



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad,
Sullana, 2022.

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

AUTOR:

Otero Cervera, Alejandra Patricia (orcid.org/0000-0002-8585-3656)

ASESOR:

Dr. Lugo Denis, Dayron (orcid.org/0000-0003-4439-2993)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, que siempre me ha protegido en cada paso que doy y me lleva por el camino del bien. A mi serranita, mi madre, quien, a pesar de nuestras diferencias, siempre está velando por mi bienestar y nunca me deja sola. A mi papito, por el apoyo y orientación a lo largo de mi carrera. A mi tintín, quien me reconforta con cada abrazo que me da, para no rendirme y ser su ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes y asesores de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas. Del mismo modo, gracias a todas las personas que siempre me animan e impulsan a seguir adelante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OTERO CERVERA ALEJANDRA PATRICIA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALEJANDRA PATRICIA OTERO CERVERA DNI: 74873134 ORCID: 0000-0002-8585-3656	Firmado electrónicamente por: ALEJANDRAOC el 25- 11-2023 01:17:58

Código documento Trilce: TRI - 0665522



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUGO DENIS DAYRON, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.", cuyo autor es OTERO CERVERA ALEJANDRA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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.

PIURA, 25 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUGO DENIS DAYRON CARNET EXT.: 01911323 ORCID: 0000-0003-4439-2993	Firmado electrónicamente por: DLUGOD el 25-11- 2023 19:39:53

Código documento Trilce: TRI - 0665521

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos	18
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de instrumento guía de entrevista	17
Tabla 2. Validación de instrumento guía de análisis documental	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados vinculados al objetivo general	22
Figura 2. Resultados vinculados al objetivo general	23
Figura 3. Resultados vinculados al objetivo general	24
Figura 4. Resultados vinculados al primer objetivo específico	25
Figura 5. Resultados vinculados al primer objetivo específico	26
Figura 6. Resultados vinculados al segundo objetivo específico	27
Figura 7. Resultados vinculados al segundo objetivo específico	28
Figura 8. Resultados vinculados al tercer objetivo específico	29
Figura 9. Resultados vinculados al tercer objetivo específico	30

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022. La investigación mantuvo un enfoque cualitativo, de tipo básico, nivel descriptivo, haciendo uso de la teoría fundamentada. Para la obtención de los datos de información se empleó la guía de entrevista y guía de análisis documental, los mismos que fueron validados por tres expertos, aplicándose el primero a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial y el segundo a 6 resoluciones emitidas por INDECOPI. De los resultados obtenidos se concluyó que, la aplicación del contrato electrónico no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, debido a la ausencia de elementos de seguridad jurídica ante su suscripción, tal como la dificultad de acceso a la justicia, la adecuada tutela judicial y el aprovechamiento por parte de los proveedores ante vacíos legales.

Palabras clave: Contrato electrónico, deber de idoneidad, seguridad jurídica, derechos del consumidor.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze whether the application of the electronic contract is sufficient to guarantee the duty of suitability, Sullana, 2022. The research maintained a qualitative approach, basic type, descriptive level, using grounded theory. To obtain the information data, the interview guide and documentary analysis guide were used, which were validated by three experts, the first being applied to 10 lawyers specializing in civil and commercial law and the second to 6 resolutions issued by INDECOPI. From the results obtained, it was concluded that the application of the electronic contract is not sufficient to guarantee the duty of suitability, due to the absence of elements of legal security before its subscription, such as the difficulty of access to justice, adequate judicial protection and the use by suppliers of legal loopholes.

Keywords: Electronic contract, duty of suitability, legal certainty, consumer rights.

I. INTRODUCCIÓN

La aplicación de contratos electrónicos, son el resultado del desarrollo tecnológico en cuanto a la comunicación e información (llamadas en adelante TIC), es así que, para que este tipo de contratos tengan un adecuado valor jurídico, es imprescindible que las normas o leyes del ordenamiento de los países atribuyan a las declaraciones de voluntad manifestadas en mensajes dados por medios electrónicos, redes informáticas o cualquier otro medio tecnológico de similar índole, efectos jurídicos que se equiparen o iguallen a las declaraciones de voluntad clásicas contractuales; en ese sentido, las leyes que coadyuvan a esto, es la ley modelo que trata sobre el comercio electrónico, vigente desde el 12 de junio de 1995, y, la ley sobre firmas electrónicas, vigente desde el año 2001 (Becerril, 2020).

En algunos países como España, se considera necesaria la modernización de las normas que protegen a los consumidores en torno a los contratos electrónicos, precisamente en la falta de información detallada que es dada a los consumidores a través de las plataformas web, poniendo ello en cuestionamiento el deber de información precontractual que debe ser expresado al consumidor; es debido a dicho cuestionamiento que, se puso en vigencia la Directiva 2019/2161, con la que se obliga al mercado en línea a dotar de información al consumidor sobre la clasificación de información ante su búsqueda de ofertas, en síntesis, se vuelve obligacional a los proveedores, brindar la información a los consumidores sobre el uso de algoritmos en la determinación y presentación de precios, criterios y datos (Cuenca, 2020).

De igual manera, en esa misma línea, en la legislación española, debido al aumento de relaciones contractuales que se realizan de manera electrónica, se esta a la espera de nuevos reglamentos y normativas que se vinculen a los Mercados Digitales y Servicios Digitales, la cual se verá complementada con los *Online Disputes Resolutions* (ODR en adelante), el cual en síntesis, trata de un método autocompositivo que coadyuva en las disputas, ofreciendo soluciones para los sujetos contractuales, dicho método constituye un método no adversarial que esta destinado a personas que mantienen una separación

geográfica considerable, siendo que su conexión se realiza por instrumentos tecnológicos, por ende, se requiere de una respuesta sencilla y viable, dichos ODR son mecanismos que se encuentran dentro de un planificación española que se proyecta hasta el año 2030, además que lleva consigo un anteproyecto de medidas que busca la adecuada eficiencia y eficacia en el sistema de justicia (Gallardo, 2022).

En el Perú, la regulación del contrato electrónico esta establecido en el art. 1374° del segundo párrafo del Código Civil, sin embargo, resulta necesaria su modificación o implementación normativa, principalmente en los fines de protección que se le debe dar a las partes contratantes, además, de los fines de seguridad jurídica como un deber del Estado de garantizar la efectividad y aseguramiento de los derechos esenciales que se encuentran en la Constitución, es decir, el garantismo en la seguridad de contratación ante los avances tecnológicos (Manzaneda, 2019).

Al respecto, se debe mencionar que, los fines de seguridad del que se habla ante la suscripción de un contrato electrónico, tampoco ha tenido mayor relevancia en el anteproyecto que busca la reforma del C.C., creado por la Resolución Ministerial N° 0300-2016-JUS, verificandose que no existe un desarrollo o comprensión idónea de los contratos electrónicos en la realidad social peruana.

Del mismo modo, se ha podido corroborar que, pese a que en el Perú, a través de Ley N° 29571 (Código que busca la adecuada defensa de protección hacia el consumidor), se ha establecido cual es la obligación o deber que presenta el proveedor frente al consumidor de entregar un adecuado servicio o bien adquirido conforme a todo lo ofrecido dentro de la suscripción de un contrato, este deber, que también es conocido como el deber de idoneidad, es incumplido por los proveedores (Agip, 2022).

Como precedente de lo mencionado, la web de Peru Retail, la cual está inmersa en cuanto a los canales comerciales que suscitan en el territorio nacional, señalo que, en epoca de pandemia a finales del año 2020, existió un crecimiento del 50% en el comercio que se daba de manera electrónica, significando ello un

aproximado de \$6,000.00 en ventas (Peru Retail, 2021). Pese a ello, también se dio un mayor número de reclamos y denuncias planteadas ante INDECOPI, teniendo hasta mayo del 2021, un promedio de 38,144 de reclamos concluidos, siendo los principales problemas de estos reclamos la entrega del producto, el pedido de reembolsar el dinero por la cancelación de la compra efectuada y la ausencia de identidad en la relación contractual de consumo (INDECOPI, 2021).

En cuanto al deber de idoneidad, se plasma en el art. 18° de la referida Ley N° 29571, donde en términos simples se indica que la idoneidad significa el vínculo entre lo que se cree que se obtendrá y lo que en realidad se recibe, así como la publicidad, información, condiciones, características, naturaleza o servicio del producto; en ese sentido, este deber de idoneidad se complementa con lo indicado en el artículo 19° del mismo cuerpo normativo, debido a que en este se establecen las obligaciones que presenta el proveedor con el consumidor como respuesta a la idoneidad.

Ante lo expuesto, el ámbito de la provincia de Sullana no esta exento de la problemática que suscita, puesto que, la mayoría de controversias en los que esta inmersa la aplicación o uso del contrato electrónico, suele tener una desproporción y desventaja sobre los consumidores o sujetos pasivos de la relación contractual, principalmente porque los proveedores incumplen con el deber de idoneidad, denotandose así una falsa publicidad, información, condiciones, características y naturaleza de lo ofrecido, no ajustandose a la verdad.

Es así que se tiene como ejemplo la Resolución Final N° 0001-2022/PSI, de fecha 04 de enero del 2022, en el que un consumidor adquiere un celular Samsung A71 a través de la web de Lumingo, no obstante, una vez el consumidor tiene en su poder el equipo móvil, advirtió fallas en su funcionamiento, recepción de llamadas y lentitud en el acceso de páginas, ante ello, se puso de conocimiento al proveedor, el cual señaló que el equipo se encontraba en correcto estado y que al haber ya sido manipulado, la solicitud no procedía. El consumidor hizo su reclamó pertinente en el libro de reclamaciones; posteriormente, Indecopi, concluyó que, en este caso, se

verificaba una clara vulneración de la idoneidad que tiene el proveedor con el consumidor, conforme a la ley N° 29571.

Ante ello, se formuló como **problema de investigación**: ¿Es adecuada la aplicación del contrato electrónico para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022?

Cómo **justificación teórica**, se describieron aspectos del contrato electrónico, sus características y funciones dentro del ordenamiento jurídico peruano, además, de su tratamiento internacional, del mismo modo, se hizo énfasis en el deber de idoneidad, analizando para ello teorías como la teoría de los derechos del consumidor y teoría general del contrato; **justificación práctica**, el estudio se llevó a cabo en base al criterio de vacíos legales que señalen consecuencias jurídicas proporcionales ante el incumplimiento de la idoneidad y la obligación con la que cuentan los proveedores, tal como se establece en el art. 18° y 19° de la Ley N° 29571, es así que, el aporte estuvo direccionado a concretizar una modificatoria en la referida ley, con la cual se brinde una mayor seguridad jurídica ante la suscripción de contratos de índole electrónica en la provincia de Sullana, del mismo modo, los beneficiarios resultan ser los consumidores, puesto que, no se ven expuestos a una incertidumbre social y jurídica ante la inadecuada obligación y ausencia de idoneidad que mantienen los proveedores sobre estos cuando se suscribe algún contrato electrónico; **justificación metodológica**, el enfoque a seguir es cualitativo, bajo un tipo de investigación básico, el mismo que se relaciona con el diseño de teoría fundamentada, principalmente porque, se realizó un detallamiento de todos los elementos que contiene el fenómeno a estudiar, esto se vio reflejado con la aplicación de técnicas con sus respectivos instrumentos para la obtención de información, tal como la entrevista y análisis documental.

El **objetivo general** que se formuló es: Analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar del deber de idoneidad, Sullana, 2022.

Los **objetivos específicos** formulados:

- Identificar las características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad.
- Estudiar dogmática y jurisprudencialmente la seguridad jurídica en el contrato electrónico.
- Analizar casuística emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad.

II. MARCO TEÓRICO

Se tomaron en cuenta **antecedentes internacionales**, lo señalado por Varón (2021), en su investigación sobre la protección que es brindada hacia el consumidor ante el aumento del comercio que es suscrito por medio de contratos electrónicos de manera internacional. Mantuvo en el ámbito metodológico el aspecto cualitativo, tipo explicativo y descriptivo. Pudo concluirse que, el desarrollo tecnológico a traído consigo la aplicación del contrato electrónico en el comercio, no obstante, este presenta desventajas, como la dificultad del acceso a la justicia y adecuada tutela judicial que tienen los consumidores cuando suscriben dichos contratos electrónicos. El aporte de la investigación, se encuentra en la relación con el objetivo general, ya que permite verificar que la aplicación del contrato electrónico presenta desventajas, por ende, no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad.

Así mismo, se tiene lo indicado por Mercedes (2020), elaboró un estudio sobre la forma en la que se manifiesta expresamente la voluntad y la determinación del como se perfecciona el contrato electrónico en República Dominicana. El ámbito metodológico consistió en un enfoque cualitativo, de tipo de estudio correlacional. Se concluyó que, la manera en la que se puede verificar la manifiesta expresión de voluntad no es solo con exteriorización, sino, con el cumplimiento de elementos como autonomía, consciencia y comunicación, con ello se garantiza idóneamente el consentimiento; mientras que, con respecto a la determinación del perfeccionamiento del contrato, se verifica cuando se cumple con el inequívoco y oportuno de la oferta. El aporte del presente estudio, se encuentra en su vinculación con el primer objetivo específico, ya que permite identificar criterios que coadyuvan en la no vulneración de los derechos del consumidor al momento de suscribir un contrato electrónico.

De igual manera, Gómez (2019), en su investigación sobre el perfeccionamiento del contrato electrónico y su relación con el derecho internacional privado en el país de España. En cuanto a la metodología empleada, su enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. Se concluyó que, el perfeccionamiento del contrato electrónico, se da cuando se cumplen con todos los elementos, requisitos y

etapas, tales como la oferta, adhesión y control de incorporación de la formalización de contratos, así como las obligaciones que tiene el proveedor al dotar de información al consumidor. El aporte, guarda significancia con el primer objetivo específico, al permitir identificar elementos de índole internacional donde se evitaría la vulneración de los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad en el Perú.

