultades que su utilización representa en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.</p> <p>Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.</p>		<p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis Documental.</li> <li>-Revisión documental.</li> <li>-Juicio de expertos.</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Guía de observación.</li> <li>-Guía de análisis documental.</li> <li>-Entrevista a expertos.</li> </ul>			
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>				
<p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p><b>Escenario: INDECOPI SAN MARTÍN</b></p> <p>Cuadros de reclamos emitidos por INDECOPI – San Martín en materia de idoneidad.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1245 969 1520 997">Fenómeno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1245 997 1520 1089">La contratación electrónica.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 1089 1520 1203">Derechos fundamentales del consumidor.</td> </tr> </tbody> </table>		Fenómeno	La contratación electrónica.	Derechos fundamentales del consumidor.
Fenómeno						
La contratación electrónica.						
Derechos fundamentales del consumidor.						


**MOREY RIVA**  
 Abogados y Asociados E.I.R.L.  
 Mg. Luis Felipe Morey Rive  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. 597

**Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Contratación electrónica</b>	El contrato electrónico es el medio empleado para ofertar, cuya aceptación se efectúa mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. (La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico Español, 2002)	La presente variable ha sido medida a través de una guía de observación de reclamos por deficiencias en contratos electrónicos presentados ante Indecopi durante el periodo entre los años 2019 y 2020. De igual manera, se empleó una Guía de Análisis Documental para conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada.	Doctrina internacional	Desarrollo del análisis de la doctrina de aplicación de la contratación electrónica a nivel internacional.	Nominal
			Ley 27310	Ley de Firmas y Certificados Digitales	
			Código Civil	Artículo 141: Manifestación de voluntad	
Artículo 141 – A: Formalidad					
<b>Derechos fundamentales del consumidor</b>	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de una Entrevista al Especialista en la Materia de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019,	Constitución Política del Perú	Derecho a la protección del consumidor	Nominal
			Órgano competente	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual	


**MOREY RIVA**  
 Abogados y Asociados E.I.R.L.  
 Mg. Luis Felipe Morey Riva  
 ABOGADO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados E.I.R.L.  
 Especialidad : Magister en Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guía de análisis documental/ Entrevista  
 Autores de los instrumentos : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y variables del estudio: Derechos fundamentales del consumidor.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con ala escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

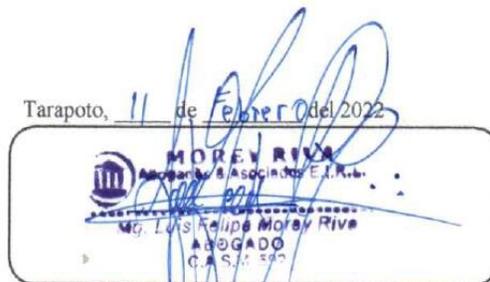
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Excelente

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 50

Tarapoto, 11 de Febrero del 2022

Sello personal y firma.





INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Morey Rivo, Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados E.I.R.L  
 Especialidad : Magister Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.

1.- Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

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

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

4.- En su experiencia, ¿cuáles creé que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación

electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

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

5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

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

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

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

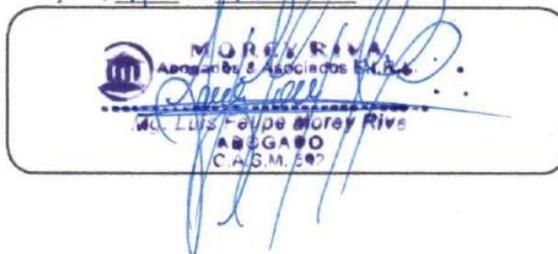
Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Sello personal y firma.

Tarapoto, 11 de Febrero del 2022



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados EIRL  
 Especialidad : Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.

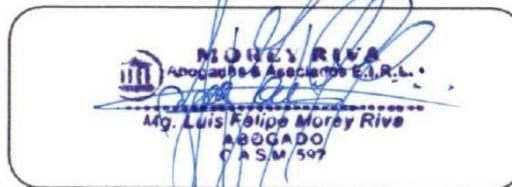
Conocer la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional				
Ley o artículo	País	Definición	Análisis	Observación/ Opinión

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Waldo Sánchez Espinoza

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Sello personal y firma.



