



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad
jurídica del consumidor, Piura 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Crisanto Castro, Sergio Franco (orcid.org/0000-0002-3053-6194)

ASESORA:

Dra. Montoya Rodríguez, María Victoria Steffany (orcid.org/0000-0001-6979-2331)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores Interestatales y
en la Relación Público Privado, Gestión Pública Política Tributaria y Legislación
Tributaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo a Dios, a mis padres y a mi novia, siendo ello la fuente de sustento tanto emocional, espiritual y económico durante mi ciclo universitario, y demás por aportar en mi crecimiento tanto profesional como humano.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi asesora Montoya Rodríguez, María Victoria Steffany, por su apoyo académico y por su enseñanza brindada, y a todas las personas que aportaron en el proceso y consumación del presente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTOYA RODRIGUEZ MARIA VICTORIA STEFFANY, 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: "

Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor,
Piura 2023

", cuyo autor es CRISANTO CASTRO SERGIO FRANCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8%, 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, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTOYA RODRIGUEZ MARIA VICTORIA STEFFANY DNI: 73254755 ORCID: 0000-0001-6979-2331	Firmado electrónicamente por: MARIAVS el 05-12- 2023 11:48:33

Código documento Trilce: TRI - 0683504





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRISANTO CASTRO SERGIO FRANCO 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: *

Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor, Piura 2023

*, 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
SERGIO FRANCO CRISANTO CASTRO DNI: 74297420 ORCID: 0000-0002-3053-6194	Firmado electrónicamente por: SFCRISANTOC el 05-12-2023 12:04:04

Código documento Trilce: TRI - 0683506

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de autenticidad del autor.....	iii
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.1.1 Tipo de investigación.....	12
3.1.2 Diseño de Investigación.....	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	13
3.3 Escenario de Estudio.....	13
3.4 Participantes.....	13
3.4.1 Criterios de Inclusión.....	14
3.4.2 Criterios de Exclusión.....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6 Procedimiento.....	14
3.7 Rigor científico.....	15
3.8 Método de análisis de datos.....	16
3.9 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	60

Índice de Tablas

Tabla1. : Validación de la Guía de Entrevista	15
Tabla2. : Objetivo General.....	17
Tabla3. : Objetivo Específico N°01	23
Tabla4. : Objetivo Específico N°02	29
Tabla5. : Objetivo Específico N°03	36

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: Regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad del consumidor, Piura 2023, tuvo por finalidad: analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, de esta manera poder constatar de qué manera el gobierno afronta esta problemática y que medidas está tomando entorno al aumento de participación del consumidor en el mundo virtual. Asimismo, se realizó un enfoque cualitativo, cuyo tipo de investigación es básica y el diseño se basó en la teoría fundamentada, también los instrumentos que se usaron fueron las entrevistas que se realizaron a abogados especialistas en Derecho del consumidor y Derecho comercial, y la técnica del análisis documental, asimismo, mediante el uso de los instrumentos, se concluyó que debiera existir una regulación específica del comercio electrónico con la finalidad de combatir las inseguridades jurídicas del consumidor, establecer formalidad en el ámbito virtual y tener un respaldo normativo al cual el consumidor virtual pueda acogerse.

Palabras clave: Comercio electrónico, inseguridad, consumidor, regulación, proveedor y producto.

Abstract

The present research work titled: Regulation of electronic commerce in the face of consumer insecurity, Piura 2023, had the purpose of: analyzing the regulation of electronic commerce in the face of consumer legal insecurity, in this way being able to verify how the government faces this problem and what measures it is taking to increase consumer participation in the virtual world. Likewise, a qualitative approach was carried out, whose type of research is basic and the design was based on grounded theory, also the instruments that were used were the interviews that were carried out with lawyers specializing in Consumer Law and Commercial Law, and the technique From the documentary analysis, likewise, through the use of the instruments, it was concluded that there should be a specific regulation of electronic commerce with the purpose of combating the legal insecurities of the consumer, establishing formality in the virtual sphere and having regulatory support to which the consumer virtual can be accommodated.

Keywords: Electronic commerce, Insecurity, Consumer, Regulation, Supplier and Product.

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología en los últimos años, se convirtió en una herramienta necesaria para diferentes campos de la vida cotidiana, uno de los que más se favoreció de esta modernidad es el comercio, de modo tal que se innovó y creó un amplio espacio al consumidor, producto de esta demanda virtual es que nació el comercio electrónico, el cual consiste en la compra y venta de productos y/o servicios usando como vía el internet. Como consecuencia de la nueva relación virtual del consumidor y el proveedor, aparecieron ventajas; como es el ahorro de tiempo, el dinero de movilidad y facilidad para comparar precios de diferentes plataformas y como desventajas se encontraron con la imposibilidad de hacer reclamos, perdiéndose la interacción física con el producto. (Tirado Barrera, 2021).

En vista de los nuevos problemas del consumidor virtual, diferentes países adoptaron normativas para establecer parámetros en este ámbito, en tanto la Unión Europea estableció un enfoque diferente de lo que respecta a plasmar la regulación y no la analiza desde un punto de vista económico liberal, sino que plasma la regulación del comercio electrónico en un marco constitucional, con el propósito de resguardar los derechos fundamentales del consumidor y limitar los poderes en una sociedad virtual. (Chiarella, 2022)

Según, Jebarajakirthy (2023) mencionó que una de las primordiales inseguridades es la privacidad de su información, dado que facilita la manipulación y la transmisión de la información personal, esta preocupación por parte del consumidor es uno de los principales desafíos para las legislaciones de diferentes países, ya que cada nueva tecnología trajo sus propias preocupaciones y riesgos de privacidad. Es por ello, que diferentes países se han visto obligados a implementar normativas legales que resguarden los derechos del consumidor, y asimismo regularizar el comercio electrónico en el marco jurídico.

En Singapur el Ministerio de Comercio e Industria expresó que los Acuerdos de economía Digital (DEA) implementaron reglas y plantearon marcos normativos comunes que contribuyeron el comercio transfronterizo, por medio de tres fundamentos: ajustar las normas digitales y favorecer Inter funcionalidad de los sistemas digitales, proteger la carga de datos transfronterizos, personales y

derechos del consumidor , y animar la cooperación entre los socios en áreas incipientes, como las identidades digitales, la inteligencia artificial y la innovación en datos. (Ministry of Trade and Industry Singapore, 2020)

El marco nacional se encontraba en proceso de desarrollo y según Hania Pérez de Cuellar presidenta de Indecopi, señaló que el comercio electrónico tuvo un crecimiento excesivo a raíz del COVID 19, considerando necesaria una nueva regulación del Código de protección y defensa del consumidor con el propósito de implementarlo respecto del comercio electrónico, dado a que no existían normas idóneas a las interacciones de consumo virtual, (Indecopi, 2021). De modo que, existe un predictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR por el que se propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático. (Segura, 2022)

En la ciudad de Piura, se reflejó que el 51% de compras durante el evento cibernético de compra y venta (CYBER WOW), generó un aumento relevante, en el fomento del comercio electrónico, por el contrario, el 29,6% demuestra la desconfianza del consumidor piurano de brindar información bancaria, por temor a un robo de información. (Diario El Regional de Piura, 2019)

En consecuencia, una de las inseguridades que acarrea el consumidor en la ciudad de Piura es que no exista una norma exclusiva para afrontar nuevas problemáticas que nacen del comercio electrónico, es cierto decir que existe un código de protección y defensa del consumidor Ley 29571, pero este se crea en base a las necesidades de su época, y no al tiempo actual, lo que conlleva a que existan dificultades a la hora de limitar las acciones en el ámbito digital, y no se brinde seguridad a los sujetos que se desenvuelven en este ámbito. entrando en un debate si crear una norma nueva exclusiva del comercio electrónico o modificar el código existente.

Formulando la problemática nació lo siguiente: ¿De qué manera la regulación del comercio electrónico influirá en la inseguridad jurídica del consumidor, en Piura 2023? Asimismo, teniendo en cuenta los siguientes problemas específicos ¿De qué manera Indecopi asegura la protección al consumidor frente al comercio

electrónico, Piura 2023? ¿De qué manera el proyecto de ley 415/2021-CR influirá en la regulación del comercio electrónico y las inseguridades jurídicas? ¿De qué manera las inseguridades jurídicas del consumidor afectan al comercio electrónico, Piura 2023?

Es de importancia en la investigación argumentar la razón por la que se realizó Ñaupás (2018). La justificación del proyecto de investigación, teóricamente se fundamentó en los antecedentes internacionales y nacionales que existen en base a la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad del consumidor, evidenciando en ellos las nuevas normativas adoptadas y los diferentes problemas que afronta el consumidor a mundo digital, a ello se agregan los aportes teóricos encontrados en base a normas innovadoras de países desarrollados, análisis de esta necesidad social y sus medidas legales. Del ámbito metodológico, se planteó una investigación no experimental descriptiva, por medio de la autenticidad y credibilidad del instrumento utilizado para recoger datos, lograr resultados propicios. En tanto en el ámbito práctico, conocer los proyectos de ley para la regulación del comercio electrónico e identificar sus derechos como consumidor y pueda afrontar sus inseguridades jurídicas en el ámbito digital.

El Objetivo General de la investigación es: Analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023. Los objetivos específicos son: Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023. Evaluar cómo se relaciona el proyecto de ley 415/2021-CR con la protección al consumidor, Piura 2023. Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos iniciando de las categorías de la investigación, se obtiene:

Ávila (2023) analizó el comercio electrónico en Bolivia: el nuevo horizonte y sus desafíos jurídicos. En la investigación se aplicó el método jurídico, descriptivo y el jurídico propositivo, se concluye que en la normativa Boliviana por más que implante un código de conducta llamado “Confianza Online” no se considera un instrumento idóneo para enfrentar a las nuevas problemáticas que plantea el e-commerce, es necesaria que el internet llegue a las personas de zonas rurales y además indica es oportuna una regulación jurídica del comercio vía web, invocando a mecanismos de denuncia en caso de ilicitudes, plataformas que alerten las malas conductas que aumenten las inseguridades jurídicas del consumidor en el ámbito digital. Tanto Bolivia como Perú tienen el propósito de regular el comercio electrónico a fin de proteger al consumidor, y una de esas maneras es comparándose con países desarrollados a fin adoptar medidas y adaptarlas al entorno nacional.