Según Martínez y Casas (2019), en su investigación sobre los elementos de riesgo que existen en el sistema jurídico respecto a como se celebran los contratos electrónicos en Colombia; tuvo como objetivo analizar bibliografía sobre los posibles riesgos en la seguridad jurídica colombiana para celebrar contratos electrónicos de tipo comercial; su enfoque fue cualitativo y recurrieron al análisis documental, de material normativo y doctrinario sobre el tema. Se concluyó que, los factores de riesgo que conllevan este tipo de contrato provienen de aspectos débiles de las vías usadas, es decir, las imperfecciones que pueden presentar los sistemas informáticos. El aporte de dicha investigación, consiste en la relación que existe con el segundo objetivo específico, dato que identifica las características y factores que ponen en riesgo los derechos del consumidor frente a este tipo de contrato.

Según Arias (2019), en su tesis sobre los contratos inteligentes que se da en el país de Colombia dentro del comercio de electricidad, teniendo, así como objetivo el hecho de que deben desarrollarse mecanismos de índole internacional sobre el comercio de electricidad. Su enfoque fue cualitativo. Se recurrió al análisis documental de bibliografía de la normatividad vigente. Como conclusión se tiene que el comercio de electricidad en el país de Colombia tiende a ser diverso contractualmente para realizar contratos tanto de energía real como financiera. Su aporte consiste en la relación que existe con los objetivos de lo referido en esta investigación, resaltando la importancia de la regulación contractual a fin de brindar seguridad jurídica.

En cuanto a los **antecedentes nacionales**, se tiene a Lozano (2022) en su investigación que consistió sobre la contratación ejercida de manera electrónica y la seguridad jurídica que este aporta. En su metodología, su enfoque fue

cualitativo y descriptivo. Pudo concluirse que, en el Perú, la modalidad de contratación vía electrónica, presenta serias deficiencias en su regulación, debido a que no existe en el Código Civil normas especializadas que permitan garantizar adecuadamente las relaciones contractuales llevadas a cabo por los proveedores y consumidores, ello conlleva a que se produzcan mayores actos de vulneración a la parte consumidora. El aporte radica en su vinculación con el segundo objetivo específico, ya que aporta en el estudio dogmático sobre debida seguridad que presentan los contratos de índole electrónica en la normatividad peruana.

Conforme a Siccha (2022), en su investigación, respecto al contrato electrónico y su perfeccionamiento en el Código civil; la misma que tuvo como objetivo el verificar si la posible regulación del contrato de índole electrónica se perfecciona dentro del sistema civil; su enfoque fue cualitativo y de estudio básico. Se empleó análisis documental y entrevista, las mismas que se dieron sobre diez resoluciones de INDECOPI y a veinticinco abogados especialistas en materia civil, respectivamente. Se concluyó que, resulta indispensable la regulación del contrato electrónico y su perfeccionamiento como contrato típico nominado en el Código Civil. El aporte radica en su vínculo con el primer objetivo específico, dado que resalta las particularidades del contrato electrónico y la necesidad de que sea perfeccionado y respaldado por el Código civil peruano.

Según García (2021), en su investigación sobre la seguridad de índole jurídica que se le da al consumidor sobre el contrato suscrito electrónicamente, teniendo como objetivo principal, saber como el referido contrato suscrito electrónicamente le da seguridad al consumidor. Su enfoque fue cualitativo, a través de la aplicación de un análisis documental y entrevista a cinco abogados especialistas en materia civil, respectivamente. Se concluyó que, la suscripción de un contrato electrónico supone un riesgo, debido a que no salvaguarda íntegramente los intereses de los consumidores y/o contraparte, más aún porque no hay una regulación normativa coherente. El aporte de la investigación, consiste en el vínculo que tiene con los objetivos, pues a través del estudio de textos normativos y doctrinarios, se evidencia que los contratos electrónicos no

otorgan seguridad jurídica a los consumidores, debido a la ausencia de regulación.

Para Vidal (2020), en su investigación sobre el riesgo existente en el comercio que es realizado por medio de la contratación electrónica en el Perú. Como metodología, su enfoque fue cualitativo, siendo de tipo dogmático – jurídico y bajo un diseño no experimental. Se concluyó que, la suscripción del contrato electrónico en el Perú, esta supeditado a un riesgo mayor que el contrato tradicional, no obstante, su uso, no puede verse prohibido o restringido, sino que, deben llevarse a cabo las implementaciones, modificaciones e incorporaciones adecuadas que hagan preservar la seguridad jurídica de las partes que interviene. El aporte del referido estudio, guarda relación con el segundo objetivo específico, ya que, permite analizar que los contratos electrónicos presentan mayor riesgo en cuanto a su suscripción.

Conforme a Sedano (2020), en su investigación sobre la problemática que presenta el comercio a través de la suscripción de contratos electrónicos en la ciudad de Lima. Como metodología su enfoque fue cualitativo, y con diseño de teoría fundamentada. Se concluyó que, dentro del Perú, se verifica el crecimiento desmedido del comercio a través de la suscripción de contratos electrónicos, lo cual resulta perjudicial, ya que la normativa presenta vacios que hacen que no tenga seguridad jurídica, por ello, es necesario que se implemente leyes especiales. El aporte, va en el sentido de la incidencia con el objetivo general, ya que ha permitido verificar que el contrato electrónico no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, debido a la ausencia de leyes especiales y vacios normativos, por ende, es necesario una implementación que dote de seguridad jurídica a las partes inmersas dentro de este tipo de contrataciones.

En cuanto a las **teorías** que están inmersas en el estudio, estas han comprendido con respecto a las categorías y subcategorías, teniendo así a la **teoría general del contrato**, de la cual Gómez (2010) señala que la fuente primaria de toda convención se enmarca o radica en las obligaciones, implica toda expresión que compromete y vincula a los seres humanos, en tanto los contratos que puedan celebrarse entre dos o más personas que producen

compromisos jurídicos legales, es decir; implica conocer cuáles son los efectos del contrato y a quiénes afecta. Se destaca que el contrato cumple sin lugar a duda una función económica importante, es el principal vínculo de relaciones económicas entre personas, la circulación de la riqueza o intereses patrimoniales. Además, precisa que el contrato, ejerce y representa una función y posee un contenido constante, el de ser el núcleo de los negocios, el medio o conducto mediante el cual se concretan finalidades económicas entre las partes intervinientes.

Se tiene también a la **teoría de los derechos del consumidor**, el cual, según Durand (2019), consiste en que se salvaguarden los derechos de los individuos que conforman un mercado, es decir, el propósito es que se dote de un adecuado respeto y valoración del estándar jurídico, se toma en cuenta la idea que es necesario que se satisfagan lo que resulta indispensable para un consumidor, tomando en cuenta factores como el desarrollo económico y social, que permita beneficiar no solo al sector de los consumidores, sino también, a los demás operadores que conforman el mercado.

Por lo referido, se comparte la posición de ambas teorías. En cuanto a la teoría general del contrato, principalmente porque la suscripción del contrato electrónico, no se ve exento de este tipo de implicancias u efectos, por tanto, el irrestricto respeto que debe haber entre las partes es necesario, no debiendo verse quebrantado por algún actuar malicioso dentro de las obligaciones a las que se ven sometidos, esta teoría permite que la función esencial del contrato se mantenga, pese a la modalidad en la que es usada. Respecto a la teoría de los derechos del consumidor, resulta importante dentro de la investigación, debido a que resalta que debe primar el respeto y valoración los derechos de las personas que conforman el mercado, sea el tradicional u electrónico, bajo esa idea se beneficia tanto a los consumidores como a los demás operadores que conforman dicho mercado.

Respecto a algunas definiciones, se debe precisar al contrato electrónico, el cual, según Valencia (2020), se trata de acuerdo de voluntades que se realizan por medio de medios digitales, para ello se requiere necesariamente un lenguaje

alfanumérico, la importancia de este contrato radica en el uso de tecnologías para manejar los negocios de índole internacional, nacional y local.

Complementando la idea del contrato electrónico, se puede decir que los contratos electrónicos al igual que los contratos tradicionales, consisten en aquellos actos jurídicos que se celebran entre dos sujetos o más, ello en el sentido de que se cree, modifique, regule o se pueda dar por terminado una relación jurídica patrimonial. No obstante, se diferencia de los demás contratos, en el sentido de que no es necesario su celebración físicamente por los sujetos que intervienen, los mismos que puedan hacer uso de su manifestación por medios digitales u de naturaleza electrónica (Revoredo, 2021).

Con respecto al deber de idoneidad, se tiene lo referido por Damián (2023), quien precisa que este deber consiste en una categoría jurídica binaria que comprende el aspecto adjetivo y sustantivo, adjetivo porque se establecen directrices probatorias que tiene como fin acreditar una verdad, mientras que sustantiva porque, se da el adecuado reconocimiento de derechos que tienen los consumidores cuando adquieren un servicio, además de las obligaciones de los proveedores al ofrecer un producto o servicio.

En concordancia con lo mencionado, la Constitución Política del Perú por medio del artículo 65°, también deja circunscrito la debida protección que se le da al consumidor, precisando que, es deber del Estado peruano defender los intereses que comprenden a todo consumidor, por tanto, es imprescindible que existan garantías que conlleven dicha defensa, es así que uno de los derechos más resaltantes tiende a ser la información que se tiene sobre los servicios u bienes sobre los que el consumidor accede.

Según Orihuela (2021), la idoneidad, es importante para la sociedad, puesto que se podrán verificar los elementos de vinculación de consumo respecto a la parte consumidora y su contraparte, de igual manera, la referida idoneidad se debe entender como lo correspondiente sobre lo que el consumidor tiene como expectativa y lo que de verdad recibe, para ello se toman en cuenta consideraciones que se consideran relevantes.

En cuanto al derecho del consumidor, de acuerdo a Isler (2019), existe una relación intrínseca en cuanto a los derechos que posee el consumidor con la etapa postcontractual, ya que suelen suscitar o derivarse responsabilidades civiles ante un inadecuado cumplimiento de un servicio o producto, es decir, los casos en que el proveedor una vez que ha “cumplido” con la obligación, se verifica que no se ha dado todo conforme al acuerdo pactado, ello es una clara violación de deberes de conducta que recaen principalmente sobre los consumidores.

En ese mismo sentido, a palabras de Durand (2019), los derechos del consumidor desde su perspectiva, tienen una gran incidencia y son de igual importancia que otros derechos que son considerados con mayor relevancia, ello debido a que tienen carácter constitucional, dentro de este derecho se prevé la necesidad, satisfacción, intereses y expectativas sobre requerimientos dados por los consumidores, pese a esto, el tratamiento normativo que se le es dado en el Perú aún carece de competencia, coherencia legal y en algunas partes podría decirse que carece de inconstitucionalidad.

Tabares y Tamayo (2019), precisan que, es claro la ausencia de protección que se le brinda a los consumidores ante la adquisición de cualquier bien o servicio, ya que, suele haber un abuso o aprovechamiento por parte de los proveedores ante los vacíos o lagunas legales, es así que se ejerce un tratamiento desigual y una indebida protección que conlleva a que los consumidores expresen su malestar y falta de atención con la interposición de denuncias y quejas administrativas, a fin de que sancionan al organismo, entidad o empresa responsable.

Del mismo modo, en cuanto a la seguridad del contrato, Rosas (2020) señala que, cuando se habla de seguridad jurídica, deben concurrir elementos bilaterales que aseguren el cumplimiento del mismo, es así que, en los contratos que son realizados electrónicamente, se puede verificar que inclusive en el ámbito internacional existe una gran deficiencia en la seguridad, tanto en la etapa de celebración, como en la de implementación y cumplimiento, esto se extiende también a la falta de confianza respecto a la forma de pago y sobre la

incertidumbre generada por el incumplimiento de la obligación que es derivada del proveedor.

Para Peña y Chamorro (2021), la manera en la que puede dotarse de mayor seguridad ante la suscripción de contratos electrónicos es por medio del uso de principios tradicionales que rigen al derecho internacional privado, tal como el *pacta sunt servanda*, el principio de la voluntad que resulta autónoma y el principio donde se pueda prever que los contratos están sujetos a libertades, todo ello conlleva a que, pese a no realizarse presencialmente la suscripción de un contrato, este no debe modificarse u alterarse, sino, produce igualmente una obligación de estricto cumplimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En el ámbito de metodología, se creyó conveniente trabajar bajo un enfoque cualitativo, debido a la pertinencia que este tiene dentro de las investigaciones que comprenden un fenómeno socio jurídico, del mismo modo, el estudio, guarda una relación con el tipo básico de investigación, ello, principalmente, porque se llevó a cabo una búsqueda idónea de información que permita aportar conocimientos significativos en el campo científico (Flores, 2018). En ese sentido, esta búsqueda ha ido en contraste de la aplicación del contrato electrónico y su relación con el deber de idoneidad en el sistema judicial peruano.

Del mismo modo, el estudio ha sido de nivel descriptivo, puesto que, a través del mismo, se permitió que el investigador pueda precisar y especificar con detallamiento las circunstancias que suscitan dentro del fenómeno para su mejor comprensión.

Diseño de investigación

El diseño ha sido el de teoría fundamentada, porque a partir del mismo, se explicaron los motivos de un fenómeno socio jurídico, es así que, desde dicha explicación, el investigador pudo realizar una concepción teórica a partir de lo manifestado por otros datos (Contreras et al., 2019).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La importancia de un adecuado desarrollo de categorías que albergan a las subcategorías, se da en el sentido que, estas han permitido manifestar de manera idónea puntos esenciales o representativos del estudio, con esto, el investigador, ha sintetizado los datos aportados, también fundamento y argumento, su importancia (Nizama y Nizama, 2020).

En cuanto a la primera categoría, contrato electrónico, se define como: Acuerdo de voluntades que se realizan por medio de medios digitales, para

ello se requiere necesariamente un lenguaje alfanumérico, la importancia de este contrato radica en el uso de tecnologías para manejar los negocios de índole internacional, nacional y local (Valencia, 2020).

Respecto a la segunda categoría, deber de idoneidad, se define como: Consiste en una categoría jurídica binaria que comprende el aspecto adjetivo y sustantivo, adjetivo porque se establecen directrices probatorias que tiene como fin acreditar una verdad, mientras que sustantiva porque, se da el adecuado reconocimiento de derechos que tienen los consumidores cuando adquieren un servicio, además de las obligaciones de los proveedores al ofrecer un producto o servicio (Damián, 2023).