Tarapoto, 11 de Febrero del 2022

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe  
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados & Asociados EIRL  
 Especialidad : Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Rubén; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019						
Nº	DPTE. OFICINA	Nº DE RECLAMO	NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE	RAZÓN SOCIAL DEL RECLAMADO	REQUERIMIENTO	RAZÓN DE CONCLUSIÓN

Autores: Guadalupe Ríos, Rubén; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Sello personal y firma.



Tarapoto, 11 de Febrero del 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tarapoto <sup>10</sup> de febrero del 2022

Carlos Enrique Vásquez Torres

Apellidos y nombres del experto

Asunto: Evaluación de instrumentos.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020”**, a fin de optar el grado de: Abogado.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de los instrumentos denominados: “Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020”, “Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional” y “Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica”, por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto a fin de cubrir como requisito de “juicio e expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia a oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Vásquez Torres, Carlos Enrique

DNI N° 08127043

Adjunto:

- Título de la investigación.
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivo general y objetivos específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

Tarapoto 10 de febrero del 2022

Carlos Enrique Vasquez Torres

Apellidos y nombres del experto:

Asunto: Entrevista a expertos.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020”**, a fin de optar el grado de: Abogado.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.”** por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto a fin de cubrir como requisito de “juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia a oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Ruben Guadalupe Rios 46012875

Waldo A. Espinosa Sanchez 46910848

Nombres, apellidos y DNI de los tesistas.

Adjunto:

- Instrumento: encuesta.

**Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Contratación electrónica</b>	El contrato electrónico es el medio empleado para ofertar, cuya aceptación se efectúa mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. (La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico Español, 2002)	La presente variable ha sido medida a través de una guía de observación de reclamos por deficiencias en contratos electrónicos presentados ante Indecopi durante el periodo entre los años 2019 y 2020. De igual manera, se empleó una Guía de Análisis Documental para conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada.	Doctrina internacional	Desarrollo del análisis de la doctrina de aplicación de la contratación electrónica a nivel internacional.	Nominal
			Ley 27310	Ley de Firmas y Certificados Digitales	
			Código Civil	Artículo 141: Manifestación de voluntad  Artículo 141 – A: Formalidad  Artículo 1374: Conocimiento y contratación entre ausentes	
<b>Derechos fundamentales del consumidor</b>	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de una Entrevista al Especialista en la Materia de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019,	Constitución Política del Perú	Derecho a la protección del consumidor	Nominal
			Órgano competente	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual	

  
**Enrique Vasquez Torres**  
 Mg. ABOGADO  
 C.A.L. 2023

#### Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019-2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi por el incumplimiento o malestar generado a los consumidores que versen sobre contratos electrónicos en la ciudad de Tarapoto durante los años 2019 y 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la contratación electrónica como instrumento de consumo y qué dificultades representa su utilización en la legislación comparada?</p> <p>¿Cuáles son los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.</p> <p>Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo y las dificultades que su utilización representa en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.</p> <p>Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.</p>		<p><b>Técnica</b></p> <p>-Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p>-Juicio de expertos.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>-Guía de observación.</p> <p>-Guía de análisis documental.</p> <p>-Entrevista a expertos.</p>			
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Escenario: INDECOPI SAN MARTÍN</b></p> <p>Cuadros de reclamos emitidos por INDECOPI – San Martín en materia de idoneidad.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1" data-bbox="1245 922 1528 1149"> <thead> <tr> <th data-bbox="1245 922 1528 954">Fenómeno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1245 954 1528 1044">La contratación electrónica.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 1044 1528 1149">Derechos fundamentales del consumidor.</td> </tr> </tbody> </table>	Fenómeno	La contratación electrónica.	Derechos fundamentales del consumidor.	
Fenómeno						
La contratación electrónica.						
Derechos fundamentales del consumidor.						