Cauffman y Goanta (2021) investigaron sobre la nueva Ley de Servicios Digitales y la Protección al Consumidor, Este artículo explora la reforma propuesta por la Comisión Europea a través de la ley de servicios digitales (DSA) tocando tres temas principales desde la perspectiva de la protección del consumidor, los cuales son la coherencia interna de la legislación de la Unión Europea, la responsabilidad del intermediario y ejecución digital. Se concluye cómo la ley de servicios digitales-DSA no se alinea completamente con la regulación anterior sobre protección del consumidor relacionada con las divulgaciones obligatorias por parte de los comerciantes que celebran contratos en línea con los consumidores. En segundo lugar, la DSA confirma principalmente la protección que la Directiva de comercio electrónico ofrecía a los proveedores de servicios de intermediarios. Además, les proporciona seguridad jurídica de que no sufrirán consecuencias negativas por la vigilancia voluntaria. Por último, los marcos de cooperación propuestos por la DSA entre los Estados miembros y con la Comisión constituyen un apoyo muy necesario. Este aporte se toma como ejemplo para la normativa nacional a fin de adoptar una

ley exclusiva que resguarde este tipo de cuestiones relacionadas con el comercio electrónico.

Cabe destacar, el estudio de Serrano (2023) donde menciona que en la Unión Europea entró en vigencia la Directiva Ómnibus 2019/2161 del parlamento europeo y del consejo el cual modifica la Directiva 93/13/CEE, Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, esta nueva norma mejora y ofrece mayor protección al consumidor frente a las compras vía internet, estafas, realzando el derecho del consumidor.

Por otro lado, la Ley completa de transacciones e información electrónica (ITE), de Indonesia dispone en el artículo 18 que para resolver un conflicto queda a criterio de las partes que ley escoger, resultando la Agencia de Solución de Controversias del Consumidor (BPSK), un modelo de resolución de conflictos el cual consiste en la solución de conflicto a través de una reparación frontal de forma pacífica. Este medio propone como vías el arbitraje, mediación y conciliación para de esta manera ser más corto, efectivo y rápido a diferencia de los judiciales, el problema de este medio radica en la decisión porque depende del tribunal para ser vinculante y definitiva. (Saroinsong et al., 2023)

Además la normativa Francesa evidencia su regulación entorno a las prácticas comerciales engañosas derivadas de "reseñas falsas de consumidores" en Internet en el ámbito nacional, la Ley N°2016-1321 - (Artículo 49) la cual añade tres artículos para una Digital Republic enfocado en mejorar la información al consumidor frente a las acciones de las plataformas, fomentando buenas acciones de los operadores de plataformas digitales mejorando los requisitos de claridad, imparcialidad y transparencia en la información que remiten al consumidor, añade indicaciones para publicar y procesar reseñas de consumidores virtuales. El Decreto N° 2017-1436 está enfocado en las obligaciones de información referentes a las reseñas en línea de consumidores, por parte de los profesionales publicitarios encargados de recolectar, publicar y difundir opiniones del consumidor. Las disposiciones normativas mencionadas entraron en vigencia en 2018 y ya son ejecutables por Departamentos de la dirección General de Competencia, Consumo y Prevención de Fraude (DGCCRF) con el propósito de establecer imparcialidad en la información que se pone a disposición del consumidor, el incumplimiento de estas

normas trae consigo una multa administrativa cuya cantidad no excede los 75.000 euros para una persona física y 375.000 para una jurídica. El art 132.2 del Código del Consumo, las prácticas comerciales engañosas son sancionadas con una prisión de dos años y multa de 300.000 euros, para información completa, norma NF Z74-501 ". Y por último la nueva norma internacional ISO 20488/2018 "revisión de principios y requisitos del consumidor relacionados con los procesos de recopilación, moderación y publicación de opiniones" la cual entró en vigencia en 2018 en el catálogo francés de normas. (Dirx, 2018)

En la investigación titulada "Comercio electrónico y protección del consumidor en la India: la tendencia emergente analiza las nuevas leyes del marco normativo indio" .Concluyó que la principal razón por la que las personas no consumen productos en línea es por la desconfianza hacia los bienes y proveedores, además las nuevas oportunidades de negocio han generado el aumento de comercio ilegal y desleal, y sobre las medidas adoptadas por el gobierno para resguardar los derechos del consumidor, la Ley de Protección al Consumidor de 2019 y la Ley de Protección al Consumidor (Comercio electrónico) Reglas, 2020 y las hizo efectivas a partir de Julio 2020, al ser nuevas existe poco conocimiento pero se tiene la mejor expectativa entorno a su propósito que son los derechos del consumidor y en el crecimiento electrónico, por último la participación del poder judicial garantizará la seguridad del consumidor y ayudará en el desarrollo del comercio electrónico en la india. (Kumar, 2021)

En esa misma línea Ramachandran (2022) en la India realizó un estudio en base a los años que llevan utilizando este medio digital para determinar el conocimiento de las normas que los respaldan, por ende determinó que los usuarios usan este medio en un periodo de 3 años mejor conocimiento de las pautas de comercio electrónico para proteger los derechos del consumidor 2019, también sobre la reparación de quejas del consumidor en otro lado las leyes del consumidor en la India, sobre compras en línea, sobre comercio electrónico directrices para proteger el derecho del consumidor, Proteger los datos personales del consumidor electrónico contra el delito cibernético. Por ello recomienda realizar programas de concientización sobre la ley de comercio electrónico 2019 a través de la realización de seminarios y conferencias.

En el marco nacional, Lizarzaburu (2023) Expresa que durante el año 2019 y 2020 el comercio electrónico en Perú ha crecido en un 36%, producto de la pandemia y sus medidas preventivas adoptadas. Su participación en el mercado no es ajena y refleja un crecimiento del 6.45% posicionándose en el puesto número seis, las ventas digitales aumentaron de cuatrocientos veintisiete mil a cuatro mil millones. El crecimiento de ventas online, reportó paralelamente 1027 reclamos durante el año 2022, consecuencia de la inseguridad que vive el consumidor en el comercio electrónico. (Indecopi, 2022).

En este sentido, el aumento de consumidores en el mercado digital ha sido favorable para la economía del país, pero dicha actividad no tiene respaldo normativo de la cual los consumidores puedan acogerse, lo que crea en el consumidor muchas inseguridades, de las que se expondrán a continuación:

Según Ydrogo Gavidia (2018) en su análisis del derecho a la información del consumidor en el ecommerce, de tipo cualitativa y diseño de la teoría fundamentada. Reportó que en Perú se afecta el derecho a la información del consumidor en la contratación electrónica, consecuencia de la falta de regulación de una norma exclusiva que promueva el comercio electrónico y que tutele este derecho dentro del comercio electrónico; existen pocas disposiciones sectoriales de mercados exclusivos, incorrecta aplicación de los principios generales del derecho en el país, esto siendo usado por los proveedores y empresas para ofrecer de manera inadecuada la información y en cuanto a su presentación, servicio la ofertan a su conveniencia.

Además Vidal (2020), en su investigación de Riesgo jurídico en el Sistema de Contratación Vía Internet , de enfoque cualitativo y de tipo dogmático-jurídico expresa que el contrato vía internet posee una dificultad sustancial, por lo que es necesario crear nuevas normas que prevean los litigios que puedan surgir producto de la falta de presencia física de las partes, por ello es una inseguridad la contratación electrónica para el consumidor, de modo tal que no hay norma que lo respalde ello no quiere decir que se va a prohibir o la restringe, sino que se va evaluar el impacto del riesgo en la contratación junto a las ventajas que proporciona.

En tanto la investigación de Mendoza y Culqui (2022), estudiaron los fundamentos jurídicos para la protección al consumidor frente a la publicidad engañosa. La metodología de la investigación es de tipo cualitativo, de tipo básico y usa el método hermenéutico jurídico. Resultando incremento en los índices de publicidad engañosa en el comercio electrónico en el Perú, usando como medios de medición los reportes, y resoluciones, por parte del INDECOPI y sus órganos especialistas evidenciaron la necesidad de seguridad del consumidor, la actual Norma refleja que no contamos con una ley específica que regule el comercio electrónico y mucho menos la publicidad engañosa.

Por último, Ojeda y Peña (2019), Plantea determinar el comportamiento del consumidor actual y su preferencia por el comercio electrónico en Piura. Siendo una investigación de enfoque mixto y de tipo correlacional y el diseño de corte transversal. Se obtuvo que los consumidores actuales piuranos no ejercen las compras virtuales en muchas ocasiones por desconfianza, riesgos, estafas y falta de autenticidad de los sitios comerciales vía web. Refleja la realidad piurana actual en torno a la aceptación del comercio electrónico como una actividad comercial moderna.

En vista de las inseguridades presentadas por investigaciones realizadas, el gobierno no fue indiferente, por ende, está aceptando propuestas para mejorar el Código de Protección y Defensa al Consumidor:

Finalizando el año 2021, los congresistas Enrique Wong y José Luna Gálvez, propusieron dos proyectos de ley. Por un lado, el proyecto de Ley 415-2021-CR, el cual está orientado a dotar de transparencia y seguridad las operaciones en canales virtuales a fin de transmitir confianza a los consumidores las expectativas accesos a una ventanilla de atención para fraudes. Por otro lado, la ley 398/2021-CR, está enfocada en proteger a los usuarios de servicios financieros para prevenir y sancionar el fraude informático. (Polanco, 2023)

Es necesario que se presente junto con el proyecto de ley 415/2021-CR los informes de SBS y de INDECOPI, a fin de que sean sustentados de manera correcta y su aplicación no perjudique al área correspondiente. (Comisión de

Defensa del Consumidor y & Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, 2021)

En torno a una mayor interpretación y valoración en la recolección de información, se consideró distintas definiciones específicas y conceptos jurídicos, tomando en cuenta las categorías: Regulación del comercio electrónico y inseguridad jurídica del consumidor.