Lo referido se consigna en la matriz de categorización. **(Ver anexo 1: Matriz de categorización)**

3.3. Escenario de estudio

De acuerdo al autor Fernandini (2018), la adecuada selección del escenario de estudio, permite al investigador asegurar el éxito del estudio a desarrollar, puesto que, significa que este será punto esencial de los valores y elementos de los que se estudió e interpretó.

Es por ello que, el escenario se ha delimitado en la provincia de Sullana, el cual corresponde al departamento de Piura, principalmente porque dentro de este, se han podido encontrar a abogados que tienen un alto grado de conocimiento en el derecho civil y comercial, siendo idóneos para el propósito de la investigación.

3.4. Participantes

Para Espinoza (2020), el hecho de llevar a cabo una adecuada selectividad de los participantes, conlleva principalmente a que se tomen en cuenta algunos elementos propios, tal como, el nivel de conocimiento, el grado académico y el ambiente laboral en el que se desempeña con la finalidad de aplicar un correcto análisis sobre los aportes que puedan brindarse en el estudio.

Con respecto al muestreo que ha tenido el **primer escenario**, se consideró el no probabilístico, teniendo una selección de conveniencia, es decir, se seleccionaron a abogados con alta especialidad en lo que es derecho civil y comercial, siendo dichos **criterios de selección** los siguientes:

- Abogados pertenecientes al distrito judicial de Sullana que sean especialistas en derecho civil y comercial.
- Abogados especialistas en derecho civil y comercial con dos años a más de colegiatura.

Es por ello que, los participantes que se seleccionaron en conexión para con el escenario de estudio son 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial, su relevancia se ciñó debido al grado de conocimiento que estos tienen sobre las obligaciones y la aplicación de contratos de diversa índole, tal como el contrato electrónico.

De igual forma, el **segundo escenario**, han sido las resoluciones emitidas por INDECOPI, para ello se tomaron en cuenta los siguientes criterios selectivos:

- Resoluciones emitidas por INDECOPI en el año 2022.
- Resoluciones emitidas por INDECOPI consistentes en el deber de idoneidad.
- Resoluciones emitidas por INDECOPI consistentes en la aplicación del contrato electrónico.

Ante dichos criterios, se seleccionaron 06 resoluciones respecto a la aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, debido a su relevancia y relación que se tiene con el tema de investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La importancia de la adecuada estructuración de un instrumento, conlleva a que, al momento de su aplicación, pueda obtenerse información objetiva,

confiable y válida, puesto que, de no ser así, no solo nos encontraríamos ante un instrumento ineficaz, sino, obsoleto en cuanto a su elaboración y aplicación (Sánchez et al., 2021).

Por ello, esta investigación, considero aplicar la técnica de la entrevista, siendo idóneo para ello elaborar la guía de entrevista, debido a que, con esta, el investigador pudo tener acceso a los conocimientos manifestados por los participantes, los mismos que, pudieron desenvolverse y expresar cuáles son las razones y/o argumentos sobre la problemática planteada (Lopezosa, 2020).

La validación de lo indicado, se realizó con tres personas consideradas idóneas para ello, siendo:

Tabla 1.

Validación de instrumento guía de entrevista.

Validadores de instrumento guía de entrevista		
Datos generales	Cargo	Opinión de aplicabilidad
Manuel Francisco López Cruz (Grado de Magister)	Abogado – Docente	APLICABLE
Sandro Giomar Ruíz Pareja (Grado de Magister)	Abogado independiente	APLICABLE
Marco Antonio Rodríguez Vega (Grado de Doctor)	Docente de la Universidad César Vallejo	APLICABLE
	RESULTADO	APLICABLE

De la misma manera, se consideró como segunda técnica para recopilar información íntegra a la investigación, el análisis documental, la misma que tuvo como instrumento la guía de análisis documental. La importancia de esta, tuvo como punto principal, recopilar, analizar, comprender e interpretar datos esenciales de un documento. Es así que, esta recopilación se dio

sobre resoluciones emitidas por INDECOPI sobre la aplicación del contrato de índole electrónica y el deber de idoneidad.

La validación de lo indicado, se realizó con tres personas consideradas idóneas para ello, siendo:

Tabla 2.

Validación de instrumento guía de análisis documental.

Validadores de instrumento guía de análisis documental		
Datos generales	Cargo	Opinión de aplicabilidad
Manuel Francisco López Cruz (Grado de Magister)	Abogado – Docente	APLICABLE
Sandro Giomar Ruíz Pareja (Grado de Magister)	Abogado independiente	APLICABLE
Marco Antonio Rodríguez Vega (Grado de Doctor)	Docente de la Universidad César Vallejo	APLICABLE
	RESULTADO	APLICABLE

3.6. Procedimientos

El procedimiento que es desarrollado en un estudio, permitió delimitar cuales son las etapas y pasos que se han seguido, con el fin de no generar incertidumbre o duda respecto a lo que se ha realizado. Es por ello que, el procedimiento que se siguió es:

Primero, se delimitó el escenario, su importancia se plasma conforme al propósito que busca la investigación, permitiendo ello, seleccionar adecuadamente a los participantes, que en este caso han sido abogados especialistas en materia del derecho civil y comercial, es así que se contó con diez (10) abogados.

Segundo, se elaboró el instrumento para recopilar información, es decir, la guía de entrevista donde se formularon 09 preguntas, las mismas que se vinculan con los objetivos, estas se aplicaron a los 10 abogados seleccionados, además también, la guía de análisis documental, en la cual

se analizaron 06 resoluciones emitidas por INDECOPI, las mismas que se vinculan con las categorías y sub categorías de la matriz correspondiente a la investigación.

Tercero, se validaron los instrumentos por medio de tres sujetos considerados idóneos para ello, debido a la especialidad académica y grado, dichos validadores, verificaron que se cumple con todo lo necesario para su correcta aplicación.

Cuarto, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la guía de entrevista, se procesaron a través del Software Atlas.ti versión 9.5, complementándose con métodos como el inductivo, comparativo y hermenéutico, asimismo, con el procesamiento de la guía de análisis documental, se ha realizado por medio del método hermenéutico, todo ello permitió plasmar resultados con mayor coherencia y razonamiento argumentativa.

Como **quinto paso**, se analizaron todos los datos obtenidos por medio del método de triangulación, con el fin de contrastar y relacionar los objetivos establecidos en el estudio, ello conlleva a que se plasmen de manera adecuada las conclusiones de la investigación.

Como **sexto paso**, se propusieron las recomendaciones, las mismas que fueron elaboradas conforme a las conclusiones a las que se arribaron, estas tuvieron como finalidad, detallar cuáles son los puntos que deben ser tomados en cuenta por parte del legislador, instituciones públicas como INDECOPI y magistrados, coadyuvando de manera óptima soluciones a la problemática planteada.

3.7. Rigor científico

Para la debida corroboración del rigor científico, se cumplió con dos elementos, la **objetividad y credibilidad**, esto permitió que se identifique con precisión que los datos contenidos en el estudio son verdaderos, y que no se ha concurrido a actos que desmeriten el contenido consignado (López et al., 2019).

El cumplimiento de estas bases, conlleva a que la investigación no haya caído en omisiones o ausencia de características de validez. En ese mismo sentido, ha resultado aplicable el uso del Software Atlas.ti a través de su versión 9.5, siendo este el más idóneo para una investigación cualitativa, permitiendo el procesamiento del instrumento de la guía de entrevista aplicado y la codificación de las respuestas obtenidas. De igual forma, por medio del método hermenéutico, se pudo analizar e interpretar de manera razonable los datos obtenidos por medio de la aplicación de la guía de análisis documental.

3.8. Método de análisis de datos

La información que se logró recabar, ha sido estructurada de forma razonable a fin de que se obtenga una interpretación coherente de todos los datos que conforman el estudio, es decir, los objetivos establecidos en conjunto con las ideas que sean manifestadas por los participantes en sus respectivas entrevistas que se realicen, asimismo, con la motivación que se verifique dentro de los documentos analizados.

Es así que, en cuanto el procesamiento de datos de las respuestas obtenidas, se usó el software Atlas.ti en su versión 9.5, siendo de importancia dentro de investigaciones cualitativas, debido a que permite registrar de manera estructura, cada manifestación brindada por el especialista al cual se le aplica el instrumento o entrevista estructurada (Díaz, 2022).

Asimismo, este se ha complementado con los siguientes métodos: Método inductivo, con dicho método, el investigador pudo tener una perspectiva más amplia del fenómeno suscitado dentro del estudio, iniciando desde elementos de aspecto general hacia aspectos particulares; método comparativo; con dicho método el investigador pudo evaluar con mayor precisión los datos que se logren obtener por medio de la aplicación del instrumento y demás elementos teóricos que conformen la investigación; y, método hermenéutico; con dicho método el investigador pudo realizar un

análisis más preciso y permitirá expresar los criterios a los que se ha concluido, tomando en cuenta todos los datos u elementos obtenidos.

3.9. Aspectos éticos

La aplicación del estudio tomó en cuenta el fenómeno que se ubica dentro de la aplicación del contrato electrónico y su relación con el deber de idoneidad, siendo que, las fuentes de información bibliográfica idónea a la que se ha recurrido son libros, tesis, artículos provenientes de revistas científicas indexadas, las referencias de lo mencionado se han dado de acuerdo a la normativa APA séptima edición. Asimismo, se ceñió a los alcances deontológicos establecidos por la UCV a través de su Código de Ética en Investigación emitido por el Vicerrectorado en sus artículos 7, 8, 9, 10 y 11, es decir, se tomaron en cuenta aspectos sobre la publicación de la investigación a desarrollar, la responsabilidad que asume el investigador con su estudio, la política anti plagio a fin de promover la originalidad y el respeto hacia los derechos de autor.

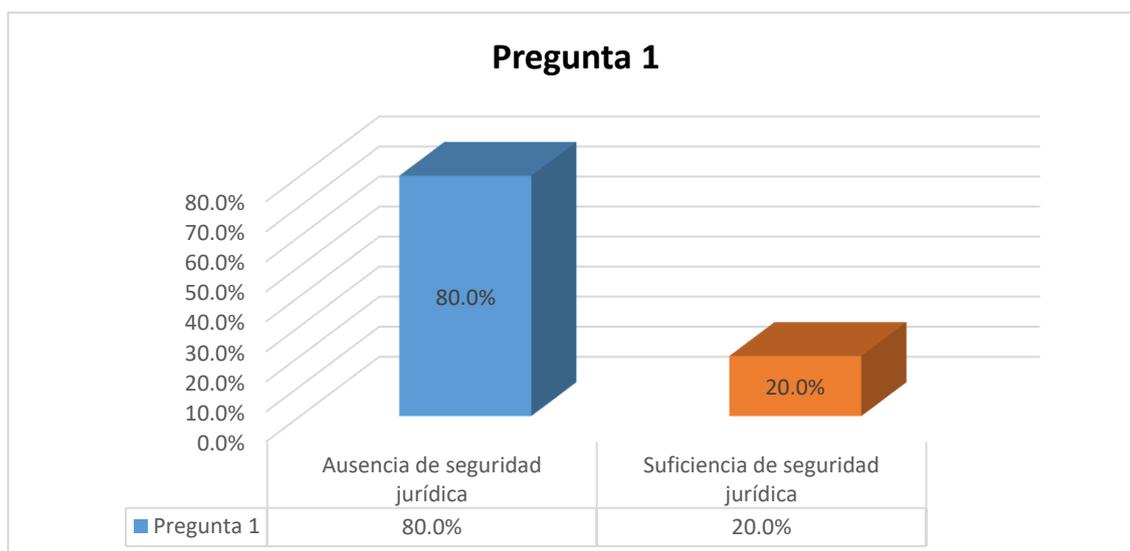
Asimismo, el investigador se ha ceñido a los principios de integridad científica, tal como: i) la honestidad intelectual, se ha mantenido una postura de disposición ética sobre las ideas y argumentos expuestos; ii) objetividad e imparcialidad, no se ha modificado los datos consignados, manteniéndose independiente de la postura personal; iii) veracidad, justicia y responsabilidad, en torno a la ejecución del estudio y manteniendo la fidelidad de los datos recabados que posteriormente serán publicados en el repositorio institucional; iv) autonomía, el autor ha decidido libremente participar en el estudio realizado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento guía de entrevista dirigido sobre abogados especialistas en derecho civil y comercial, se ha podido obtener las respuestas correspondientes, las mismas que habiéndose procesado y codificado en el Software Atlas.ti, posteriormente fueron detalladas en gráficos de Excel para una mejor comprensión, de la siguiente manera:

Se muestra en la figura 1. *Resultados vinculados al Objetivo General - Analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar del deber de idoneidad, Sullana, 2022.*

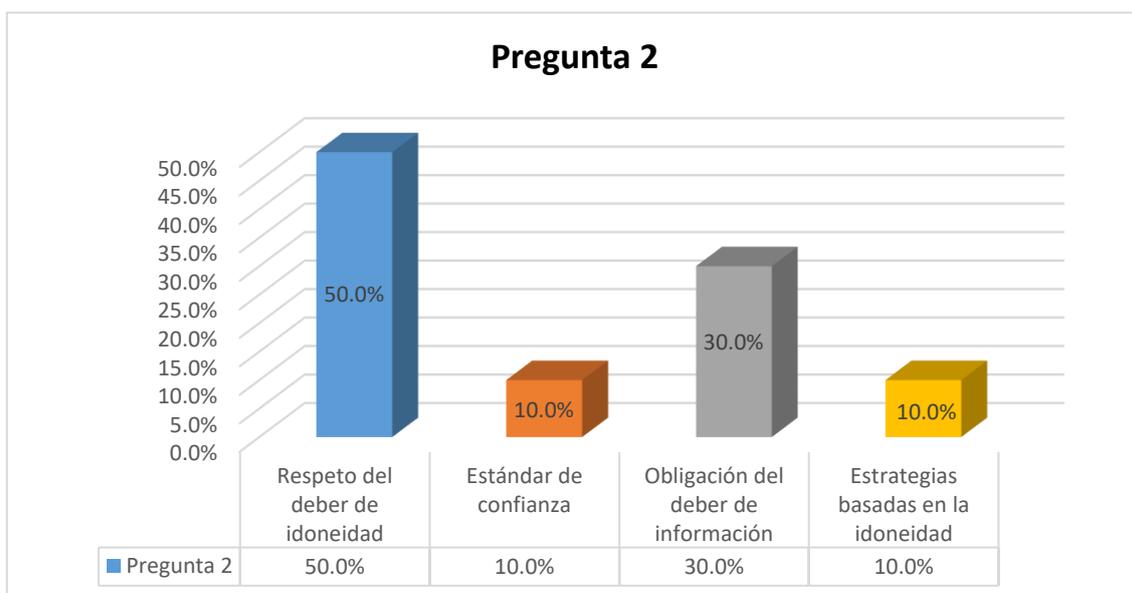


Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 01, se formuló: ¿Considera usted que el contrato por vía electrónica contiene elementos de seguridad jurídica suficientes para garantizar el deber de idoneidad?, el 80%, que equivale a ocho abogados entrevistados, indicaron que, el contrato que es realizado por vía electrónica tiene ausencia de elementos que doten seguridad jurídica y garanticen el deber de idoneidad, poniéndose en exposición al consumidor a cláusulas abusivas y adquisición de productos o servicios deficientes; mientras que, un 20%, que equivale a dos abogados entrevistados, indican que, desde su

percepción, si consideran que los contrato electrónicos están dotados de suficiente seguridad jurídica, debido a que se trata de un contrato que es celebrado en mayoría.