  
 -----  
**Carlos Enrique Vásquez Torres**  
 Mg. ABOGADO  
 C.A.L. 33403

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Carlos Enrique Vásquez Torres  
 Institución donde labora : Podio Judicial - Juzgado Peral  
 Especialidad : Mg. Derecho Peral y Procesal Peral.  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guía de análisis documental/ Entrevista  
 Autores de los instrumentos : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y variables del estudio: Derechos fundamentales del consumidor.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con ala escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Muy Bueno
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
50

 Tarapoto, de    del 2022

Sello personal y firma.

  
 Carlos Enrique Vásquez Torres  
 Mg. ABOGADO  
 C.A.L. 33483



INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Carlos Enrique Vásquez Torres  
 Institución donde labora : Poder Judicial Juzgado Penal  
 Especialidad : Mg. Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.

Conocer la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional				
Ley o artículo	País	Definición	Análisis	Observación/ Opinión

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Waldo Sánchez Espinoza

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Sello personal y firma.

  
 Carlos Enrique Vásquez Torres  
 Mg. ABOGADO  
 C.A.L. 33403

Tarapoto, 10 de Febrero del 2022

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Carlos Enrique Vásquez Torres  
 Institución donde labora : Poder Judicial - Juzgado Peral.  
 Especialidad : Mg. Derecho Peral y Procesal Peral.  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Rubén; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019						
Nº	DPTO. OFICINA	Nº DE RECLAMO	NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE	RAZÓN SOCIAL DEL RECLAMADO	REQUERIMIENTO	RAZÓN DE CONCLUSIÓN

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Sello personal y firma.



Tarapoto, 10 de Febrero del 2022



**INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Carlos Enrique Vázquez Torres  
 Institución donde labora : Poder Judicial - Juzgado Penal.  
 Especialidad : Mg. Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.

1.- Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

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

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

4.- En su experiencia, ¿cuáles creé que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación

electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

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

5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

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

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

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

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 10 de Febrero del 2022

Sello personal y firma.

Carlos Enrique Vásquez Torres  
Mg. ABOGADO  
C.A.L. 33483



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tarapoto <sup>02</sup> de febrero del 2022

*Romero Herrera, Kelly Vanessa*

Apellidos y nombres del experto

Asunto: Evaluación de instrumentos.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020”**, a fin de optar el grado de: Abogado.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de los instrumentos denominados: “Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020”, “Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional” y “Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica”, por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto a fin de cubrir como requisito de “juicio e expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia a oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Romero Herrera, Kelly Vanessa

DNI N° 45849861

Adjunto:

- Título de la investigación.
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivo general y objetivos específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

Tarapoto <sup>09</sup> de febrero del 2022

Romero Herrera, Kelly Vanessa

Apellidos y nombres del experto:

Asunto: Entrevista a expertos.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 – 2020”**, a fin de optar el grado de: Abogado.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.”** por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto a fin de cubrir como requisito de “juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia a oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Ruben Guadalupe Rios DNI 46012875

Waldo A. Espinoza Sanchez 46910848

Nombres, apellidos y DNI de los testistas.

Adjunto:

- Instrumento: encuesta.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Romero Herrera, Kelly Vanessa  
 Institución donde labora : Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de SM  
 Especialidad : Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guía de análisis documental/ Entrevista  
 Autores de los instrumentos : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y variables del estudio: Derechos fundamentales del consumidor.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Derechos fundamentales del consumidor.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con ala escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

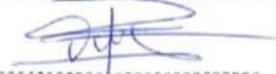
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

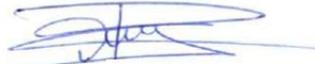
Tarapoto, 09 de 02 del 2022

Sello personal y firma.