Con respecto a la primera categoría según Pastor et al. (2021) señala que la acción de regular, hace referencia al marco jurídico, en torno a establecer una norma específica para hacer frente a una necesidad ciudadana por medio de normas y agentes que resguarden las acciones que se realicen dentro del campo a tratar estableciendo deberes y derechos a los proveedores y consumidores. De esta manera Asencio (2021), define al comercio electrónico como la acción de negociar que se ejecuta en el mundo virtual por medio de las redes sociales, plataformas o directamente al proveedor del servicio

Con respecto a la segunda categoría la inseguridad jurídica, Fernández (2021) define que es la necesidad de una norma y entes que garanticen los derechos, obligaciones y los efectos en caso de incumplimiento de las mismas. Todo lo anterior redondea la definición de seguridad jurídica, la cual se considera la esencia del derecho y realza el valor de la justicia.

Para el caso de la subcategoría, Blanch (2023) Expresa que el nacimiento de las normas jurídicas parte de un procedimiento nato de las fuentes formales del derecho, siendo de carácter obligatorio, este procedimiento es legítimo y se emplea herramientas de coacción por parte del estado, para la ejecución de dichas normas.

Además, Pfeffer Urquiaga (2023), indica que el proyecto de ley es una idea verídica de alguna materia en específico, pasando por una serie de filtros constitucionales a fin de que pueda ser o no empleada como ley, una vez que ha sido aceptada y aprobada corresponde ser publicado en el diario oficial del país.

Sánchez (2023), define a las instituciones jurídicas como el resultado de la necesidad social que acecha al Derecho con respecto a lo previsible de la conducta de las personas y se conceptualizan como una representación intrincada de

disposiciones tipificadas, vínculos de actuaciones y procesos. Por último, se evidencia que realizan en las instituciones un rol conducente para proyectos estimados.

Por otro lado, Veiga (2023), define a la protección al consumidor como una acumulación de normas establecidas en un marco destinadas a proteger y defender los derechos del consumidor, además de desarrollar el acceso a productos y servicios apropiados dentro del mercado en este caso el comercio electrónico, por medio de herramientas adecuadas en la solución de controversias que se dan en la contratación de un servicio y la compra de un producto.

Finalizando Pallares (2020), expresa que la seguridad del producto consiste en la calidad que deben garantizar los productos al estar expuestos en el mercado. La condición del producto debe contemplar el tiempo de duración, la información establecida por la presente ley, instalación, mantenimiento y no debe presentar riesgos para la integridad y salud de los consumidores.

A continuación, la opinión de personajes nacionales respecto a la regulación del comercio Electrónico en el ámbito nacional:

Hania Pérez de Cuellar, presidenta del Consejo Directivo de Indecopi afirma que el ámbito nacional es necesario una normativa nueva y acorde a la situación actual. Asimismo, Jaime Montenegro, líder de Negocios Digitales de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) sostiene que la creación de una normativa es beneficioso, pero se debe evitar una sobrerregulación que pause el avance del comercio electrónico.

Además (Indecopi, 2021) indica que las inseguridades son consecuencia de la falta de idoneidad con los productos, en la atención de reclamos, no reconocimiento de operaciones, falta del libro de reclamaciones y por último no se ejecuta correctamente la garantía otorgada al consumidor. Por ende, la ventaja de una regulación nacional, permitiría insertar parámetros con el propósito de asegurar el cumplimiento de las transacciones efectuadas en la web, ello permitiría garantizar la seguridad del consumidor en todos los aspectos.

Estos parámetros que guardarían la seguridad del consumidor, irían de la mano con la obligatoriedad y las recomendaciones de la prohibición del ejercicio de métodos comerciales engañosos, envío de publicidad comercial por las plataformas virtuales, entre otros.

Además las ventajas se amparan a partir del mandato constitucional específicamente en el artículo 65° el cual reconoce del derecho a la información en los productos y servicios, así como la seguridad y salud del consumidor; el código de protección al consumidor es otra fuente de respaldo dado a su finalidad del derecho al consumidor que consiste en que los consumidores gocen de productos y servicios idóneos, además que prevalezcan sus derechos y mecanismos efectivos para su seguridad, previniendo, corrigiendo y eliminando acciones y prácticas que perjudiquen sus derechos e intereses.

Por otro lado, José Asti, director de Asuntos Financieros de la Sociedad de Derecho y Empresas Digitales (Sodital), mencionó la necesidad de regulación puede llevarnos en una creación apresurada y por tanto inducirnos al error, siendo peligroso. Además, Freddy Linares, director de Neurometrics, expresa que para una regulación se deben tener en cuenta a los distintos proveedores desde las macroempresas hasta las microempresas que tienen una alternativa digital, considerando que no debe crearse una legislación específica. (Diario el Comercio Perú, 2021)

Según la ONU (Organización de las Naciones Unidas) expresaba que el nacimiento de disparidades legislativas entre internacionales y nacionales, sería un inconveniente en el funcionamiento del comercio internacional, por ende (Remolina Angarita, 2006) indica que es necesario dar una base única la cual permitirá su constitución, comparándola con un bloque económico. Siendo esto solo ideales irrealizables, por tanto, la homogeneidad de la regulación no es oportuno.

De la misma manera (Delgado Menendez & Delgado Barreto, 2017) expresa que la implementación de soluciones amplias y generales, es de una posibilidad muy restringida, debido a que los diferentes países no cuentan con una historia y desarrollo económico suficiente. De modo tal que la uniformidad para todos lo

países no simboliza efectividad en la resolución de conflictos, porque cada país presenta sus condiciones y diferentes ámbitos de adecuación.

Por ende, bajo este discernimiento, los opositores proponen establecer un amplio espacio para la autorregulación por parte de los proveedores, estableciendo ellos mismos sus lineamientos de conducta, respetando las preferencias del consumidor y su libre elección. Según (Lopez Jimenez, 2016) en esa misma línea indica que la voluntad de los consumidores permitirá establecer garantías idóneas y adecuadas, por medio de la publicidad que se brinda en las plataformas virtuales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de enfoque cualitativo, Según (Maxwell, 2019) Definió su fundamento en la comprensión de ideas, por medio de la perspectiva de los demás, por otro lado, (Galeano, 2020) indicó que se puede utilizar para adaptarse a la situación, los individuos y al entorno previo al desarrollo de instrumentos de medición.

En el trabajo se utilizó el tipo de investigación básica.

Una investigación es básica, dado a que funciona de base a la investigación aplicada; siendo parte importante para la evolución de la ciencia (Nieto, 2018). Además, se enfocó en obtener y aumentar conocimientos modernos de forma metódica y sistemática. (Álvarez y Risco, 2020).

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se aplicó, es el de teoría fundamentada. Al respecto, De la Espriella, (2020) manifestó que el diseño de teoría fundamentada establece la elaboración de una teoría, empleando y examinando datos. Además, brinda directrices, favoreciendo el proceder, entendiendo la conducta y realidad en campos de interés (Palacios Rodríguez, 2021).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El ejercicio de categorización consigna nociones en un espacio inconcreto, siendo las categorías, nociones que emanan de datos referentes a fenómenos, dichos fenómenos son expresiones analíticas que nacen de los datos; además son capaces de compilar nociones o subcategorías. En dicha actividad de compilación el investigador relaciona las nociones derivadas del mismo fenómeno. (Galeano, 2020).

Con el propósito de definir las categorías y subcategorías, se plantearon tópicos para identificarlas y diferenciarlas unas de otras; siendo su surgimiento de la propia búsqueda que se efectúa en relación al desarrollo de la investigación.

- **Regulación del comercio electrónico**
 - Normas Jurídicas
 - Proyectos de ley
 - Institución Jurídicas
- **Inseguridades Jurídicas del consumidor**
 - Protección al Consumidor
 - Seguridad del Producto

3.3 Escenario de Estudio

Vicente Mariño (2020) lo definió como un contexto social y físico donde se efectuará la investigación. Es importante que se explique minuciosamente este aspecto, dado a que las consecuencias de la investigación dependen de él en su mayor parte. En relación a lo explicado se definió como escenario para la investigación el país Perú, específicamente en el departamento y provincia de Piura, distrito de Piura.

3.4 Participantes

Los sujetos que participaron en el desarrollo de la entrevista como instrumento, fueron con el propósito de acceder a información elocuente y precisa. Se constata de profesionales en la materia como abogados especialistas en derecho al consumidor y derecho civil.

3.4.1 Criterios de Inclusión

- Solo abogados especialistas en Derecho Comercial y Derecho Civil.
- Abogados deben tener mínimo 1 año en el cargo.

3.4.2 Criterios de Exclusión

- Asistentes administrativos.
- Abogados con menos de 1 año en el cargo.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación se empleó como técnica, una entrevista semiestructurada y como instrumento para recoger datos se utilizó una guía de entrevista, la cual se efectuará en profesionales en el ámbito comercial. Una entrevista semiestructurada consiste en determinar el tipo de información apta, permitiendo al investigador un lapso considerable para indagar a los encuestados y así obtener mejor información, por medio de preguntas abiertas y concisas (Mendieta y Cuevas, 2019).