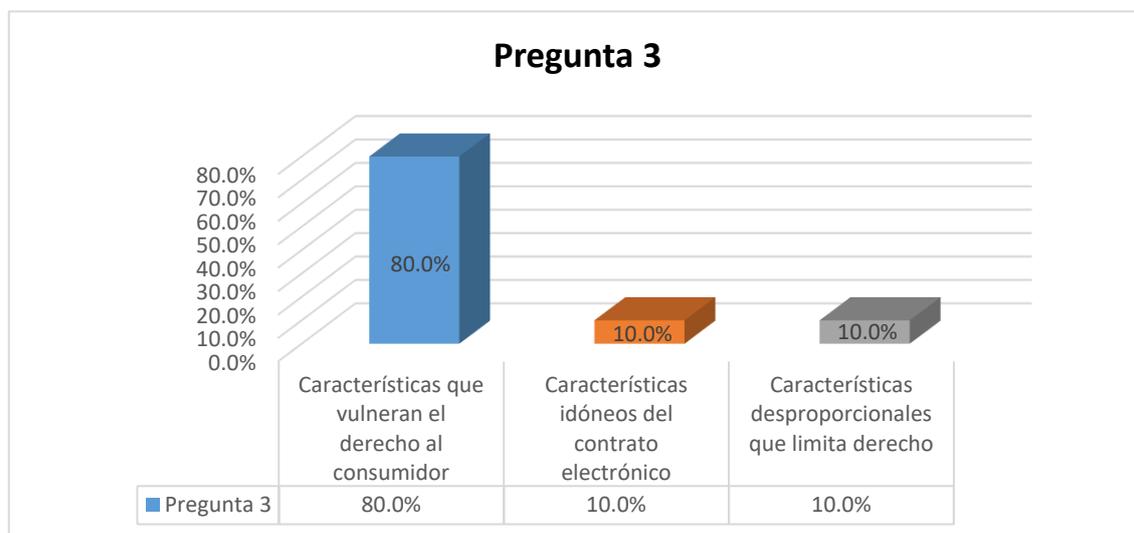
Se muestra en la figura 2. Resultados vinculados al Objetivo General - Analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar del deber de idoneidad, Sullana, 2022.



Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 02, se formuló: ¿Considera que las estrategias de venta para la adquisición de servicios por parte del proveedor hacia el consumidor deben realizarse en estricto respeto al deber de idoneidad?, el 50%, que equivale a cinco abogados entrevistados, indicaron que, es indispensable que el proveedor lleve a cabo estrategias de venta para la adquisición de servicios bajo el estricto respeto al deber de idoneidad; otro 30%, que equivale a tres entrevistados, indica que, el proveedor se encuentra bajo el deber de información de responder de manera adecuada a la idoneidad del producto o servicio ofrecido; un 10%, que equivale a un entrevistado, indica que, el proveedor debe expresar un adecuado estándar de confianza hacia el consumidor; por último, otro 10%, indica que, el proveedor debe realizar estrategias de venta basadas en la idoneidad.

Se muestra en la Figura 3. Resultados vinculados al Objetivo General - Analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022.



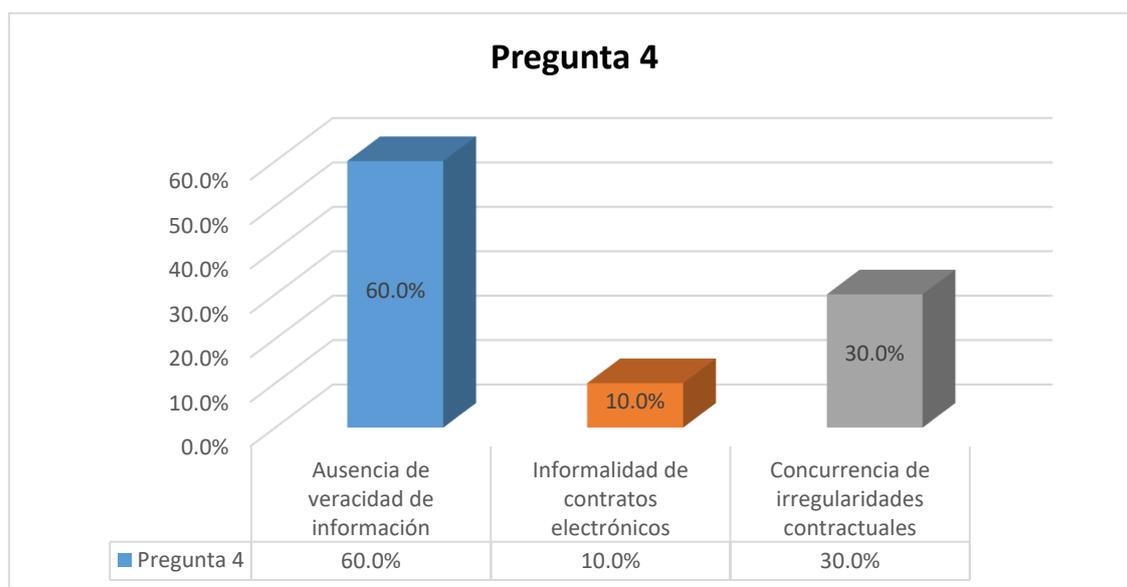
Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 03, se formuló: ¿Considera usted que existen características del contrato electrónico que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad?, el 80%, que equivale a ocho abogados entrevistados, indican que, existen características que contribuyen a la vulneración de los derechos del consumidor, tal como la inexistencia de una forma prescrita para la celebración de contratos electrónicos y la informalidad en su tratamiento; un 10%, que equivale a un entrevistado, precisa que, desde su perspectiva, si existen características idóneas dentro del contrato electrónico; finalmente, otro 10%, señaló que, las características del contrato electrónico son desproporcionales y limitan los derechos de los consumidores.

En ese sentido, como se ha podido mostrar de las respuestas obtenidas de las tres preguntas formuladas en torno al objetivo general, resulta significativo indicar que, la actual aplicación del contrato electrónico en el Perú, no garantiza con suficiencia el deber de idoneidad hacia los consumidores debido a la ausencia de elementos de seguridad jurídica, la falta de respeto a la idoneidad

por parte del proveedor, lo cual conlleva a la existencia de características que vulneran los derechos del consumidor.

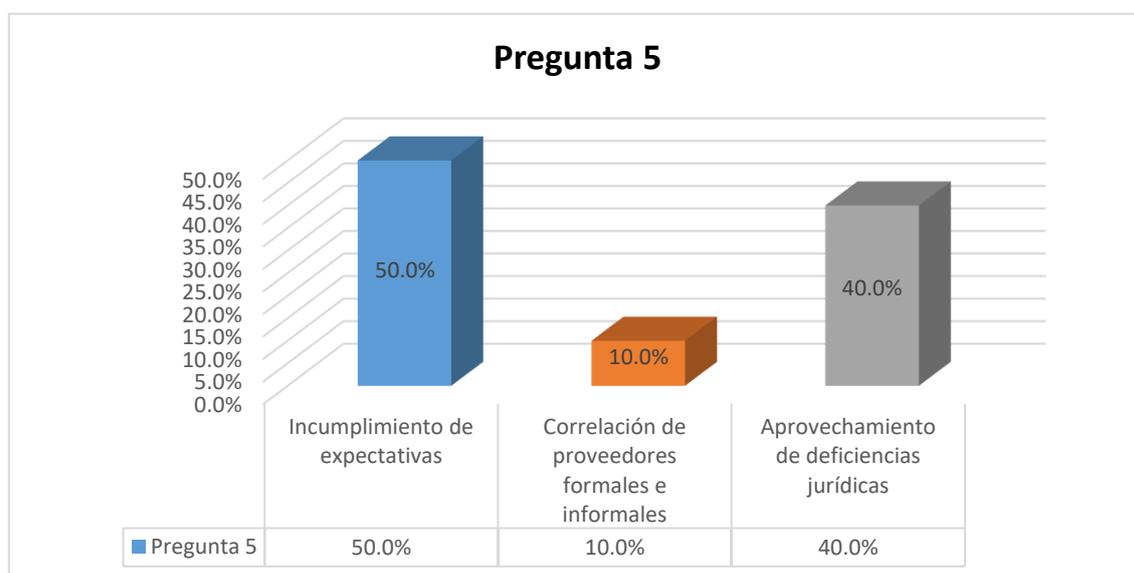
Se muestra la figura 4. Resultados vinculados al Primer objetivo específico - Identificar las características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad.



Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 04, se formuló: ¿Considera usted que la publicidad e información vía web sobre un producto se proporciona con veracidad hacia los consumidores que pretenden adquirir un producto o servicio en el Perú?, el 60%, que equivale a seis abogados entrevistados, indicaron que, la publicidad e información que se da sobre un producto por medios web, mantiene una ausencia de veracidad de información sobre los consumidores; otro 30%, que equivale a tres entrevistados, indica que, el abuso de publicidades se da en mérito a la concurrencia de irregularidades contractuales; mientras que, un 10%, equivalente a un entrevistado, precisa que, esta problemática deviene de la informalidad existente en los contratos electrónicos.

Figura 5. Resultados vinculados al Primer objetivo específico - Identificar las características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad.



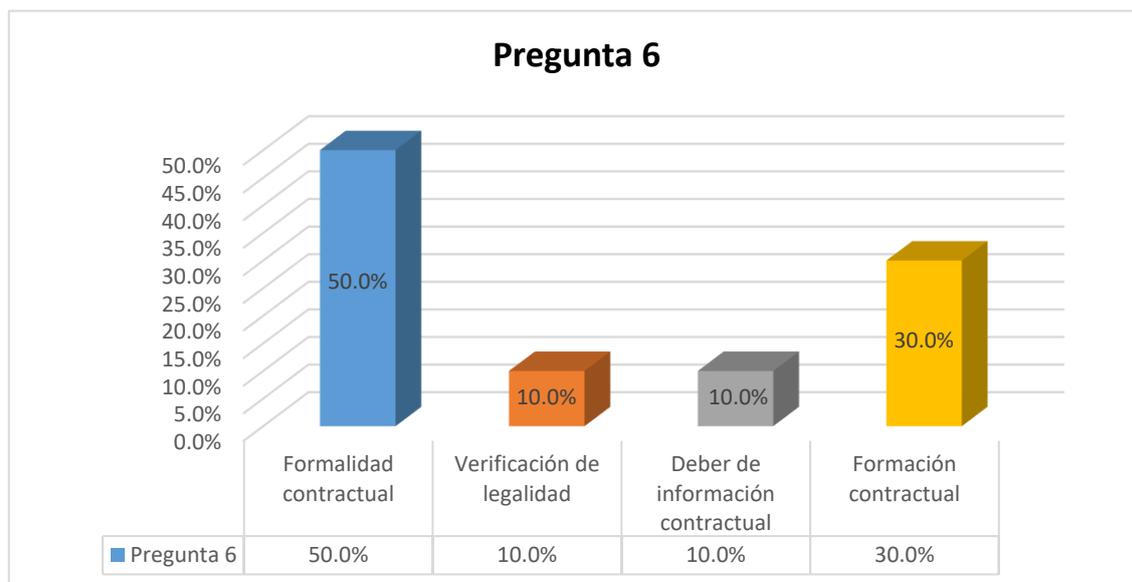
Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 05, se formuló: ¿Considera usted que los proveedores que promocionan su producto o servicio vía web cumplen con las expectativas o necesidades que están buscando los consumidores?, el 50%, que equivale a cinco abogados entrevistados, indicaron que, los proveedores que promocionan su producto o servicio por la web no cumplen con las expectativas de los consumidores, no logrando satisfacer lo que se les había ofrecido; otro 40%, que equivale a cuatro entrevistados, precisa que, los proveedores aprovechan las deficiencias jurídicas en el ordenamiento para realizar este tipo de promociones vía web; mientras que, un 10%, equivalente a un entrevistado, indica que, existe una correlación entre proveedores formales e informales, es decir, que no a todos se les puede enmarcar en el mismo plano.

En ese sentido, como se ha podido mostrar de las respuestas obtenidas de las dos preguntas formuladas en torno al primer objetivo específico, resulta significativo indicar que, las características más resaltantes que contribuyen a la vulneración de los derechos del consumidor producto de la ineficacia del deber de idoneidad en el Perú, está la ausencia de veracidad de información respecto a los productos que son publicitados por la vía web por parte de los proveedores,

lo cual conlleva a que dichas promociones de productos o servicios, no cumplan a cabalidad las expectativas de los consumidores.