  
 Kelly Vanessa Romero Herrera  
 Mg. ABOGADA  
 C.A.S.M. CEO

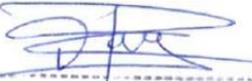
**Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Contratación electrónica</b>	El contrato electrónico es el medio empleado para ofertar, cuya aceptación se efectúa mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. (La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico Español, 2002)	La presente variable ha sido medida a través de una guía de observación de reclamos por deficiencias en contratos electrónicos presentados ante Indecopi durante el periodo entre los años 2019 y 2020. De igual manera, se empleó una Guía de Análisis Documental para conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo en la legislación comparada.	Doctrina internacional	Desarrollo del análisis de la doctrina de aplicación de la contratación electrónica a nivel internacional.	Nominal
			Ley 27310	Ley de Firmas y Certificados Digitales	
			Código Civil	Artículo 141: Manifestación de voluntad	
				Artículo 141 – A: Formalidad	
<b>Derechos fundamentales del consumidor</b>	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de una Entrevista al Especialista en la Materia de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019,	Constitución Política del Perú	Derecho a la protección del consumidor	Nominal
			Órgano competente	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual	

  
 Kelly Vanessa Mero Herrera  
 Mg ABOGADA  
 C.A.S.M. 530

#### Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la contratación electrónica incide en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019-2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi por el incumplimiento o malestar generado a los consumidores que versen sobre contratos electrónicos en la ciudad de Tarapoto durante los años 2019 y 2020?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la contratación electrónica como instrumento de consumo y qué dificultades representa su utilización en la legislación comparada?</p> <p>¿Cuáles son los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar mediante una guía de observación el número de reclamos presentados ante INDECOPI – Tarapoto periodo 2019 y 2020 por deficiencias en contratos electrónicos.</p> <p>Conocer la contratación electrónica como instrumento de consumo y las dificultades que su utilización representa en la legislación comparada mediante la utilización de una guía de análisis documental.</p> <p>Indagar sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica mediante una entrevista a la autoridad competente de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín.</p>		<p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis Documental.</li> <li>-Revisión documental.</li> <li>-Juicio de expertos.</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Guía de observación.</li> <li>-Guía de análisis documental.</li> <li>-Entrevista a expertos.</li> </ul>			
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Variables y dimensiones</b>			
<p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p><b>Escenario: INDECOPI SAN MARTIN</b></p> <p>Cuadros de reclamos emitidos por INDECOPI – San Martín en materia de idoneidad.</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Fenómeno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">La contratación electrónica.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Derechos fundamentales del consumidor.</td> </tr> </tbody> </table>	Fenómeno	La contratación electrónica.	Derechos fundamentales del consumidor.
Fenómeno						
La contratación electrónica.						
Derechos fundamentales del consumidor.						

  
 Kelly Vanessa Romo Herrera  
 Mg ABOGADA  
 C.A.S.M. 850



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del informante : Romero Herrera, Kelly Vanessa  
 Institución donde labora : Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de San Martín - Iquitos .  
 Especialidad : Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Guía de análisis documental para explorar la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional.

Conocer la contratación electrónica como medio para el consumo en el ámbito internacional				
Ley o artículo	País	Definición	Análisis	Observación/ Opinión

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Waldo Sánchez Espinoza

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Tarapoto, 09 de 02 del 2022

Sello personal y firma.

  
 Kelly Vanessa Romero Herrera  
 Mg.ABOGADA  
 C.A.S.M. 850



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Romero Herrera, Kelly Vanessa  
 Institución donde labora : Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de San Martín  
 Especialidad : Penal  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.  
 Autores del instrumento : Guadalupe Ríos, Rubén; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Guía de observación para enumeración de reclamos por deficiencias presentadas en contratos electrónicos, 2019 – 2020.

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019						
Nº	DPTE. OFICINA	Nº DE RECLAMO	NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE	RAZÓN SOCIAL DEL RECLAMADO	REQUERIMIENTO	RAZÓN DE CONCLUSIÓN

Autores: Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Sello personal y firma.



Tarapoto, 04 de 02 del 2022



INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante

*Romero Herrera, Kelly Vanessa*

Institución donde labora

*Dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de SM*

Especialidad

*Penal*

Instrumento de evaluación

: Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.

Autores del instrumento

: Guadalupe Ríos, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** Entrevista a experto sobre los principales factores que ocasionan reclamos por parte de los consumidores en cuanto a la contratación electrónica.

1.- Considera usted que ha habido un incremento en la adquisición de un producto o servicio mediante la contratación electrónica?

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

2.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene ventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

3.- ¿Considera usted que adquirir un producto mediante la contratación electrónica tiene desventajas? Si es así, ¿cuáles son?