El instrumento que se empleó para recabar datos de la investigación es la guía de entrevista, siendo esta una lista de sectores generales que el participante debe abordar. El investigador está a cargo en una esta situación de entrevista y es quien se plantea pautas simples para establecer las preguntas las cuales conoce. Según Mendieta, et al. (2023) definió a la guía de la entrevista como el listado de preguntas que gesta el investigador para interrogar al entrevistado

3.6 Procedimiento

Siendo la investigación de tipo cualitativa y de diseño de teoría fundamentada, se procedió con la indagación de datos para el inicio de la investigación. Primero se inició con la elaboración de la matriz de categorización, la cual contiene ámbito temático, problema de la investigación, preguntas generales y específicas, objetivo general y específicos, categorías subcategorías y indicadores. En la segunda parte referente a la búsqueda de conceptos derivados de autores para la argumentación del marco teórico, de la cual se interpretó las ideas relevantes y se consignaron en la investigación, seguido se indagó en la legislación tanto nacional como internacional con el propósito de buscar modelos de regulación, en tercer lugar el

de validar el instrumento se procedió a buscar profesionales especialistas en la materia de derecho comercial con grado de magister, doctorado o docentes en metodología de la investigación. Por último, el instrumento consta de 12 preguntas que se aplicaran en abogados especialistas en derecho del consumidor y derecho civil, con el propósito de acceder a información detallada de los consumidores piuranos entorno al comercio electrónico y además de qué manera protegen al consumidor.

3.7 Rigor científico

Vasconcelos et al. (2021) indicó que los investigadores cualitativos coinciden que en la investigación de enfoque cualitativa debe existir relación de fin, propósito y pilar filosófico entre los criterios y estándares en el análisis cualitativo.

Es de importancia que se valide el instrumento que se empleara para la entrevista, por ende, fue necesario especialistas en la materia para autentificar la validez de la investigación, a ello agregado que se fundamentó entre los parámetros de confiabilidad, originalidad y idoneidad y las pautas establecidas por la universidad.

Tabla1. : Validación de la Guía de Entrevista

Técnica	Instrumento	Validador	Cargo
		Raúl Castro Orlando Quintana	Abogado
Entrevista	Guía de preguntas de entrevistas	Dayron Denis Lugo	Abogado
		Johan Castillo Alexander Ricalde	Abogado

Fuente: Elaborado por el autor.

3.8 Método de análisis de datos

Rodríguez (2018), expresó que para el análisis de datos en estudios de enfoque cualitativo era necesario usar el instrumento computacional ATLAS.ti, la cual analiza el argumento de las fuentes de datos entre ellas la entrevista, observación en el espacio de trabajo, data impresa y grabaciones de video, además el programa consta de 4 procesos: siendo el primero la codificación de data, seguido de la selección por categoría, estructurar por medio de redes de relación entre categorías y por último los hallazgos estructurados.

La estructura de las encuestas en base a la información es transcripción, análisis en práctica, relacionar por objetivos de la investigación, tomando en consideración la categoría y subcategoría de la matriz y la discusión como acto final sobre la postura del trabajo.

Triangulación: Es un procedimiento que desarrolla la autenticidad del resultado en la investigación que la emplea; dado a que utiliza la rigurosidad y pluralidad de diseños, generando mayores aportes a los resultados (Jiménez y García, 2021).

Categorización: Expresa que es un acto, el cual consiste en fijar categorías con especificaciones distintas, valiéndose de códigos para diferenciarlas (Varela y Sutton, 2021).

3.9 Aspectos éticos

El Trabajo de investigación se encuentra encuadrado bajo las normas de código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo y conforme a las Normas American Psychological Association 7ma edición, cumpliendo con indicaciones de citado idóneos de las mismas normas.

El desarrollo de la investigación, presentó información confiable entre ellos artículo, libros, revistas científicas, entre otros, de modo tal que aporten con el contenido de la presente. Por último, para la obtención de estas fuentes fue necesario una indagación amplia con el fin de obtener referencias adecuadas y coherentes, teniendo en cuenta los filtros empleados por la universidad.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se enfocó en los resultados en el que se recopiló las respuestas de los especialistas tanto en derecho civil como en derecho del consumidor respecto de la entrevista que se ejecutó. En segunda parte se presentó la discusión, tomando en consideración las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento, además de la información recabada de la investigación bibliográfica, tanto del marco teórico y de diferentes autores que se dirigen hacia la jurisprudencia y doctrina del tema. Respecto al orden que se procedió en con relación a los objetivos planteados en la presente investigación.

Resultado de la entrevista ejecutada a los diez abogados, se efectuaron 3 interrogantes para cada objetivo.

Tabla2. : Objetivo General

Analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023.		
1. ¿Considera usted que es necesaria una regulación del comercio electrónico en Perú y como repercutiría en la región de Piura?	2. ¿Qué aspectos considera que deberían ser regulados en el comercio electrónico para hacer frente a las inseguridades jurídicas del consumidor?	3. ¿Alguna vez ha realizado una compra por internet? ¿Cuál ha sido su inseguridad? ¿Que sugiere jurídicamente para reducir esta inseguridad?
Abog.01 Ruiz Panta, Alexander Paul		
Claro que sí, es necesaria, para que de este modo se genere mayor seguridad jurídica, claramente repercutiría de manera positiva evitando abusos por parte de los proveedores.	Debería ser regulada una ley especial, respecto a la suscripción de contratos, los cuales, por su propia naturaleza, son muy diferentes de los contratos comunes y sin embargo su suscripción no está debidamente regulada.	Considero que existe una gran incertidumbre jurídica ya que al no existir una formalidad expresa, los consumidores, no confiamos tanto en realizar compras virtualmente

Abog.02 Calderón García, Abel Renato

Considero que sería beneficiosa, porque brindaría mayor protección al consumidor piurano, ello por medio de brindar estándares claros y seguros de las transacciones virtuales, además fomentaría el desarrollo de empresas locales en Piura, aumentaría el alcance a los consumidores piuranos, aumentar su alcance a los consumidores piuranos, otro beneficio es la formalización de negocios en Piura, generando ingresos fiscales y ayudando en el crecimiento económico del país

Es importante garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales, también implementar medidas de seguridad para pagos en línea, evitando fraudes y robo de información, la información que se brinde debe ser clara por parte del vendedor y factible, debería de establecer sanciones para a la prevención de prácticas engañosas y desleales.

Si, el tiempo de entrega fue muy extendido. Debería modificarse o actualizarse el código de protección al consumidor y la constitución debería ser específica con el consumidor virtual, debido a que acarrea nuevos problemas.

Abog.03 Farfán Ordinola, Alfredo

Si es necesaria y permite dar seguridad a las transacciones virtuales, el ciudadano piurano está acostumbrado a la informalidad, lo que sería un proceso de adaptación

Un registro de empresas que realizan comercio electrónico.

Si he comprado, pero me estafaron y no me enviaron el producto.

Abog.04 Anastasio Ramos, Roció Ibet

A la fecha si bien ni existe una regulación del comercio electrónico a nivel nacional vinculada a la afectación de los consumidores, los

Considero que se deberían regular las obligaciones y responsabilidades de los proveedores respecto a las compras electrónicas.

Sí, que ingrese a una plataforma que no corresponda al proveedor y se filtre toda la información

órganos resolutivos del Indecopi interpretan la normativa correspondiente para poder resolver los casos que se denuncian, sin perjuicio de ello, si resulta necesario la existencia de la regulación en dicha materia, ello para conocimiento de todos los ciudadanos y proveedores peruanos, específicamente a los de la región de Piura, pudiendo así hacer valer sus derechos y cumplir con las obligaciones respectivamente.

confidencial. Se sugiere que se regule la responsabilidad de los proveedores frente a los consumos realizados en páginas web que no son de ellos pero que tienen la apariencia que sí.

Abog.05 Salvador Farfán, Luis Enrique

Es necesaria una regulación del comercio electrónico, por el motivo que varios usuarios han sido víctimas de estafa, por tanto, si se llega aprobar este proyecto, las entidades correspondientes de la protección del consumidor adoptarían las medidas establecidas de manera a fin de contrarrestar las inseguridades que aqueja la región de Piura

Que la empresa se encuentre registrada formalmente en la Sunat, a fin de verificar su buen funcionamiento, brindar información clara y específica, verídica evitando propagandas falsas.

Realizo compras constantemente, considero que me ahorra mucho tiempo, al inicio si tenía inseguridad, pero previo a una compra hago una pequeña investigación de la empresa, para cerciorarme que es fiable, más que todo de sufrir estafas, con el dinero que no se me devuelva, y que la empresa sea ficticia, sugiero que se fiscalice estas empresas virtuales y en caso sean

ficticias sancionar a los autores de ello.

Abog.06 Sánchez Franco, Angie del Pilar

Si, considero que es sumamente importante necesario, pues con el incremento de su uso, también, creció la necesidad de fortalecer la seguridad jurídica del consumo, de manera que sea protegido frente a las empresas, repercutiría en nuestra región positivamente por que lograría la formalización de las nuevas empresas que se dedican específicamente al comercio electrónico.

La inscripción y registro obligatorio de las empresas en una plataforma al alcance del consumidor, de manera que pueda realizar un filtro de la misma y comprobar su veracidad de su presencia en el mercado y del giro de su negocio

Si, muchas veces, y la primera inseguridad surgida es si será una empresa existente y formal que se dedique verdaderamente al comercio del producto

Abog.07 Cortez Taboada

Si, debería de modificarse el código actual e indicar artículos específicos para el comercio electrónico. El piurano tiende a alejarse de la formalidad, considero que alejaría un poco al proveedor informal, debería de brindarles beneficios para que no se alejen de este espacio,

Debería de tomarse en cuenta la formalidad de las empresas, los productos que brindan, la seguridad del producto, la seguridad del consumidor, de la información que se brinda tanto del consumidor como del proveedor.