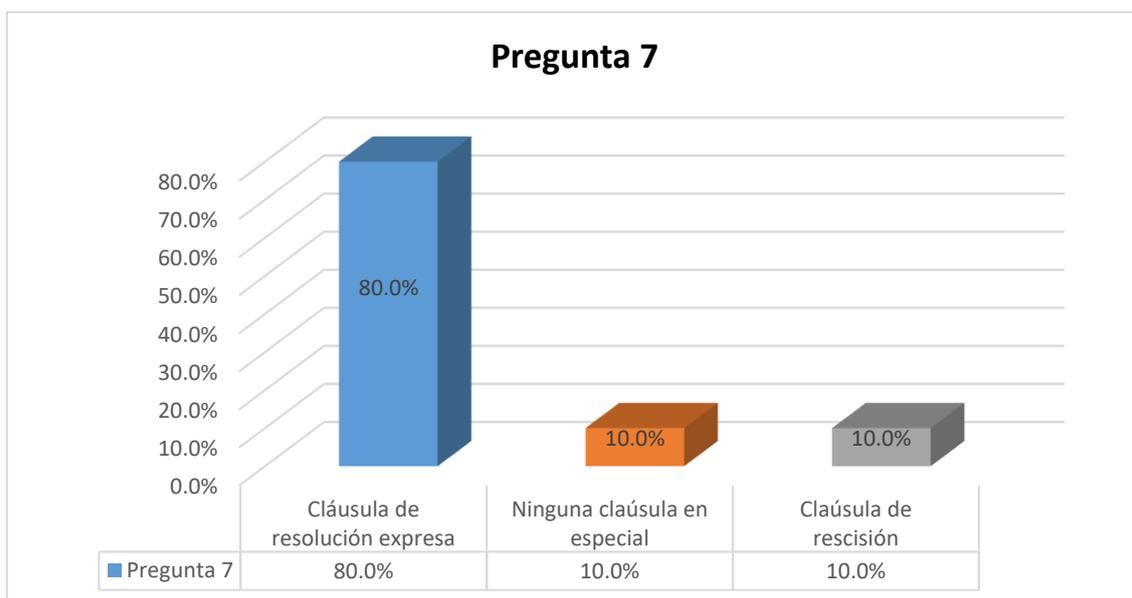
Se muestra la Figura 6. Resultados vinculados al Segundo objetivo específico - Estudiar dogmática y jurisprudencialmente la seguridad jurídica en el contrato electrónico.



Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 06, se formuló que: ¿cuáles son los elementos que deben tomar en cuenta los consumidores al suscribir un contrato electrónico?, el 50%, equivalente a cinco abogados entrevistados, indican que, el elemento que más deben tomar en cuenta los consumidores es la formalidad contractual, debido a que, por medio de este, podrán verificar que el contrato no está dotado de vicios; otro 30%, equivalente a tres entrevistados, indicó que, el elemento a tomarse en cuenta es la formación contractual, la cual consiste en el adecuado conocimiento que tiene el consumidor sobre el producto o servicio que adquirirá; un 10%, equivalente a un entrevistado, precisa que, el consumidor debe verificar bien la legalidad de lo que suscribe; finalmente, otro 10%, acota que, el consumidor debe ser diligente y forjar un adecuado deber de información contractual.

Se muestra la Figura 7. Resultados vinculados al Segundo objetivo específico - Estudiar dogmática y jurisprudencialmente la seguridad jurídica en el contrato electrónico.



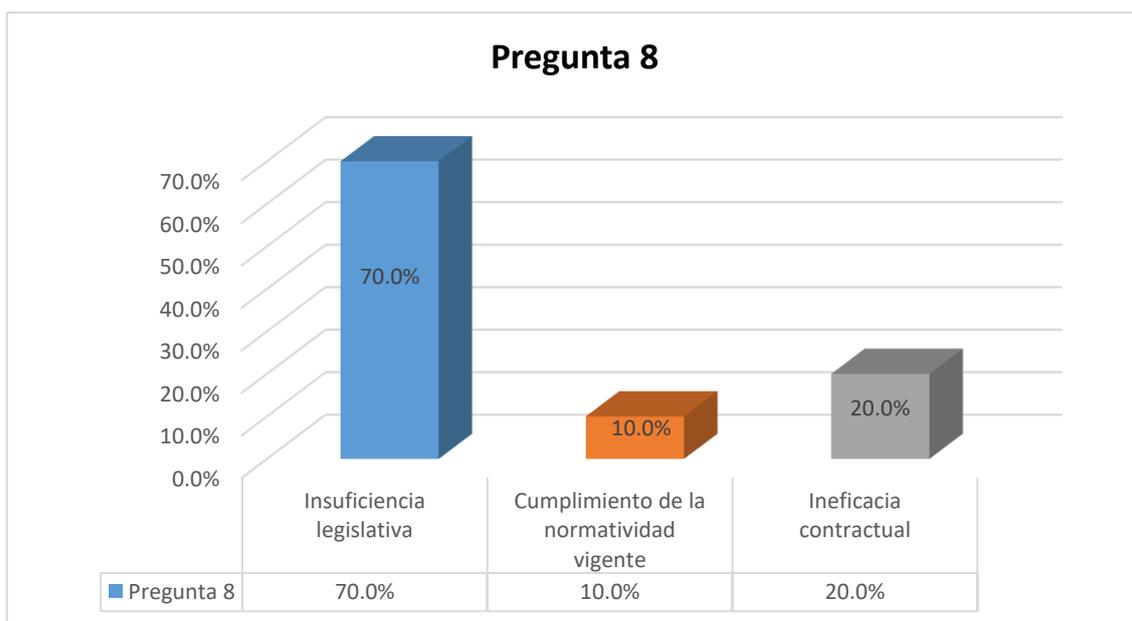
Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 07, se formuló que: ¿Cuáles son las características de las cláusulas de los contratos bilaterales que generan una incertidumbre hacia el proveedor en la suscripción de un contrato electrónico?, el 80%, que equivale a ocho abogados entrevistados, indican que, la cláusula que genera un mayor grado de incertidumbre en la suscripción de contrato electrónico es la cláusula de resolución expresa, debido a que genera que un contrato se resuelva de pleno derecho si no se dio bajo las modalidades establecidas; un 10%, equivalente a un entrevistado, indicó que, no hay ninguna cláusula en especial que genere dicha incertidumbre; mientras que, otro 10%, señaló que, desde su perspectiva, la cláusula de rescisión genera problemática dentro de la suscripción de contratos electrónicos.

En ese sentido, como se ha podido mostrar de las respuestas obtenidas de las dos preguntas formuladas en torno al segundo objetivo específico, resulta significativo indicar que, el desarrollo de la doctrina y jurisprudencia peruana

sobre la seguridad jurídica del contrato electrónico, no hay un adecuado estudio sobre la formalidad contractual, lo cual amerita que no se prevean los vicios en los que incurren dichos contratos, de igual manera, se adiciona que una de las cláusulas que genera mayor incertidumbre en su suscripción, es la cláusula de resolución expresa, debido a que permite que se extinga el vínculo contractual por una de las partes que no se sienta conforme al cumplimiento de lo acordado, siendo este un método usado sin razonamiento o motivación alguno por una de las partes contractuales que suelen actuar de mala fe.

Se muestra la figura 8. Resultados vinculados al Tercer objetivo específico - Analizar casuística comparada emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber.

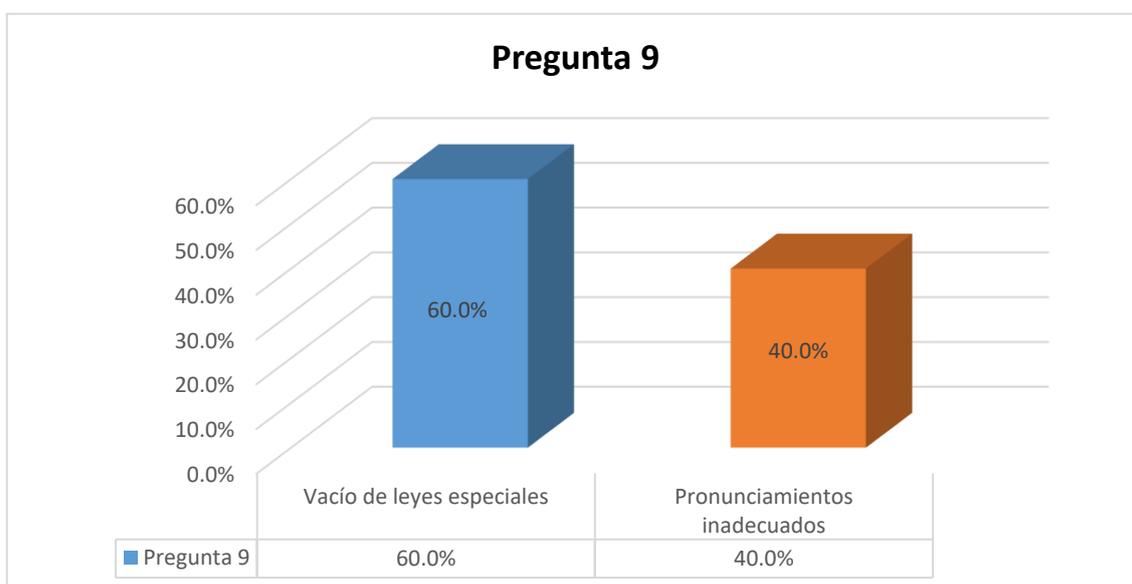


Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 08, se formuló que: ¿Considera que los pronunciamientos emitidos por INDECOPI tales como la Resolución Final N° 0302-2022/PS3 sobre el cumplimiento del deber de idoneidad es suficiente y razonable en ajuste de la actual realidad peruana?, el 70%, equivalente a siete abogados entrevistados, indicaron que, lo referido por INDECOPI a través de sus resoluciones finales, mantiene una insuficiencia legislativa que no va acorde a la

realidad peruana; del mismo modo, otro 20%, equivalente a dos entrevistados, señalaron que, el factor que conlleva a este tipo de pronunciamientos es la ineficacia contractual; finalmente, otro 10%, equivalente a un entrevistado, indico que, desde su opinión, lo emitido por INDECOPI si se da en cumplimiento de la normativa vigente.

Se muestra la Figura 9. Resultados vinculados al Tercer objetivo específico - Analizar casuística comparada emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad.



Fuente: Resultados obtenidos de entrevistas procesadas en el Software Atlas.ti versión 9.5 aplicado a 10 abogados especialistas en derecho civil y comercial.

Interpretación: Con respecto a la pregunta N° 09, se formuló que: ¿Considera usted que los pronunciamientos emitidos por INDECOPI tales como la Resolución Final N° 0001-2022/PSI sobre la seguridad jurídica ante la suscripción de un contrato electrónico resulta suficiente con la realidad peruana?, el 60%, equivalente a seis abogados entrevistados, indicaron que, los pronunciamientos de INDECOPI sobre la seguridad jurídica en la suscripción de contrato electrónico, si es insuficiente debido al vacío de leyes especiales que hay dentro de la legislación peruana; por otro lado, un 40%, equivalente a cuatro abogados entrevistados, indicaron que, los pronunciamientos de INDECOPI resultan inadecuados, y solo se refieren al deber de idoneidad, más no a la

ausencia de seguridad jurídica que surge de la suscripción de un contrato electrónico.

En ese sentido, como se ha podido mostrar de las respuestas obtenidas de las dos preguntas formuladas en torno al tercer objetivo específico, resulta significativo indicar que, los pronunciamientos realizados por INDECOPI por medio de sus respectivas resoluciones finales, denotan la existencia de la insuficiencia legislativa en el Perú, respecto a la vinculación del deber de idoneidad con el contrato electrónico, así mismo, se considera que esto sucede principalmente por el vacío de leyes especiales que hay dentro de la legislación peruana.

Posteriormente, también se aplicó la respectiva **guía de análisis documental** a las resoluciones emitidas por INDECOPI, las cuales fueron analizadas de acuerdo a los criterios de selección previamente delimitados, de la siguiente manera:

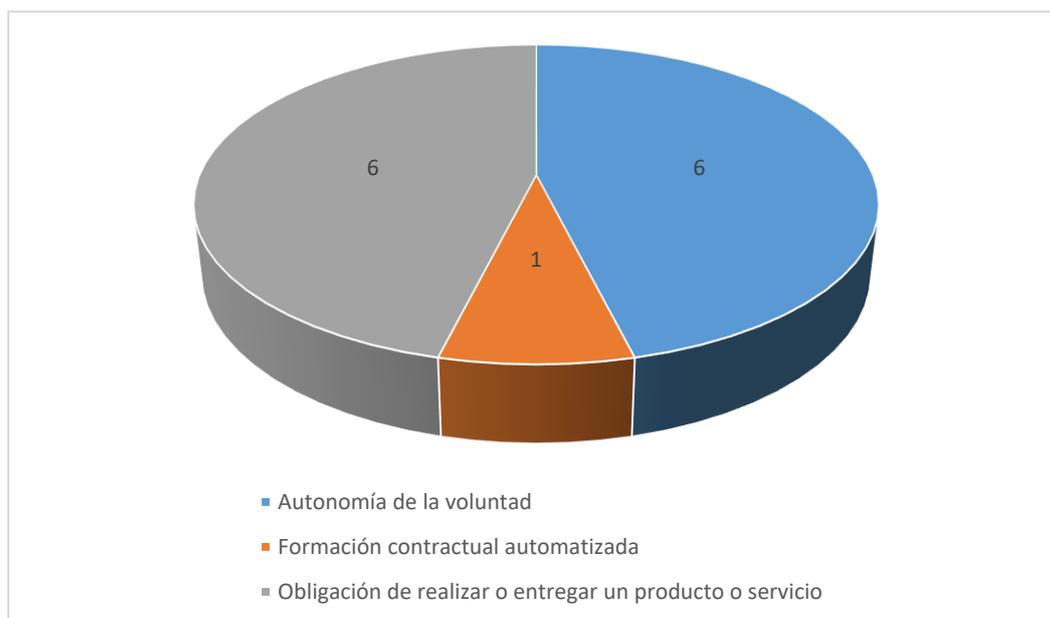
Tabla 3. Resoluciones emitidas por INDECOPI

Análisis de Resoluciones emitidas por INDECOPI						
Número de Resoluciones	Primera Categoría: CONTRATO ELECTRÓNICO			Segunda Categoría: DEBER DE IDONEIDAD		
Nro.	Autonomía de la voluntad	Formación contractual automatizada	Obligación de realizar o entregar un producto o servicio.	Publicidad e información transmitida	Hechos concretos que se atribuyen	Características y naturaleza del producto o servicio
Resolución Final N° 001-2022-PSI	X		X	X	X	X
Resolución Final N° 0017-2022-PSI	X		X	X	X	X
Resolución Final N° 0189-2022-PS3	X		X	X	X	X
Resolución Final N° 302-2022-PS3	X		X	X	X	X
Resolución Final N° 0355-2022-PS3	X		X	X	X	X
Resolución Final N° 0396-2022-PS3	X	X	X	X	X	X

Fuente: Resultados obtenidos de la guía de análisis documental aplicada a 06 Resoluciones Finales emitidas por INDECOPI.