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

4.- En su experiencia, ¿cuáles creé que son los principales factores que ocasionan el reclamo de los consumidores al adquirir un producto empleando la contratación

electrónica? (Ejemplo: Debido a la falta de presencialidad, el producto elegido en la página web no es el mismo que el consumidor recibe)

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

5.- ¿Considera que la normativa actual protege al consumidor de las deficiencias de la contratación electrónica?, ¿Por qué?

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

6.- ¿Considera necesaria la creación de una norma específica que regule la contratación electrónica o, en su defecto, un capítulo al respecto en el Código de Protección al consumidor para salvaguardar la seguridad del consumidor? ¿Por qué?

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

Autores: Guadalupe Rios, Ruben; Espinoza Sánchez, Asencio Waldo

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 09 de 02 del 2022

Sello personal y firma.

  
-----  
Kelly Vanessa Romero Herrera  
Mg ABOGADA  
C.A.S.M. 250



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

## **ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA**

Siendo las 12:00 horas del 09/09/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020", presentado por los autores ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASENCIO, GUADALUPE RIOS RUBEN estudiantes de la escuela profesional de DERECHO.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
RUBEN GUADALUPE RIOS	Excelencia

Firmado digitalmente por: CARCESAR el  
30 Sep 2022 12:43:43

Firmado digitalmente por: PASHANASIAA  
el 30 Sep 2022 12:48:56

---

**CESAR EMILIO CARRASCO SILVA**  
**PRESIDENTE**

---

**AURORA PASHANASI ANDÍA**  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: GMEZENZI el 30  
Sep 2022 12:50:05

---

**GESELL EDINSON LEIHGTON MÉNDEZ**  
**IBÁÑEZ**  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0427350



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA**

Siendo las 12:00 horas del 09/09/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020", presentado por los autores ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASENCIO, GUADALUPE RIOS RUBEN estudiantes de la escuela profesional de DERECHO.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
WALDO ASENCIO ESPINOZA SANCHEZ	Excelencia

Firmado digitalmente por: CARCESAR el  
30 Sep 2022 12:43:43

Firmado digitalmente por: PASHANASIAA  
el 30 Sep 2022 12:48:56

---

CESAR EMILIO CARRASCO SILVA  
**PRESIDENTE**

---

AURORA PASHANASI ANDÍA  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: GMEZENZI el 30  
Sep 2022 12:50:05

---

GESELL EDINSON LEIHGTON MÉNDEZ  
IBÁÑEZ  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0427350



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASECIO, GUADALUPE RIOS RUBEN identificados con DNIs N° 46910848, 46012875, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES y de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizamos ( X ), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 08 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASECIO <b>DNI:</b> 46910848 <b>ORCID</b> 0000-0002-2675-1430	Firmado digitalmente por: WAESPINOZAE el 08-09- 2022 20:10:38
GUADALUPE RIOS RUBEN <b>DNI:</b> 46012875 <b>ORCID</b> 0000-0002-4407-2685	Firmado digitalmente por: RGUADALUPE el 08-09- 2022 20:16:27

Código documento Trilce: TRI - 0427354



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALINAS LEON ROSA ELVIRA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020", cuyos autores son ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASECIO, GUADALUPE RIOS RUBEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALINAS LEON ROSA ELVIRA <b>DNI:</b> 61189898 <b>ORCID</b> 0000-0003-2442-9146	Firmado digitalmente por: RESALINASL el 14-09- 2022 21:28:22

Código documento Trilce: TRI - 0427351



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ESPINOZA SANCHEZ WALDO ASENCIO, GUADALUPE RIOS RUBEN estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RUBEN GUADALUPE RIOS <b>DNI:</b> 46012875 <b>ORCID</b> 0000-0002-4407-2685	Firmado digitalmente por: RGUADALUPE el 08-09- 2022 20:16:37
WALDO ASENCIO ESPINOZA SANCHEZ <b>DNI:</b> 46910848 <b>ORCID</b> 0000-0002-2675-1430	Firmado digitalmente por: WAESPINOZAE el 08-09- 2022 20:10:43

Código documento Trilce: TRI - 0427353