Si, tenía la inseguridad de que el producto me llegue en mal estado, debería de existir un cláusula que la empresa se haga responsable de los daños del producto durante el transporte

Abog.08 Guevara Antón, Patricia

Claro que si, considero que debería regularse de

Considero que debería establecerse parámetros que

Si he realizado compra por internet en algunas

manera muy minuciosa para que de esta manera no surjan tantas estafas que perjudican al público en general y muchas veces a los emprendedores. En la Región Piura tendría un impacto dado que hoy por hoy muchos de los productores por temas logísticos no pueden darle circulación a sus productos que quedan solo en el ámbito local, pero ya con la regulación del comercio electrónico habría más posibilidades de comercializar sus productos (sea cual sea el origen) dado que ello facilitaría de manera inmediata tanto al comprador como al vendedor.	guían a los que intervienen en el comercio electrónico, a fin que con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) se genere mayor confianza como es con la actualización de contraseñas como obligatoriedad, plataformas menos volubles a los hackers, etc.	ocasiones he tenido mala experiencia debido que no era el producto solicitado o producto llega en mal estado; frente a ello lo que podría hacerse es realizar contratos con firma digitalizada y autorizada por Reniec y de esa manera sería mucho más fácil iniciar acciones legales.
---	---	--

Abog.09 Vásquez Coronado, Eddy Edwin

Si, pero existe su pro y su contra; entre sus pros podríamos decir que las propuestas favorecen al consumidor dado a que aumenta la seguridad de productos y servicios, y además que hace uso del derecho de arrepentimiento, que permite que los	En resumen, la regulación del comercio electrónico debe abordar aspectos como la protección al consumidor, la seguridad de productos y servicios, la firma electrónica, las entidades de certificación, la regulación de mensajes de datos y la armonización de normas.	Si, considero que la falta de confianza en la seguridad de las transacciones, la calidad en que recibo el producto, entre otras. Sugeriría que se establezcan normas claras que protejan los a los consumidores,
---	---	--

<p>consumidores devuelvan el producto comprado en internet en un lapso de 15 días sin justificación alguna. Y por otro lado los proveedores y expertos expresan que la no justificación de la devolución del producto, traería consigo consecuencias negativas en la economía del país, además la propuesta restringiría la oferta de dejar fuera a agentes extranjeros no domiciliados en el país e incumplir disposiciones de tratados de libre comercio.</p>	<p>Estas pueden ayudar a reducir las inseguridades jurídicas del consumidor y fomentar el crecimiento del comercio electrónico medidas en Perú y en la región de Piura.</p>	<p>además garantizar que los productos y servicios ofrecidos en línea cumplan con los estándares de calidad y seguridad establecidos por la ley, Regular la publicidad en línea para contrarrestar la publicidad ficticia o engañosa y brindar mecanismos de solución de controversias en línea para resolver conflictos entre consumidores y proveedores.</p>
---	---	--

Abog.10 Ojeda Núñez, Bladimir

Si, es oportuna una regulación del comercio electrónico dado a que es una actividad usual hoy en día, por tanto, debe tener un respaldo legal y su repercusión sería positiva por que reduciría la inseguridad y la informalidad virtual.

Considero que debería regularse las sanciones para los sujetos que perjudican a los consumidores ya sea en el robo de información, estafa, etc., Debería existir una sanción económica y penal mayor.

Si, sugiero que previo a alguna compra exista un canal de información que te guie como realizar y que empresas son confiables en este tipo de actividades.

Interpretación:

Respecto al interrogante número 01 interrogante y con las repuestas brindadas se puede afirmar que todos los abogados entrevistados concuerdan en que es necesaria una regulación del comercio electrónico para una mayor protección del consumidor en este ámbito, seguido a ello la pregunta numero 02 muestra una concordancia entre las respuestas de los interrogados número 03, 05 y 06 los cuales manifiestan la necesidad de que las empresas que realicen esta actividad comercial en línea deben registrarse formalmente ante la entidad correspondientes y además de que la entidad correspondiente brinde una lista a los consumidores de las empresas aptas para poder efectuar compras con total seguridad y por ultimo respecto a la tercera interrogante denota que todos coinciden que previo a realizar una compra y en cuanto a la experiencia, la mayoría no tiene una grata experiencia, por ello es que sugieren se regularice de manera jurídica, a fin de que se sientan seguros y cómodos realizando esta actividad comercial.

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla3. : Objetivo Específico N°01

Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023

4. ¿De qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor Piurano?	5. En su opinión, ¿Cuál ha sido la evolución del consumidor piurano entorno al uso del comercio electrónico en los últimos tres años?	6. Según los datos que recolectan, ¿Cuáles son las inseguridades jurídicas del consumidor más concurrentes en Piura?
--	---	--

Abog.01 Ruiz Panta, Alexander Paul

Indecopi, mediante sus pronunciamientos, resoluciones y del deber de idoneidad busca generar seguridad, que no va acorde a nuestra realidad peruana.

Considero que desde el año 2020, se generó mucha actividad del comercio electrónico, pero su evolución solo es en cifras de consumidores porque en el aspecto jurídico no existe una evolución que genere seguridad

La ausencia del deber de idoneidad, en las publicidades empleados por los proveedores, debido a que no son formales, la mayoría emplea publicidad engañosa.

Abog.02 Calderón García, Abel Renato

Brinda recomendaciones para efectuar compra y actividades de consumo, además tiene a plataforma para los consumidores llamada "Reclama Virtual" la cual permite realizar denuncias y reclamos vía virtual.

El consumidor piurano se ha relacionado mucho con los medios virtuales y el comercio electrónico, siendo uno de los factores principales la pandemia del COVID 19 de modo tal que los empresarios de esta región también han ido adaptando sus negocios a este medio, dado a la demanda del consumidor piurano.

Fraudes digitales, robo de información, demora en la entrega del producto, entrega de un producto defectuoso, entre otras.

Abog.03 Farfán Ordinola, Alfredo

Cuando ordena cumplir el servicio o de vuelve el dinero y sanciona.

Muy favorable, siendo que el número de consumidores virtuales han crecido.

Empresas fantasmas que piden depósitos y luego bloquean.

Abog.04 Anastasio Ramos, Roció Ibet

En el área resolutiva mediante la evaluación de los casos conforme a la normativa correspondiente. Así como el área de atención al ciudadano que informa a los consumidores sobre sus derechos frente a las presuntas afectaciones.

Un consumidor más empoderado y conocedor de sus derechos.

Hay una gran cantidad de denuncias por operaciones no reconocidas con tarjetas de crédito o débito, así como la atribución de créditos que no reconocen.

Abog.05 Salvador Farfán, Luis Enrique

Indecopi, es una institución que brinda seguridad medio del fomento de buenas decisiones, a través de anuncios, ´propagandas de conocimiento hacia los derechos del consumidor, además dispone de páginas web para atención al cliente,

Considero que ha aumentado en comparación con años anteriores, debido a la globalización y al crecimiento de la tecnología. Actualmente miras a muchos jóvenes con teléfonos móviles modernos que les permiten realizar estos trámites de compra por

Robo de información de las tarjetas o otra forma de pago, estafas tanto del proveedor como del producto en sí, también el robo de información personal.

reclamos virtuales, internet de manera rápida.
llamadas, entre otras. Además, que se ahorra
tiempo y es muy accesible.

Abog.06 Sánchez Franco, Angie del Pilar

A través de la consultoría en línea, cuadernos de reclamos, denuncias virtuales.	A raíz de la pandemia COVID 19, un gran porcentaje de empresas que se vieron impedidas de abrir sus locales de venta, implementaron sus ventas en línea. Aplicando estrategias de marketing y tecnología.	Que el producto no llegue a destino, que no sea una empresa formal. Que la calidad del producto ofrecido en línea no sea la del producto recibido, el tiempo de espera para recibir el producto.
--	---	--

Abog.07 Cortez Taboada

Brinda canales de atención virtual, aunque muy lentos.	Mas que todo su interés por el comercio electrónico ha ido creciendo, lo que ha llevado a que realice estas actividades, sin embargo, no realiza esta actividad con total confianza por las inseguridades que se presentan en la web.	Si, que el producto no llego y me estafaron, sugiero que creen un banco de datos de las empresas formales y que esa lista la brinden por internet para poder identificar a las empresas confiables.
--	---	---

Abog.08 Guevara Antón, Patricia

Actualmente Indecopi frente a algunas infracciones contra los consumidores tiene procedimientos específicos; sin embargo, Indecopi no podría iniciar acciones a favor del consumidor mediante el comercio electrónico pues aún no está regulado.

Bueno considero que el consumidor piurano ha sido muy conformista en cuanto al uso del comercio electrónico.

No tener la seguridad que con quien está transando de manera electrónica sea la persona real.

Abog.09 Vásquez Coronado, Eddy Edwin

Considero que Indecopi garantiza la seguridad del consumidor piurano por medio de supervisión y fiscalización, atención de denuncias, educación y difusión, y resolución de conflictos.

El comercio electrónico en general experimento un crecimiento excesivo en los últimos años, exactamente en la pandemia del COVID-19, además considero que los consumidores piuranos ganaron gran confianza con el uso de esta forma de compra, y además que adoptando herramientas tecnológicas para la satisfacer sus necesidades.

Considero que en primer lugar estaría la falta de información clara y precisa sobre los productos y servicios ofrecidos en línea, segundos problemas con la calidad de los productos y servicios adquiridos en línea, terceros problemas con la entrega de los productos adquiridos en línea y por último la publicidad engañosa.

Abog.10 Ojeda Núñez, Bladimir

Si en parte, porque no se brinda en el tiempo adecuado, además que es poca su propaganda de conocimiento hacia al consumidor, por ende, que hay muchos que desconocen.

Considero que ha ido de forma creciente y es bueno para el desarrollo del país.

Las estafas, el producto no es el esperado, el tiempo de entrega en ocasiones es tardío, robo de información.