Respecto a la **primera categoría** analizada que consistió en el contrato electrónico, estuvo complementada por subcategorías como la autonomía de la voluntad, formación contractual automatizada y obligación de realizar o entregar un producto o servicio, es así que se pudo determinar lo siguiente:

Figura 10. Resultados vinculados a la Primera Categoría – Contrato electrónico.



Fuente: Resultados obtenidos de la guía de análisis documental realizada sobre resoluciones emitidas por INDECOPI.

Interpretación: De las seis (06) Resoluciones analizadas, en cuanto a la autonomía de la voluntad, se pudo verificar en su totalidad que, las partes intervinientes, por medio de sus propias facultades, despliegan sus acciones sin que medie obligación o conducta externa al momento de someterse a un contrato de naturaleza electrónica; del mismo modo, en cuanto a la formación contractual automatizada, se pudo verificar que, en la mayoría de resoluciones, no existe dicha automatización contractual, no obstante, en una, si se corrobora ello, lo cual denota que el uso de las páginas web conllevan a dicha compromiso sin que haya existido un previo conocimiento idóneo sobre el producto que se desea adquirir; asimismo, en cuanto a la obligación de realizar o entregar un producto o servicio, se pudo verificar que, en su totalidad, los proveedores, a través de los mecanismos legales empleados por INDECOPI, si son sometidos a que cumplan

con la obligación hacia el proveedor, amparándose principalmente por la vulneración al deber de idoneidad, conforme a lo señalado en el artículo 18° del Código que protege al Consumidor, no obstante, dichas resoluciones, omiten pronunciarse sobre las contrataciones que surgen electrónicamente, debido a la inexistencia de base legal en la normativa peruana que haga amparable dicho análisis.

Respecto a la **segunda categoría** analizada que consistió en el deber de idoneidad, estuvo complementada por subcategorías como la publicidad e información transmitida, hechos concretos que se atribuyen, y, las características y naturaleza del producto o servicio, es así que se pudo determinar lo siguiente:

Figura 11. Resultados vinculados a la Segunda Categoría – Deber de idoneidad.



Fuente: Resultados obtenidos de la guía de análisis documental realizada sobre resoluciones emitidas por INDECOPI.

Interpretación: De las seis (06) Resoluciones analizadas, en cuanto a la publicidad e información transmitida, se pudo verificar en su totalidad que, los proveedores como Lumingo S.A.C., Memory Kings Perú S.A.C., Sparks Corporation S.A.C., Adidas Perú S.A.C. y Tiendas por Departamento Ripley S.A.C., en primer término, brindaron una información sobre un determinado producto que no era del todo veraz, puesto que, se omitieron algunos datos que conllevaron al malestar por parte de los consumidores, los mismos que

accionaron legalmente contra ellos debido a la transgresión del deber de idoneidad, tal como se contempla en el artículo 18° del Código que protege al consumidor; respecto a los hechos concretos que se atribuyen, se pudo verificar en su totalidad que, la descripción de los sucesos fácticos dentro de las resoluciones, guardan un orden coherente, comprendiendo así los antecedentes que dieron inicio a la problemática contractual, las cuestiones en discusión analizada por el Órgano Resolutivo, tal como la conducta procesal desplegada por la parte denunciada, las infracciones cometidas al Código de protección al Consumidor, los medios probatorios ofrecidos (artículo 173° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), el deber de información (artículo 1° 1. literal b) y 2 del Código de protección al consumidor), las responsabilidades incurridas por los denunciados, las medidas correctivas (artículo 114° del Código de Protección al consumidor), la multa a imponerse (artículo 248° de la Ley del Procedimiento Administrativo General) y, finalmente, la emisión de la decisión o resolución arribada; en cuanto a las características y naturaleza del producto o servicio; se pudo verificar en su totalidad que, el proveedor, de manera directa, por medio de los aplicativos tecnológicos como las páginas web o Instagram, muestran al consumidor, cuáles son las características del producto que se les está ofreciendo, no obstante, se trata de características incompletas o que no asemejan a la realidad, lo cual conlleva posteriormente al reclamo, debido al malestar que genera, siendo la base legal conforme al artículo 19° del Código que protege al consumidor, estableciéndose que, los proveedores son los principales responsables de la calidad e idoneidad del producto que ponen como ofrecimiento en el mercado.

Una vez hecha el detallamiento expreso de los resultados obtenidos tanto en la aplicación de la guía de entrevista dirigida a abogados especialistas en derecho civil y comercial, así como la guía de análisis documental dirigida a resoluciones emitidas por INDECOPI, se ha elaborado la discusión en contraste con los datos recopilados en el marco teórico del estudio.

Es por ello que, en cuanto al **objetivo general** donde se estableció analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar del deber de idoneidad, Sullana, 2022; se tiene uno de los antecedentes de índole

internacional realizada por Varón (2021), quien concluyó que, el desarrollo tecnológico a traído consigo la aplicación del contrato electrónico en el comercio, no obstante, este presenta desventajas, como la dificultad del acceso a la justicia y adecuada tutela judicial que tienen los consumidores cuando suscriben dichos contratos electrónicos, es así que su aporte se relaciona con el objetivo general al permitir verificar que la aplicación del contrato electrónico presenta desventajas, por ende, no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad. Cabe agregar que, esto también se relaciona con la pregunta N° 01, siendo la que trae mayor relevancia al precisar si, *¿Considera usted que el contrato por vía electrónica contiene elementos de seguridad jurídica suficientes para garantizar el deber de idoneidad?*, se obtuvo como resultado que, el 80%, equivalente a ocho abogados entrevistados, indicaron que, el contrato que es realizado por vía electrónica tiene ausencia de elementos que doten seguridad jurídica y garanticen el deber de idoneidad, poniéndose en exposición al consumidor a cláusulas abusivas y adquisición de productos o servicios deficientes.

Del mismo modo, esto se relaciona con lo acotado dogmáticamente por Tabares y Tamayo (2019), quienes precisan que, es claro la ausencia de protección que se le brinda a los consumidores ante la adquisición de cualquier bien o servicio, ya que, suele haber un abuso o aprovechamiento por parte de los proveedores ante los vacíos o lagunas legales, es así que se ejerce un tratamiento desigual y una indebida protección que conlleva a que los consumidores expresen su malestar y falta de atención con la interposición de denuncias y quejas administrativas, a fin de que se sancione al organismo, entidad o empresa responsable.

En cuanto al **primer objetivo específico**, identificar las características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad, se tiene uno de los antecedentes de índole internacional realizado por Mercedes (2020), quien concluyó que, la manera en la que se puede verificar la manifiesta expresión de voluntad no es solo con exteriorización, sino, con el cumplimiento de elementos como autonomía, consciencia y comunicación, con ello se garantiza idóneamente el

consentimiento; mientras que, con respecto a la determinación del perfeccionamiento del contrato, se verifica cuando se cumple con el inequívoco y oportuno de la oferta, su vinculación con el primer objetivo específico, va en el sentido de la identificación de criterios que coadyuvan en la no vulneración de los derechos del consumidor al momento de suscribir un contrato electrónico. Asimismo, se tiene a la investigación realizada por Gómez (2019), quien concluyó que, el perfeccionamiento del contrato electrónico, se da cuando se cumplen con todos los elementos, requisitos y etapas, tales como la oferta, adhesión y control de incorporación de la formalización de contratos, así como las obligaciones que tiene el proveedor al dotar de información al consumidor, es así que, su significancia con el primer objetivo específico, permite identificar elementos de índole internacional donde se evitaría la vulneración de los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad en el Perú. Cabe agregar que, esto también se relaciona con la pregunta N° 04, siendo la que trae mayor relevancia al precisar si, *¿Considera usted que la publicidad e información vía web sobre un producto se proporciona con veracidad hacia los consumidores que pretenden adquirir un producto o servicio en el Perú?*, obteniéndose como resultado que, el 60%, equivalente a seis abogados entrevistados, indicaron que, la publicidad e información que se da sobre un producto por medios web, mantiene una ausencia de veracidad de información sobre los consumidores; mientras que, un 30%, que equivale a tres entrevistados, indica que, el abuso de publicidades se da en mérito a la concurrencia de irregularidades contractuales.

Del mismo modo, esto se relaciona con lo acotado dogmáticamente por Rosas (2020), quien precisa que, cuando se habla de seguridad jurídica, deben concurrir elementos bilaterales que aseguren el cumplimiento del mismo, es así que, en los contratos que son realizados electrónicamente, se puede verificar que inclusive en el ámbito internacional existe una gran deficiencia en la seguridad, tanto en la etapa de celebración, como en la de implementación y cumplimiento, esto se extiende también a la falta de confianza respecto a la forma de pago y sobre la incertidumbre generada por el incumplimiento de la obligación que es derivada del proveedor.

Respecto al **segundo objetivo específico**, estudiar dogmática y jurisprudencialmente la seguridad jurídica en el contrato electrónico, se tiene como contraste a un antecedente de índole internacional realizada por Martínez y Casas (2019), quienes concluyeron que, los factores de riesgo que conllevan este tipo de contrato provienen de aspectos débiles de las vías usadas, es decir, las imperfecciones que pueden presentar los sistemas informáticos, su relación con el segundo objetivo específico, permite identificar las características y factores que ponen en riesgo los derechos del consumidor frente a este tipo de contrato. Asimismo, se relaciona con un antecedente nacional realizado por Lozano (2022), quien concluye que, en el Perú, la modalidad de contratación vía electrónica, presenta serias deficiencias en su regulación, debido a que no existe en el Código Civil normas especializadas que permitan garantizar adecuadamente las relaciones contractuales llevadas a cabo por los proveedores y consumidores, ello conlleva a que se produzcan mayores actos de vulneración a la parte consumidora, su vinculación aporta en el estudio dogmático al referirse sobre la indebida seguridad que presentan los contratos de índole electrónica en la normatividad peruana. Cabe agregar que, esto también se relaciona con la pregunta N° 06, siendo la que trae mayor relevancia al precisar, *¿cuáles son los elementos que deben tomar en cuenta los consumidores al suscribir un contrato electrónico?*, obteniéndose como resultado que, el 50%, equivalente a cinco abogados entrevistados, indican que, el elemento que más deben tomar en cuenta los consumidores es la formalidad contractual, debido a que, por medio de este, podrán verificar que el contrato no está dotado de vicios; mientras que, adicionalmente, un 30%, equivalente a tres entrevistados, indico que, el elemento a tomarse en cuenta es la formación contractual, la cual consiste en el adecuado conocimiento que tiene el consumidor sobre el producto o servicio que adquirirá, todo ello debido a la falta de seguridad jurídica existente en el Perú.

Adicionalmente, conforme al análisis documental de la primera categoría realizado sobre seis resoluciones emitidas por INDECOPI, se puede contrastar que, a pesar de la existencia de una obligación de realizar o entregar un producto o servicio, los proveedores, a través de los mecanismos legales empleados por INDECOPI, si son sometidos a que cumplan con la obligación hacia el proveedor,

amparándose principalmente por la vulneración al deber de idoneidad, conforme a lo señalado en el artículo 18° del Código que protege al Consumidor, no obstante, dichas resoluciones, omiten pronunciarse sobre las contrataciones que surgen electrónicamente, debido a la inexistencia de base legal en la normativa peruana que haga amparable dicho análisis.

Lo manifestado, se vincula con lo manifestado en la teoría general del contrato, el cual, según Gómez (2010), se trata de la fuente primaria de toda convención en la que radican las obligaciones, implicando toda expresión que compromete y vincula a los seres humanos, es así que, se comparte la posición de esta teoría, principalmente porque la suscripción del contrato electrónico, no se ve exento de este tipo de implicancias u efectos, por tanto, el irrestricto respeto que debe haber entre las partes es necesario, no debiendo verse quebrantado por algún actuar malicioso dentro de las obligaciones a las que se ven sometidos, esta teoría permite que la función esencial del contrato se mantenga, pese a la modalidad en la que es usada.

Finalmente, en cuanto al **tercer objetivo específico**, analizar casuística emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad, se tiene como contraste al antecedente nacional realizado por Sedano (2020), quien concluye que, dentro del Perú, se verifica el crecimiento desmedido del comercio a través de la suscripción de contratos electrónicos, lo cual resulta perjudicial, ya que la normativa presenta vacíos que hacen que no tenga seguridad jurídica, por ello, es necesario que se implemente leyes especiales, su aporte permite corroborar que, el contrato electrónico no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, debido a la ausencia de leyes especiales y vacíos normativos, por ende, es necesario una implementación que dote de seguridad jurídica a las partes inmersas dentro de este tipo de contrataciones. Cabe agregar que, esto también se relaciona con la pregunta N° 09, siendo la que trae mayor relevancia al precisar si, *¿Considera usted que los pronunciamientos emitidos por INDECOPI tales como la Resolución Final N° 0001-2022/PSI sobre la seguridad jurídica ante la suscripción de un contrato electrónico resulta suficiente con la realidad peruana?*, obteniéndose como resultado que, el 60%, equivalente a seis abogados entrevistados, indicaron que, los pronunciamientos de INDECOPI

sobre la seguridad jurídica en la suscripción de contrato electrónico, si es insuficiente debido al vacío de leyes especiales que hay dentro de la legislación peruana; mientras que, un 40%, equivalente a cuatro abogados entrevistados, indicaron que, los pronunciamientos de INDECOPI resultan inadecuados, y solo se refieren al deber de idoneidad, más no a la ausencia de seguridad jurídica que surge de la suscripción de un contrato electrónico.