Interpretación:

Respecto a la interrogante número 04, todos coinciden en que Indecopi brinda sus servicios a los consumidores virtuales, pero adoptando normas propias, dado a que se adapta a la realidad problemática, por ende, es que cuenta con su página virtual a fin de resolver estos problemas, por tanto demuestra la necesidad por una ley específica que ampare su accionar; la interrogante numero 05 muestra una relación las respuestas de los abogados número 01,02 y 06 en afirmar que parte del crecimiento de esta demanda del consumidor por el comercio electrónico fue producto de la pandemia del

COVID 19, debido a las restricciones que el gobierno impuso. Y por último la interrogante número 06 se puede identificar que la inseguridad se podría identificar en tres situaciones: previo a la compra, durante la compra y con la entrega del producto, al no existir interacción física con el producto y mucho menos con el proveedor, es que se crean estas inseguridades entre las que señalan es la existencia de empresas ficticias, el producto no es el mismo al de la publicidad, el tiempo de entrega en ocasiones es muy largo, miedo a que roben su información bancaria y personal.

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla 4. : Objetivo Específico N°02

Evaluar cómo se relaciona el proyecto de ley 415/2021-CR con la protección al consumidor, Piura 2023

7. ¿Respecto del proyecto 415/2021-CR, que aspectos dejaría y cuáles cambiaría?	8. ¿Cree usted que el proyecto de ley 415/2021-CR reducirá las inseguridades jurídicas del consumidor?	9. ¿Qué opina del derecho al arrepentimiento? ¿Estaría empleado correctamente en el proyecto?
---	--	---

Abog.01 Ruiz Panta, Alexander Paul

Considero que un aspecto importante que no cambiaría es referente a la necesidad que exista una tienda física por parte de los proveedores, esto generaría mayor seguridad jurídica.

Considero que sí, pero afectan de cierto modo a los proveedores pequeños quienes se ven afectados, al ver su producto devuelto, en el caso del derecho al arrepentimiento.

Considero que no, el tiempo que se esta dando es muy excesivo, lo cual afecta de manera rotunda, al proveedor, ya que este derecho puede ejercerse de manera abusiva.

Abog.02 Calderón García, Abel Renato

Considero que perjudicara el comercio electrónico en relación al hecho de que exige un domicilio fijado al país a la empresa, ello afecta a las empresas extranjeras, además que el derecho al arrepentimiento puede perjudicar a las microempresas.

Considero que a gran escala sí, pero desencadenaría otros problemas entorno a las microempresas y además que la mayoría de personas tiende a alejarse de la formalización, por considerarla muy costosa, sin embargo, esto no es así.

Es importante que existan parámetros poque el consumidor puede usarlo en su beneficio y en perjuicio de los proveedores, lo que desencadenaría en pérdidas para las empresas.

Abog.03 Farfán Ordinola, Alfredo

Todos dejaría, pero debería de agregar un registro de las empresas formales.

Si, en parte

Si está bien, pero podría ser 30 días máximo

Abog.04 Anastacio Ramos, Roció Ibet

La propuesta legislativa no debería perder el espíritu de protección de los derechos del consumidor, pero resulta vital evitar un sobredimensionamiento de este propósito, a tal punto que los comercios

Desde mi punto de vista, el proyecto de ley tiene potencial para contrarrestar la inseguridad y buscar la formalidad de esta actividad comercial, pero es importante que se haga un estudio de la

Es correcto el tiempo que se otorga, dado a que permite que el consumidor desista del contrato que realizo a través de la web, y ello se ve muchas veces por que el producto llega defectuoso, no llega en el

electrónicos, sobre todo las consecuencias que tiempo esperado, el los que se ubican como traería consigo su producto no es el mismo medianas, pequeñas aprobación. al del anuncio sin las empresas o nuevos características emprendimientos, se anunciadas. vean afectados gravemente o en escenarios insostenibles para sus negocios.

Abog.05 Salvador Farfán, Luis Enrique

Considero que es una buena propuesta el proyecto, pero aumentar los días para devolución no sería conveniente para las pequeñas empresas, el derecho de arrepentimiento considero que es un arma de doble filo, debido a que puede beneficiar al consumidor y perjudicar al proveedor emergente.

Considero que sí, pero previo a ello debería hacerse un análisis con el fin de ver si se adapta bien a la realidad

Como dije es una herramienta que beneficia al consumidor y perjudica al proveedor, mas aun si es una pequeña o microempresa.

Abog.06 Sánchez Franco, Angie del Pilar

Dejaría la responsabilidad de los intermediarios y el derecho al arrepentimiento del consumidor, sin embargo, la presencia de un local físico no lo considero viable pues, no todas las empresas cuentan con uno.	Si, pues al responder solidariamente tanto la empresa como el intermediario permite que el consumidor pueda recurrir de manera más amplia contra ellos para defender sus derechos cuando consideren son vulnerados.	Es una buena protección, cuando el producto ofertado no coincide con el producto recibido por el cliente, sin embargo, se debe limitar a cierto tipo de productos y restringir el campo de aplicación de la norma, de manera que no se genere perjuicio en el comercio electrónico sin justificación o causa alguna.
---	---	--

Abog.07 Cortez Taboada

Agregaría las sanciones, con el resto estoy de acuerdo.	Por supuesto que sí, pero debería hacerse un análisis previo para cualquier efecto indirecto.	Estoy de acuerdo, considero que si
---	---	------------------------------------

Abog.08 Guevara Antón, Patricia

La responsabilidad compartida entre los intervinientes en el comercio electrónico estaría bien.

El derecho de arrepentimiento cambiaría, ello en razón que no está muy clarificado para que de productos aplicaría, además de ello solo beneficiaría al consumidor y ello podría generar un abuso de derecho

Quizás sí, pero debería hacerse algunas especificaciones a fin que no se generen lagunas en derecho aplicar.

Considero que no está muy bien definido, ni mucho menos especificado a que productos aplicaría.

Abog.09 Vásquez Coronado, Eddy Edwin

Dejaría la protección al consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos y servicios y cambiaría el derecho de arrepentimiento y la obligación de un local físico para empresas extranjeras.

Considero que si puede contribuir a reducir las inseguridades jurídicas del consumidor.

Considero que es una medida importante para proteger al consumidor en el comercio electrónico, pero deberían de establecerse normas precisas para su aplicación y que se considere la situación de las micro y medianas empresas que ejercen en línea.

Abog.10 Ojeda Núñez, Bladimir

Considero que el proyecto es apropiado y comparto la idea en general, si es preciso indicar específicamente en que situaciones se debe usar el derecho al arrepentimiento,

Considero que si, por que cubre varias necesidades reflejadas en los reportes actuales sobre inseguridades.

Como lo dije debería especificarse cuando usarlo y en que situaciones.

Interpretación:

Sobre la pregunta número 07 se puede diferir que existe dos posturas opuestas, la primera está conformada por los interrogados números 02 y 06 los cuales comparten la idea de que exigir una tienda física no va, dado que va en contra de lo que es el comercio electrónico y por el otro lado está el participante número 01 el cual está de acuerdo con esta propuesta de exigir un local físico en el país, asegurando de que va existir mayor seguridad para el consumidor. Respecto a la pregunta número 08, la mayoría de entrevistados está de acuerdo en que el proyecto influirá en la reducción de inseguridades, pero es importante que pase un filtro en el cual se observen la contraparte y en cierto modo realizar los cambios que sean necesarios, para no afectar este ámbito y mantener a los consumidores en esta actividad virtual. Por último, la interrogante número 09 los participantes comparten la idea de que es necesario este derecho, pero debería de mantener cláusulas para su uso o también especificar en que situaciones se puede emplear.

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla5. : Objetivo Específico N°03

Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.

10. ¿Cuáles son las mayores inseguridades jurídicas que afectan al consumidor peruano?

11. ¿Qué solución jurídica propondrías para frenar la información falsa que brinda el proveedor?

12. ¿En caso de realizar contratos virtuales con empresas extranjeras, quien garantiza su cumplimiento? ¿Cómo hacen efectivo el cumplimiento?

Abog.01 Ruiz Panta, Alexander Paul

Como lo mencione anteriormente, al no existir una adecuada formalidad jurídica, existe mayor incertidumbre ya que muchos proveedores

Considero que debería existir una mayor formalidad en la suscripción de contratar para que así de ese modo se eviten engaños por medio de cláusulas especiales.

Su cumplimiento solo lo puede regular la autoridad que regula en cada país, en nuestro caso Indecopi. Considero que previo a realizar un contrato es importante informarse.

informales, usan
propagandas
engañosas con tal
de captar clientes.

Abog.02 Calderón García, Abel Renato

Información incompleta y falsa de los productos, falsificación de identidad del consumidor, robo de información.	El gobierno debe exigir a las empresas por medio de regulaciones, brindar información clara, precisa e idónea. Ello puede ser por medio de sanciones, deberían de realizar campañas de concientización y	En ese marco podemos identificar la ley 340-06, Indecopi es la entidad responsable de que se cumplan estos contratos de comercio entre el proveedor y consumidor y en caso no se cumplan brinda las facilidades para apertura un proceso jurídico u reclamo para efectos de cumplimiento.
--	--	--

proporcionar
conocimiento a los
ciudadanos para
identificar
información falsa.

Abog.03 Farfán Ordinola, Alfredo

Temor a que el
producto no sea de
calidad o que la El registro a exhibir
empresa en la que de Sunat y registro Tratado de Comercio Electrónico.
a realizado la de empresas.
compra sea
fantasma.

Abog.04 Anastasio Ramos, Roció Ibet

En principio el proveedor no debe brindar ningún tipo de información de ser verdad, y de ser así, existen los procedimientos administrativos para la sanción correspondiente. En ese sentido, no habría alguna nueva solución jurídica, toda vez que, ya es obligación del proveedor no brindar información falsa.

Hay una gran cantidad de denuncias por operaciones reconocidas con tarjetas de crédito o débito, así como la atribución de créditos que no reconocen.

La intervención del Indecopi se sustenta en lo que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo así, la única forma de intervención del Indecopi cuando se celebran contratos virtuales con empresas extranjeras es que los efectos se produzcan en nuestro territorio, siendo ello así, ante un presunto incumplimiento el consumidor puede iniciar cualquier acción que considere pertinente ante el Indecopi, a través de denuncias, reclamos, etc.