Adicionalmente, conforme al análisis documental de la segunda categoría realizado sobre seis resoluciones emitidas por INDECOPI, se puede contrastar que, el proveedor, de manera directa, por medio de los aplicativos tecnológicos como las páginas web o Instagram, muestran al consumidor, cuáles son las características del producto que se les está ofreciendo, no obstante, se trata de características incompletas o que no asemejan a la realidad, lo cual conlleva posteriormente al reclamo, debido al malestar que genera, siendo la base legal conforme al artículo 19° del Código que protege al consumidor, estableciéndose que, los proveedores son los principales responsables de la calidad e idoneidad del producto que ponen como ofrecimiento en el mercado.

Todo ello, se vincula con lo manifestado en la teoría de los derechos del consumidor, el cual, según Durand (2019), consiste en que se salvaguarden los derechos de los individuos que conforman un mercado, es decir, el propósito es que se dote de un adecuado respeto y valoración del estándar jurídico, se toma en cuenta la idea que es necesario que se satisfagan lo que resulta indispensable para un consumidor, tomando en cuenta factores como el desarrollo económico y social, que permita beneficiar no solo al sector de los consumidores, sino también, a los demás operadores que conforman el mercado. Se debe destacar que, se comparte la postura de esta teoría, al resaltar que, ante todo, debe primar el respeto y valoración los derechos de las personas que conforman el mercado, sea el tradicional u electrónico, bajo esa idea se beneficia tanto a los consumidores como a los demás operadores que conforman el dicho mercado.

Ante todo, lo manifestado y contrastado dentro de la discusión planteada, se ha logrado generalizar que, si bien es cierto el desarrollo tecnológico ha conllevado al uso de aplicaciones novedosas en el ámbito contractual, estas, dentro del

ordenamiento jurídico peruano, no se ha visto debidamente regulada, puesto que se verifica la serie de desventajas que ponen en riesgo al consumidor que busca la adquisición de algún producto o servicio que logra visualizar por medio de las promociones vía web, esto afecta directamente en el deber de idoneidad, asimismo, también se verifica las características que conllevan a la vulneración de los derechos del consumidor que suscriben estos contratos, tal como la deficiencia legislativa en el Código Civil y Código de Protección al Consumidor, pese a ello, dentro de las limitaciones que se han demarcado en el estudio, se denota la ausencia de investigaciones que hagan referencia a las consecuencias que tienen los proveedores que dotan de vicios la suscripción de un contrato electrónico, hacen falsas promociones o publicaciones de productos o servicios que no van de acorde a la realidad de lo publicitado y la importancia de la función que cumple INDECOPÍ ante este tipo de hechos, lo cual amerita ser tomado en cuenta.

V. CONCLUSIONES

Primero: La aplicación del contrato electrónico no es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, debido a la ausencia de elementos de seguridad jurídica ante su suscripción, tal como la dificultad de acceso a la justicia, la adecuada tutela judicial y el aprovechamiento por parte de los proveedores ante vacíos legales. En consecuencia, se expone al consumidor a cláusulas abusivas y la adquisición de productos o servicios deficientes que conlleva a la interposición de denuncias y quejas administrativas que tienen como fin sancionar al organismo, entidad o empresa responsable.

Segundo: Las características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad en el contrato electrónicos son: la ausencia de veracidad hacia los consumidores sobre los productos que se publicitan vía web, el abuso de publicidades se da en mérito a la concurrencia de irregularidades contractuales y la deficiencia de seguridad jurídica que suscita en la etapa de celebración, implementación y cumplimiento, extendiéndose a la falta de confianza respecto a la forma de pago. Ello conlleva a la incertidumbre del consumidor generada por el incumplimiento de la obligación que es derivada del proveedor.

Tercero: El estudio de la seguridad jurídica en el contrato electrónico a través de la dogmática y jurisprudencia permite verificar que, uno de los elementos que mayormente deberían tomar en cuenta los consumidores es la formalidad contractual, para contrastar que el contrato no está dotado de vicios. Así también, es necesario que se tome en cuenta la formación contractual, para que así el consumidor tenga un adecuado conocimiento sobre el producto o servicio que adquirirá.

Cuarto: La casuística emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad permite verificar que, los productos publicitados a través de aplicativos tecnológicos como páginas web, muestran características incompletas del producto que no se asemejan a la realidad. Ello amerita la manifestación de reclamos en base al artículo 19° del Código de Protección al Consumidor, el cual establece que, los proveedores son los principales responsables de la calidad e idoneidad del producto que ofrecen en el mercado.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los representantes del Congreso de la República del Perú, que realicen un adecuado estudio socio - económico y socio – jurídico sobre la aplicación del contrato electrónico, que les permita proponer, discutir y aprobar normas especiales que regulen parámetros contractuales en su forma, modalidad y validez, con el fin de que se garantice adecuadamente los derechos de los consumidores y el deber de idoneidad ante la adquisición de un producto o servicio que se publicita vía web.

Segundo: Se recomienda al Tribunal de Defensa y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI, la emisión de pronunciamientos que establezca precedentes de observancia obligatoria respecto a la garantía del deber de idoneidad ante la suscripción de un contrato electrónico, principalmente sobre productos o servicios que se ofrecen vía web y el abuso de publicidades que contienen una clara ausencia de veracidad en su contenido.

Tercero: Se recomienda a los jueces de las salas civiles supremas, del poder Judicial que, emitan un Pleno Casatorio Civil donde se establezca un precedente vinculante referente a la aplicación del contrato electrónico, debido a la deficiencia legal que existe en el ordenamiento jurídico peruano, con ello se permitirá establecer criterios sobre la formalidad y formación contractual que contrarresten los vicios y el abuso por parte de los proveedores.

Cuarto: Se recomienda a los operadores del derecho como: magistrados, docentes, abogados litigantes y estudiantes de derecho, realizar estudios más direccionados a la aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad. Dada la necesidad de que existan leyes especiales donde se salvaguarde los intereses y derechos de las partes que suscriben este tipo de contratos, debido a la importancia que presentan estas investigaciones en el ámbito académico y en la praxis social.

REFERENCIAS

- Abigail T. Sheed, M. S. (2022). The Relevance of Prior Offending to Risk and Need in Youth Family. *Journal of Family Violence*, 14.
- Agip, J. (2022). El contrato electrónico: Una realidad y un desafío para el derecho peruano. *Actualidad Civil*(99), 127-139.
- Albuquerque Maranhao, D., Franco Ramos, G., Siquera Galfano, G., & Juan Troster, E. (2022). Knowledge of gynecologists in the public health system of women victims of violence. *SCIELO*, 6.
- Arias Villa, O. A. (2019). Uso de contratos inteligentes en la comercialización de energía eléctrica en Colombia bajo la tecnología Blockchain. *Tesis*. Universidad Nacional de Colombia, Medellín.
- Arrieta, C. (2017). El problema de la búsqueda de la verdad en el ordenamiento jurídico colombiano. *Nuevo derecho*, 13(20), 1-18. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6364091>
- Becerril, A. (2020). Breve historia de los smart contracts. *Informática y Derecho: Revista Iberoamericana de Derecho Informático (segunda época)*(8), 35-52. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7596381>
- Brock Carneiro, J., Pereira Gomez, N., Moura Campos, L., Matheus Estrela, F., Weblér, N., Guedes Dos Santos, J. L., & De Sousa Carvalho, A. A. (2022). THEORETICAL-EXPLANATORY MODEL OF THE CARE PROVIDED TO WOMEN IN SITUATIONS OF VIOLENCE IN PRIMARY HEALTH CARE. *SCIELO*, 14.
- Chaparro, P. L. (2022). Discrimination and sexual violence against women and girls in conflict-related settings. An approach to the colombian case from the concluding observations of the CEDAW Committee. *CES DERECHO*, 14.
- Cuena, M. (2020). La contratación a través de plataformas intermediarias en línea. *Cuadernos de derecho transnacional*, 12(2), 283-348. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7602558>
- Damián, O. (2023). Alcances del allanamiento y reconocimiento frente a la infracción al deber de idoneidad en la justicia de consumo en el Perú. *VOX JURIS*, 41(1), 80-96. doi:<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/2456>

- Díaz, J. (2021). Equívocos en la identificación y autenticación biométrica. *I+S: Revista de la Sociedad Española de Informática y Salud*(147), 72-73. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8475891>
- Durand, J. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos*, 22(44). doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2019000200117
- Durand, J. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos: Derechos y valores*, 22(44), 117-142. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316040>
- Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103
- Fernandini, D. (2018). *Metodología de la investigación*. Quito: Cevallos.
- Flores, G. (2018). Metodología para la Investigación Cualitativa Fenomenológica y/o Hermenéutica. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial*(17), 17-23.
- Gallardo, A. (2022). Plataformas digitales y contratación electrónica: Conflictos derivados y métodos de resolución. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*(16), 1466-1491. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8393408>
- García Franco, J. L. (2021). El Contrato Electrónico y la Seguridad Jurídica del Consumidor 2021. Tesis. Universidad César Vallejo, Callao.
- Gómez Vásquez, C. (2010). *Teoría del Contrato*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Gómez, A. (2019). El perfeccionamiento del contrato electrónico en derecho internacional privado español. [Tesis de doctora. Universidad de Jaén]. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=255265>
- Gómez, C. (2007). *Teoría de Sistemas y Derecho Penal. Fundamentos y Posibilidad de Aplicación*. Lima: Ara Editores.

- Grandez, A. (2016). El Derecho a la Verdad como proceso histórico: La experiencia argentina en la búsqueda de justicia y verdad. *Foro Jurídico*(15), 341-354. doi:<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19855/19896>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos* (Vol. 9). Noveduc. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=z39EEAAAQBAJ&lpg=PA143&ots=0kjFgljHeV&dq=pasos%20en%20una%20investigacion%20cientifica&lr&hl=es&pg=PA143#v=onepage&q=pasos%20en%20una%20investigacion%20cientifica&f=false>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (04 de marzo de 2021). *Más de 200 mil reportes ciudadanos fueron registrados durante la pandemia a través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI)*. Obtenido de [gob.pe: https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/345041-mas-de-200-mil-reportes-ciudadanos-fueron-registrados-durante-la-pandemia-a-traves-del-centro-especial-de-monitoreo-del-indecopi-cemi](https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/345041-mas-de-200-mil-reportes-ciudadanos-fueron-registrados-durante-la-pandemia-a-traves-del-centro-especial-de-monitoreo-del-indecopi-cemi)
- Isler, E. (2019). Acerca de la responsabilidad civil postcontractual en el derecho del consumidor chileno. *Ius et Praxis*, 25(1), 335-382. doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-00122019000100335&script=sci_arttext
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48, 441-450. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tling=pt
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *METHODOS*(1), 88-97. doi:<http://dx.doi.org/10.31009/metodos.2020.i01.08>
- Lozano, A. (2022). Contratación electrónica y la seguridad jurídica del contratante. (*Tesis de pregrado. Universidad Peruana de las Américas*). doi:<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2151>

- Manzaneda, P. (2019). La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos. *Revista de Derecho: Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 4(2), 175-185. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7605954>
- Martínez, S., & Casas, F. E. (2019). Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos en Colombia. *Tesis*. Universidad CES, Medellín.
- Mercedes, M. (2020). Manifestación de la voluntad y determinación del perfeccionamiento contractual en los sistemas de contratación por medios electrónicos en la República Dominicana. (*Tesis de Maestría*. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Campus Santo Tomas de Aquino). doi:<http://190.113.76.41:8080/xmlui/handle/20.500.12060/2039>
- Mir-Puig, S. (2004). *Derecho Penal Parte General*. Montevideo- Buenos Aires: Editorial Bdef.
- Morán, C. (2022). La búsqueda de la verdad y los medios de prueba. La instrucción de la causa y la declaración de las partes y la prueba testifical. *Estudios Eclesiásticos. Revista de investigación e información teológica y canónica*, 96(379), 761-823. doi:<https://doi.org/10.14422/ee.v96.i379.y2021.004>
- Organización, M. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington: Washington, D.C.: OPS, © 2002. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf;jsessionid=33F3E0FD403E76F2B69DA1EE8C288D2A?sequence=1
- Orihuela, D. (4 de marzo de 2021). *El deber de idoneidad en las relaciones de consumo*. Obtenido de Enfoque Derecho: <https://www.enfoquederecho.com/2021/03/04/el-deber-de-idoneidad-en-las-relaciones-de-consumo/>
- Peña, C., & Chamorro, A. (2021). Principios tradicionales del derecho internacional privado con relación a contratos y/o comercio electrónico: caso unión europea - Colombia. *Justicia*, 26(39). doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-74412021000100025
- Peru Retail. (21 de abril de 2021). *Perú: Las ventas e-commerce alcanzaron los USD 6,000 millones en el 2020*. Obtenido de PeruRetail: La web del retail

- y los canales comerciales: <https://www.peru-retail.com/peru-las-ventas-e-commerce-alcanzaron-los-usd-6000-millones-en-el-2020/>
- Perú, C. P. (1994). *Artículo 65*. Gaceta Jurídica.
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tIng=pt
- R., S. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría Informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 182-193.
- Revoredo, J. (2021). Desafíos y retos de las contrataciones electrónicas en el Perú, a la luz de la experiencia española. *Gabilex: Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha*(27), 191-268. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8088731>
- Rosas, I. (2020). Seguridad jurídica en contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. *LÚMINA*(21). doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8679419>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 113-128. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Sedano, W. (2020). El derecho peruano y la problemática del comercio electrónico en la ciudad de Lima en el periodo 2019. (*Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo*). doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54796>
- Siccha Santos, C. (2022). La regulación del contrato electrónico y su perfeccionamiento en el código civil como medida de protección en e-commerce. *Tesis*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Tabares, L., & Tamayo, N. (2019). Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(2). doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000200016

- Tejada, A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>
- Valencia, J. (2020). Derecho, tecnología e innovación: blockchain y contratos inteligentes. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 8(16), 46-55. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7576622>
- Varon, L. (2021). Protección al consumidor colombiano en el marco del comercio electrónico transfronterizo. (*Tesis de doctorado. Universidad Externado de Colombia*). Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/401ae426-c061-45da-8c1b-551980c76759/content>
- Vega, J. (2021). El Derecho Fundamental a la protección de datos en la pandemia de la Covid-19: ¿derecho público de excepción, emergencia o normalidad jurídica? *La Ley privacidad*(8). doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8098208>
- Vidal Fernandez, F. (2011). *Violencia Intrafamiliar*. Caracas, Caracas, Venezuela: UNES, Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/vrcivs-unes/20170105042120/pdf_204.pdf
- Vidal, K. (2020). Riesgo jurídico del comercio electrónico en el sistema de contratación vía internet en el Perú. (*Tesis de pregrado. Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo*). doi:<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4377>

Anexos

Anexo 01: Matriz de categorización

Título: La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022

Problema	Categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Sub Categorías	Ideas principales	Instrumentos
¿ La aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022?	Contrato electrónico	El contrato electrónico es aquel tipo de contrato que es realizado por medios electrónicos, manteniendo los mismos elementos o características de un contrato tradicional, sometiéndose las partes a las obligaciones y clausulas redactadas en el referido documento (Manzaneda, 2019; Agip, 2022).	Forma de contrato que se realiza a través de la aplicación de medios electrónicos con sus respectivos preceptos legales establecidos en el Código Civil. Los instrumentos de recolección de datos aplicados son la guía de entrevista, donde se formularon 9 preguntas en base a los objetivos; y la guía de análisis documental, aplicada a 6 resoluciones emitidas por INDECOPI	Autonomía de la voluntad	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de intereses. • Relación coexistencial. • Vinculación de necesidades. 	Guía de entrevista
Guía de análisis documental						
Objetivo General				Formación contractual automatizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepción negociadora. • Paridad de las partes. • Declaración de voluntad 	Guía de entrevista
						Guía de análisis documental
Analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022.				Obligación de realizar o entregar un producto o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencia de entrega de un producto. • Exigencia de realización de un servicio. 	Guía de entrevista
						Guía de análisis documental

			verificando el cumplimiento de elementos en base a las subcategorías de la investigación.			
Objetivos específicos	Deber de idoneidad	El deber de idoneidad es el deber que presenta el proveedor frente al consumidor de entregar un adecuado servicio o bien adquirido conforme a todo lo ofrecido dentro de la suscripción de un contrato (Agip, 2022).	El deber de idoneidad encuentra su regulación expresa en el artículo 18° de la ya referida Ley N° 29571, donde en términos simples se indica que se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el sujeto consumidor espera obtener y lo que efectivamente recibe. Los instrumentos de recolección de datos aplicados son la guía de entrevista, donde se			
Identificar características que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad.				Publicidad e Información transmitida	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de comunicación entre proveedor y consumidor. • Convencimiento para la adquisición de un producto o servicio. 	Guía de entrevista
Estudiar dogmática y jurisprudencialmente la seguridad jurídica en el contrato electrónico.				Hechos concretos atribuidos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las expectativas del producto o servicio. • Cumplimiento del estándar de necesidad del consumidor ante el producto o servicio 	Guía de entrevista
Analizar casuística emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad.				Características y naturaleza del producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las expectativas del producto o servicio. • Cumplimiento del estándar de necesidad del consumidor ante el producto o servicio. 	Guía de entrevista
						Guía de análisis documental
						Guía de análisis documental

			formularon 9 preguntas en base a los objetivos; y la guía de análisis documental, aplicada a 6 resoluciones emitidas por INDECOPI verificando el cumplimiento de elementos en base a las subcategorías de la investigación,			
--	--	--	---	--	--	--

Anexo 02: Guía de entrevista dirigida a abogados especialistas en materia civil

Objetivo: Analizar las opiniones de los abogados especializados en Derecho Civil, respecto a la aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.

Consigna: La presente guía de entrevista tiene por finalidad recoger la opinión de los abogados, la cual aportara en la investigación respecto al análisis de la aplicación del contrato electrónico y su suficiencia para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022.

Datos generales del abogado entrevistado

Año (s) de colegiado : _____

Grado académico : Licenciado (a)

Máster

Doctor (a)

A continuación, se abordan distintas preguntas relacionado al trabajo de investigación que busca analizar si la aplicación del contrato electrónico es suficiente para garantizar el deber de idoneidad, Sullana, 2022, para ello, solicito a usted su colaboración respondiendo según su conocimiento y experiencia a las preguntas planteadas.

1. De acuerdo a su conocimiento ¿Considera usted que el contrato por vía electrónica contiene elementos de seguridad jurídica suficientes para garantizar el deber de idoneidad?

2. A su criterio ¿Considera que las estrategias de venta para la adquisición de servicios por parte del proveedor hacia el consumidor deben realizarse en estricto respeto al deber de idoneidad?

3. De su experiencia ¿Considera usted que existen características del contrato electrónico que contribuyen en la vulneración a los derechos del consumidor ante la ineficacia del deber de idoneidad?

4. ¿Considera usted que la publicidad e información vía web sobre un producto se proporciona con veracidad hacia los consumidores que pretenden adquirir un producto o servicio en el Perú?

5. A su opinión ¿Considera usted que los proveedores que promocionan su producto o servicio vía web cumplen con las expectativas o necesidades que están buscando los consumidores?

6. ¿A su criterio, ¿cuáles son los elementos que deben tomar en cuenta los consumidores al suscribir un contrato electrónico?

7. Según la doctrina desarrollada en el Perú ¿Cuáles son las características de las cláusulas de los contratos bilaterales que generan una incertidumbre hacia el proveedor en la suscripción de un contrato electrónico?

8. ¿Considera que los pronunciamientos emitidos por INDECOPI tales como la Resolución Final N° 0302-2022/PS3 sobre el cumplimiento del deber de idoneidad es suficiente y razonable en ajuste de la actual realidad peruana?

9. De su experiencia ¿Considera usted que los pronunciamientos emitidos por INDECOPI tales como la Resolución Final N° 0001-2022/PSI sobre la seguridad jurídica ante la suscripción de un contrato electrónico resulta suficiente con la realidad peruana?

OBSERVACIONES:

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 03: Fichas de validación del instrumento guía de entrevista

Constancias y ficha de validación

Yo, **Manuel Francisco López Cruz**, con **DNI 46091219**, con **grado de Maestro en Gestión Pública**, de profesión abogado, con colegiatura N° 3920, desempeñándome actualmente como abogado independiente – Docente, en la ciudad de Piura. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de Entrevista de la Tesis: “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, a los 03 días del mes de octubre del dos mil veintitrés.

Maestro: Manuel Francisco López Cruz

DNI: 46091219

Especialidad : Mg. Gestión Pública

E-mail : manuel9_98@hotmail.com



Manuel Francisco López Cruz
 ABOGADO
 Reg. ICAP 3920

TÍTULO: “: La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													x								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables													x								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													x								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													x								


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LOPEZ CRUZ, MANUEL FRANCISCO DNI 46091219	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 13/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LOPEZ CRUZ, MANUEL FRANCISCO DNI 46091219	ABOGADO Fecha de diploma: 05/12/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LOPEZ CRUZ, MANUEL FRANCISCO DNI 46091219	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2018 Fecha egreso: 05/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Constancias y ficha de validación



Yo, **Mg/ Dr. Sandro Giomar Ruiz Pareja**, con **DNI N. ° 40803703**, **Maestro** en Administración de Negocios, con N.º de Colegiatura CAL 43377, de profesión **Abogado** desempeñándome actualmente como Abogado, en la ciudad de Lima, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de entrevista de la Tesis titulada “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 22 días del mes de Junio del dos mil veintitrés.

Maestro : RUIZ PAREJA SANDRO GIOMAR
DNI : 40803703
Especialidad : COMERCIAL-EMPRESARIAL
E-mail : sandro_ruiz_pareja@hotmail.com

Firma :



SANDRO RUIZ PAREJA.
ABOGADO
CAL. 43377

TÍTULO: “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las																x					

	dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															x				
8.Coherencia	Tiene coherencia entre los componentes del instrumento															x				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															x				

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Doctor : RUIZ PAREJA SANDRO GIOMAR
DNI: 40803703
Especialidad: Comercial-Empresarial
E-mail: sandro_ruiz_pareja@hotmail.com
FIRMA:



SANDRO RUIZ PAREJA.
ABOGADO
CAL. 43377



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ PAREJA, SANDRO GIOMAR DNI 40803703	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 15/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2014 Fecha egreso: 07/12/2015	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C. <i>PERU</i>
RUIZ PAREJA, SANDRO GIOMAR DNI 40803703	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 12/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
RUIZ PAREJA, SANDRO GIOMAR DNI 40803703	ABOGADO Fecha de diploma: 11/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Constancias y ficha de validación

Yo, **Marco Antonio Rodríguez Vega**, con DNI N. ° 18131172, Doctor en Derecho, con N.° 2897 de Colegiatura CALL, de profesión **Abogado** desempeñándome actualmente como Abogado y docente universitario, en la ciudad de Piura, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de entrevista de la Tesis titulada “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 22 días del mes de Junio del dos mil veintitrés.

Maestro : Marco Antonio Rodríguez Vega
DNI : 18131172
Especialidad : Derecho Civil
E-mail : marcoantoniorodriguezvega@hotmail.com

Firma :



Dr. Marco A. Rodríguez Vega
ABOGADO-ASESOR
CALL 2897

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ VEGA, MARCO ANTONIO DNI 18131172	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 22/10/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ VEGA, MARCO ANTONIO DNI 18131172	MAESTRO EN DERECHO CIVIL Fecha de diploma: 09/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RODRIGUEZ VEGA, MARCO ANTONIO DNI 18131172	DOCTOR EN DERECHO Fecha de diploma: 16/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RODRIGUEZ VEGA, MARCO ANTONIO DNI 18131172	ABOGADO Fecha de diploma: 11/10/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO <i>PERU</i>

Anexo 04: Guía de análisis documental dirigida a resoluciones emitidas por el INDECOPI en el año 2022

Objetivo de la guía de análisis documental: Analizar casuística comparada emitida en la legislación peruana sobre el incumplimiento del deber de idoneidad

Resoluciones analizadas: En mérito a los criterios de selección, han sido analizadas seis (06) resoluciones emitidas por INDECOPI, consistentes en la aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad.

El presente mantuvo como criterios de selección:

- Resoluciones emitidas por INDECOPI en el año 2022.
- Resoluciones emitidas por INDECOPI consistentes en el deber de idoneidad.
- Resoluciones emitidas por INDECOPI consistentes en la aplicación del contrato electrónico.

Por lo tanto, se aplicó un muestreo no probabilístico, debido a que se ha considerado relevantes elementos dotados de características similares que aportan al estudio de un determinado tema, en este caso, a alcanzar los objetivos expresados en categorías. Entonces, se aplicó a seis (06) resoluciones emitidas por INDECOPI consistentes en la aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad.

DATOS GENERALES	
Número de resolución	
Año de emisión	
Análisis de Resoluciones de INDECOPI	
PRIMERA CATEGORÍA: CONTRATO ELECTRÓNICO	
Autonomía de la voluntad.	
Formación contractual automatizada.	
Obligación de realizar o entregar un producto o servicio.	
SEGUNDA CATEGORÍA: DEBER DE IDONEIDAD	
Publicidad e Información transmitida	
Hechos concretos que se atribuyen.	
Características y naturaleza del producto o servicio	
Observaciones	

Codificadora: Otero Cervera Alejandra

ANEXO 05: ficha de validación de análisis documental.



Constancias y ficha de validación

Yo, **Manuel Francisco López Cruz**, Maestro en **Gestión Pública**, de profesión abogado, con colegiatura N° 3920, desempeñándome actualmente como abogado independiente – Docente, en la ciudad de Piura. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de Análisis Documental de la Tesis: “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

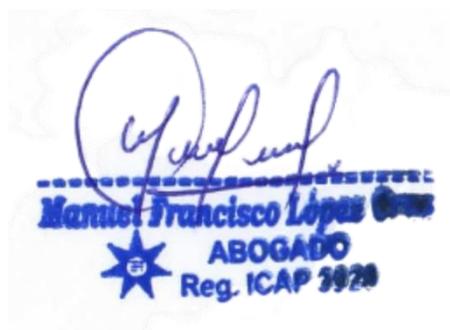
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, a los 03 días del mes de octubre del dos mil veintitrés.

Doctor: Manuel Francisco López Cruz.

DNI: 46091219.

Especialidad : Mg. Gestión Pública.

E-mail : manuel9_98@hotmail.com



TÍTULO: “: La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Análisis Documental.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															x						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															x						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															x						

Constancias y ficha de validación

Yo, **Mg/ Dr. Sandro Giomar Ruiz Pareja**, con DNI N. ° **40803703**, **Maestro** en Administración de Negocios, con N.º de Colegiatura CAL 43377, de profesión **Abogado** desempeñándome actualmente como Abogado, en la ciudad de Lima, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de Análisis Documental de la tesis titulada “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 22 días del mes de Junio del dos mil veintitrés.

Maestro : RUIZ PAREJA SANDRO GIOMAR
DNI : 40803703
Especialidad : COMERCIAL-EMPRESARIAL
E-mail : sandro_ruiz_pareja@hotmail.com

Firma :



SANDRO RUIZ PAREJA.
ABOGADO
CAL. 43377

TÍTULO: “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Análisis Documental.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																x					

	dimensiones del tema de la investigación																						
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						x
8.Coherencia	Tiene coherencia entre los componentes del instrumento																						x
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						x

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Doctor : RUIZ PAREJA SANDRO GIOMAR
DNI: 40803703
Especialidad: Comercial-Empresarial
E-mail: sandro_ruiz_pareja@hotmail.com
FIRMA:



SANDRO RUIZ PAREJA
ABOGADO
CAL. 43377

Constancias y ficha de validación

Yo, **Marco Antonio Rodríguez Vega**, con DNI N. ° 18131172, Doctor en Derecho, con N.° 2897 de Colegiatura CALL, de profesión **Abogado** desempeñándome actualmente como Abogado y docente universitario, en la ciudad de Piura, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Guía de entrevista de la Tesis titulada “La aplicación del contrato electrónico y el deber de idoneidad, Sullana, 2022.”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 22 días del mes de Julio del dos mil veintitrés.

Maestro : Marco Antonio Rodríguez Vega
DNI : 18131172
Especialidad : Derecho Civil
E-mail : marcoantoniorodriguezvega@hotmail.com

Firma :



Dr. Marco A. Rodríguez Vega
ABOGADO - ASESOR
CALL 2897