Abog.05 Salvador Farfán, Angie del Pilar

En mi opinión es la poca formalización de empresas virtuales, no existe seguridad a la hora de realizar compras, robos de

Debería existir medidas normativas que promueva la difusión de información veraz, frente a la ficticia, además se debe

La ley general de títulos y operaciones de crédito, la legislación mercantil, leyes de sociedades mercantiles, el cumplimiento se dará en función de lo que exprese el contrato de compra venta y además en caso

información, evitar la limitación de no cumplirse se realizaran las
falsificación de arbitraria de las medidas legales
tiendas virtuales. libertades de correspondientes.
expresión y de
información.

Abog.06 Sánchez Franco, Angie del Pilar

La demora en la Certificación de
entrega del páginas web de la Podrían regular dichos contratos
producto, la empresa, creación las normas establecidas en los
inexistencia del de normas que tratados y convenciones en las
negocio o regulen que Perú forma parte, como por
empresa, estafa en específicamente los ejemplo la convención de Viena y
cuanto al pago del delitos de fraude por convención interamericana
producto internet o estafa.

Abog.07 Cortez Taboada

Información que Debería existir una
se brinda del fiscalización de Indecopi y considero que utiliza
producto falsa, publicidad que instrumentos internacionales
robo de brindan las como tratados, pactos, de los
información, entro empresas. En todo cuales se respalda para tomar
otras. caso regularse decisiones entorno s situaciones
sanciones específicas.
monetarias por

publicidad
engañosa.

Abog.08 Guevara Antón, Patricia

Una de las Que, exista
mayores plataformas de
inseguridades control de identidad
jurídicas, es el de quienes hacen
hecho de no ser uso de las
estafado por la tecnologías para el
falta de comercio electrónico
regulaciones o considerando tanto a
lagunas en proveedores como
derecho. consumidores.

Se sometería a los tribunales que
acuerden ambos intervinientes de
dicha transacción, aunque
también existe la posibilidad que
se sometan indistintamente a
varias jurisdicciones
excluyentemente.

Abog.09 Vásquez Coronado, Eddy Edwin

Considero que la
falta de Propondría
información clara y sanciones
precisa sobre los económicas, y
productos y además fomentaría
servicios ofrecidos la educación y
en línea,

Considero que la entidad
encargada de resolver estos
conflictos es Indecopi y ellos
utilizan mecanismos idóneos para
sancionar y además garantizan el
cumplimiento de contratos

problemas con la difusión de esta electrónicos en el ámbito del
calidad de los actividad. comercio electrónico.
productos y
servicios
adquiridos en línea

bog.10 Ojeda Núñez, Bladimir

La estafa es la Debería existir una Indecopi le brindara las
principal de todas supervisión de la herramientas necesarias de cómo
por el temor a entidad realizar la denuncia

perder su dinero, correspondiente de correspondiente o su reclamo en efectuando la salvaguardar los caso lo amerite y además debería compra. derechos al brindarse asesoría para recuperar consumidor y en los gastos de dicha afectación. caso de identificar acciones como estas ubicar a las persona natural o jurídica y sancionarla de acuerdo a ley.

Interpretación: Respecto al interrogante número 10 las mayores inseguridades del consumidor piurano son la falta de empresas formales en la web, publicidad engañosa, robo de información y por último la entrega del producto defectuosa sin opción a devolución. Del interrogante número 11 se obtuvo que la mayoría de participantes ampara la idea de la formalización de las empresas que ejercen en este campo de modo tal que se les exigirá que brinden información clara, idónea y entendible para el consumidor y en todo caso no cumplan se les pueda aplicar una sanción o otra forma de castigar la mala fe del proveedor. Finalizando con la pregunta número 12, existe concordancia en las respuestas de los participantes número 02 y 04 al afirmar que la entidad a la que el consumidor puede recurrir para el cumplimiento de su contrato en el marco del

comercio electrónico es Indecopi, el cual le brinda las herramientas necesarias para hacer sus reclamos o en todo caso abrir un proceso judicial, es cierto además que Indecopi se rige bajo acuerdos de cooperación internacional, como la convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa Internacional de Mercaderías (CNUDMI).

Fuente: Elaborado por el autor.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como propósito Analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023 y para hacer posible la investigación fue preciso trabajar en 3 objetivos específicos, previo a ello en relación al objetivo general se plantó la interrogante 01, 02 y 03 con el propósito de tener una noción de los expertos en torno a este objetivo.

Los resultados obtenidos referentes a la primera tabla de análisis arrojan que los entrevistados están de acuerdo en que es necesaria una regulación del comercio electrónico para una mayor protección del consumidor en este ámbito, además manifiestan la necesidad de que las empresas que realicen esta actividad comercial en línea deben registrarse formalmente ante la entidad correspondientes y además de que la entidad correspondiente brinde una lista a los consumidores de las empresas aptas para poder efectuar compras con total seguridad y todos coinciden que previo a realizar una compra y en cuanto a la experiencia, la mayoría no tiene una grata experiencia, por ello es que sugieren se regularice de manera jurídica, a fin de que se sientan seguros y cómodos realizando esta actividad comercial.

Según (Arata Salinas, 2020) en su investigación pretende examinar el problema en la comercialización de servicios y bienes vía web, siendo este un ámbito nuevo se desarrollan nuevas ideas y conceptos relacionados al comercio global, del cual el Derecho Civil tiene que mantenerse al tanto para hacer frente a cualquier problemática que pueda existir. Concluyendo que es de urgencia e impostergable establecer proposiciones jurídicas para la regulación del comercio electrónico a través de una directiva marco en la región, que enmarque las etapas

de contratación electrónica, especificando elementos de forma y fondo de la contratación electrónica, clarificar el ámbito de desarrollo, precisar conceptos jurídicos que engloban al comercio electrónico. Esta investigación guarda relación con los resultados de la investigación en torno a la necesidad de una regulación, con el propósito de brindar mayor seguridad a los consumidores.

Por el contrario Según (Flores, 2021) expresa que el hecho de no existir una regulación específica sobre esta actividad virtual, no significa que no se nos brinde protección, y explica que el código debería extenderse y modificarse con el propósito de adaptarse al comportamiento del consumidor en el ámbito en que se desarrolle y establecer estándares de protección entorno al comercio electrónico; además de ello expresa que hay situaciones que merecen apartados con el propósito de brindar seguridad, tal es el caso del ofrecimiento de información, educación digital, la publicidad que se brinda, el proceso de confirmación contractual y seguridad y privacidad de datos personales, de tal manera que no se va al extremo de una ley expresa si no que propone un modificación del actual código a fin de albergar todas las nuevas inseguridades y proponer artículos específico con el propósito de resguardar dichas acciones.

La tabla numero 02 esta propuesta para responder al primer objetivo específico referente a Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023. De la cual se obtuvo que todos coinciden en que Indecopi brinda sus servicios a los consumidores virtuales, pero adoptando normas propias, dado a que se adapta a la realidad problemática, por ende, es que cuenta con su página virtual a fin de resolver estos problemas, por tanto demuestra la necesidad por una ley específica que ampare su accionar, además se desprende que parte del crecimiento de esta demanda del consumidor por el comercio electrónico fue producto de la pandemia del COVID 19, debido a las restricciones que el gobierno impuso. Y por último se pudo identificar que la inseguridad se podría identificar en tres situaciones: previo a la compra, durante la compra y con la entrega del producto, al no existir interacción física con el producto y mucho menos con el proveedor, es que se crean estas inseguridades entre las que señalan es la existencia de empresas ficticias, el producto no es el mismo al

de la publicidad, el tiempo de entrega en ocasiones es muy largo, miedo a que roben su información bancaria y personal.

Guarda mucha relación con (Guerra, 2023) en la cual expresa que Indecopi garantiza la seguridad y protección del consumidor contra el ingreso de productos peligrosos al país y brinda atención y herramientas a los consumidores que tengan conflictos con empresas para una solución. Además, está amparado por la Autoridad Nacional de Protección al consumidor (DPC) y proponen modificar el código de protección y defensa al consumidor, además se señala que el COVID19 fue un factor importante para el aumento de comercio electrónico en el país, y ejemplifica su actuar con las sanciones a empresas que incumplen normas expedidas por los mismos con el fin de corregir conductas que perjudican al consumidor.

De igual manera en la investigación (Lizama Temoche, 2020) aplico su instrumento en la entidad de Indecopi de la cual se obtuvo que el código de protección y defensa del consumidor es ineficaz entorno a la ejecución de leyes y principios para supervisar el comercio electrónico de manera informática, además de que dicha actividad no está regulada específicamente en nuestro país, por ende se utilizan las mismas normas del comercio tradicional, además señala que Indecopi adoptado normas internas de la institución para hacer frente a la problemática por ende sugieren se modifique el código para poder actuar de manera directa y eficaz. Evidenciando la participación de Indecopi en la seguridad del consumidor y, además, indica que el consumidor es el más perjudicado porque no tiene un contacto físico con el producto y no cuenta se le brinda la información requerida del producto o servicio.

Respecto a la tabla numero 03 referente al objetivo específico Evaluar cómo se relaciona el proyecto de ley 415/2021-CR con la protección al consumidor, Piura 2023 se obtuvo que existe dos posturas opuestas, la primera comparte la idea de que exigir una tienda física no va, dado que va en contra de lo que es el comercio electrónico y por el otro lado los que están de acuerdo con esta propuesta de exigir un local físico en el país, asegurando de que va existir mayor seguridad para el consumidor. Además, la mayoría de entrevistados está de acuerdo en que el proyecto influirá en la reducción de inseguridades, pero es importante que pase un

filtro en el cual se observen la contraparte y en cierto modo realizar los cambios que sean necesarios, para no afectar este ámbito y mantener a los consumidores en esta actividad virtual. Por último, los participantes comparten la idea de que es necesario el derecho al arrepentimiento, pero debería de mantener cláusulas para su uso o también especificar en que situaciones se puede emplear.

Con relación a los resultados (Iriarte, 2023) se asemeja en los resultados e indica que la propuesta del derecho al arrepentimiento es positiva, pero señala que las pequeñas empresas, sobre todo las locales, podrían no tener incentivos para adecuarse a dichos estándares. Solo en este caso, el derecho de arrepentimiento propuesto podría tener un efecto negativo, además señala que en otros países el plazo es mayor redondea los 30 días.

Por ultima la tabla numero 04 la cual contiene al objetivo específico numero 03: Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023. Obteniéndose Respecto a las mayores inseguridades del consumidor piurano son la falta de empresas formales en la web, publicidad engañosa, robo de información y por último la entrega del producto defectuosa sin opción a devolución. Por otra parte, la mayoría de participantes ampara la idea de la formalización de las empresas que ejercen en este campo de modo tal que se les exigirá que brinden información clara, idónea y entendible para el consumidor y en todo caso no cumplan se les pueda aplicar una sanción u otra forma de castigar la mala fe del proveedor. Además, recogió además entre las respuestas que la entidad a la que el consumidor puede recurrir para el cumplimiento de su contrato en el marco del comercio electrónico es Indecopi, el cual le brinda las herramientas necesarias para hacer sus reclamos o en todo caso abrir un proceso judicial, es cierto además que Indecopi se rige bajo acuerdos de cooperación internacional, como la convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa Internacional de Mercaderías (CNUDMI).

Comparte concordancia con la investigación de (Lazaro Saavedra & Ramirez Pachango, 2019) de la cual se desprende que la publicidad engañosa vulnera la seguridad jurídica en el comercio electrónico, la información asimétrica, falta del deber de idoneidad; resultandos afectados los consumidores. Además, expresa que en nuestro país nuestro ordenamiento no se asemeja con la realidad, dado a

que presenta vacíos respecto del comercio electrónico. artículo 34 del Código de Protección y Defensa del Consumidor indica, que el proveedor debe brindar información clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible a través de sitios de internet; cabe resaltar que el presente artículo no es preciso de con qué información se debe brindar al proveedor online.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se concluye, por medio de las respuestas de los profesionales y a través de los datos obtenidos, que la mayoría está de acuerdo en que exista un cambio, por un lado algunos expresan que se debería modificar el código de protección y defensa del consumidor y por otro lado expresan que debería de crearse una ley específica para dicha actividad, además este cambio beneficiara a todas las regiones del Perú, formalizando a las empresas virtuales y que ayudara en la seguridad a los consumidores, además debido a la falta de una regulación es innegable las falencias de la cual carece la entidad encargada de cuidar al consumidor por ende es necesario que se le brinde seguridad, facilidad y procedimientos idóneos y rápidos para que el consumidor pueda afrontar a la inseguridad es importante que se regulen los sujetos que participan en esta relación comercial, además la seguridad del producto que se brinda, la información que se expone y por formalidad de la compra que se realiza. Por último, en un análisis amplio las experiencias respecto de las compras virtuales en su mayoría son malas, siendo este un mundo muy amplio y con mucha concurrencia, debería de tener mayor atención por parte del estado brindado seguridad a quienes realizan consumo virtual y además de brindarle las herramientas legales idóneas para que puedan estar seguros ante cualquier inseguridad.
2. Respecto a la actividad de Indecopi con relación a la seguridad del consumidor , es necesario conocer cómo es que Indecopi se adapta la realidad, ello con relación a que no existe una ley específica en el comercio electrónico, es por ello que en la investigación y mediante las respuestas recolectadas se concluyó que Indecopi afronta la realidad por medio de mecanismos propios, brinda canales virtuales de atención al cliente, el cual

a sufrido alguna inseguridad, dentro de estos canales el consumidor puede efectuar sus reclamos y además se le explica el procedimiento que debe seguir en atención de los mismos. Es importante señalar que la entidad a solicitado que se regule el comercio electrónico a fin de establecer parámetros específicos a los cuales ellos puedan ampararse y además que se le brinde un respaldo jurídico con el propósito de sancionar actividades ilegales. Además Indecopi a señalado que la evolución del consumidor peruano a sido progresiva incluso de una manera muy acelerada por ende es necesaria mayor atención, mayores han sido los reclamos y incluso a fin de fomentar esta forma de compra, las empresas en el Perú están realizando un evento importante el cual genera muchas ingresos al país llamado "CYBERWOW" y en el que se reportan gran cantidad de compras virtuales en el país, además se refleja que la mayoría de reclamos es porque el producto que se compra en su mayoría no es el mismo al que esperan, además muchas estafas entorno a empresas ficticias y el robo de información son la más concurrentes en Piura, siendo en su mayoría que acuden a la entidad para efectuar su reclamo o denuncia correspondiente.

3. Respecto la evaluación del proyecto de ley 415/2021-CR, por medio de los resultados se pudo recolectar que existe diferentes opiniones en torno al proyecto, pero la mayoría concuerda que es correcta su ejecución en el país, sostienen que para determinar el tiempo del derecho de arrepentimiento se debería especificar en que situaciones encajaría y específicamente para que tipo de empresas va dirigido, por otro existe un debate en torno a exigir un local físico dado a que contraviene el concepto de comercio electrónico y a su alcance, en tanto la contraparte está de acuerdo dado a que se podrá efectuar los reclamos de manera más rápida. El proyecto pese a las cuestiones, formalizara este ámbito y con el tiempo se podrá ir modificando de acuerdo a la realidad y conforme se acople a las situaciones cotidianas, es por ello que sería una buena idea aceptar el proyecto siempre.
4. Las inseguridades en este ámbito son muchas, el resultado de la investigación reflejo que para identificar estas inseguridades se encuentran en el proceso de compra ya sea antes, durante y después de realizada; entre las más concurrentes son las empresas ficticias, robo de información, el

producto llega defectuoso, el proveedor no brinda las especificaciones completas del producto ; además muchos especialistas están de acuerdo en que las empresas que realicen esta actividad se formalicen en la entidad nacional correspondiente y que dicha entidad mantenga una lista virtual actualizada de estas empresas para saber que son seguras.

VII. RECOMENDACIONES

- a. Partiendo de la necesidad de una regulación, es importante señalar que el congreso está evaluando el proyecto de ley señalado en la investigación, con el propósito de tener un respaldo legal, previo a esta aprobación es importante que se haga un análisis sobre el impacto del proyecto en la realidad, ello con las entidades correspondientes, ya sea la cámara de comercio a fin de tener una idea clara, Indecopi por ser la más idónea y también por tener datos más relevantes y propicios para un análisis, esta misma debería coordinar con otras entidades como Sunat con el propósito de buscar una correcta formalidad en el ámbito virtual.
- b. Indecopi debería de reforzar la supervisión, específicamente en los estándares de seguridad del consumidor, también su forma de educar consumidor virtual debería ser más concurrente y entendible, sobre los mecanismos que utiliza para resolver conflictos deberían ser cortos y rápidos, por último, en épocas de mayores compras se debería estar preparados para cualquier tipo de colapso virtual en relación a las compras en línea y los consumidores puedan sentirse seguros.
- c. Con respecto al proyecto 415/2021-CR en relación a los intermediarios considerados en la misma línea que los proveedores, debería de considerarse este aspecto debido a que su función de los intermediarios no forma parte del proceso de creación, lo que hacen es brindar canales para la difusión de contenido comercial, en la cual

se encuentra la promoción de productos y servicios. Esta función es señalada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Respecto al derecho de arrepentimiento, considero que se deberían especificar en que situaciones correspondería, dado que si es unilateral y en favor del consumidor en ocasiones se utilizara de una forma inadecuada y perjudicara a las pequeñas empresas.

- d. Por último, recomendaría se apruebe el proyecto dado que brinda seguridad al consumidor y de algún modo reducirá la concurrencia de inseguridades, además que resguardara los derechos del consumidor, es importante que el consumidor previo a realizar una compra realiza una investigación de la empresa en la cual efectuara su compra, además de ello buscar referencias a fin de asegurar su veracidad.

Como propuesta final basándome en el modelo de la Directiva Ómnibus, es necesario agregar al proyecto las sanciones y multas, en base un porcentaje a la UIT (Unidad de imposición tributaria), para implantar las multas es importante tener en cuenta la gravedad, naturaleza, el tiempo, si existe dolo o culpa, número de afectados; ello definirá el porcentaje de la multa sobre la UIT y el tipo de sanción a aplicar.

REFERENCIAS

Ávila Gonzales, N. P. (2023). El comercio electrónico en Bolivia: El nuevo horizonte y sus desafíos jurídicos.

Arata Salinas, A. A. (2002). Las Nuevas tecnologías de la información y la problemática jurídica del comercio electrónico. Lima.

Cauffman, C., & Goanta, C. (2021). A New Order: The Digital Services Act and Consumer Protection. *European Journal of Risk Regulation*, 12(4), 758-774. <https://doi.org/10.1017/err.2021.8>

Chiarella, M. L. (2022). Digital Markets Act (DMA) and Digital Services Act (DSA): New Rules for the EU Digital Environment. *Athens Journal of Law*, 9(1), 33-58. <https://doi.org/10.30958/ajl.9-1-2>

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. (2021). Actas. <http://www.congreso.gob.pe/comisiones2021/DefensaConsumidor/laborlegislativa/actas/>

De Miguel Asencio, P. A. (2021). 1.- Tecnología y derecho en la ordenación del comercio electrónico global. Máquinas o abogados: los conflictos en la frontera tecnológica, 2021, ISBN 978-84-1346-758-0, págs. 13-30, 13-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8272969>

Delgado Menendez, M., & Delgado Barreto, C. (2017). Derecho Internacional Privado. Lima.

Diario El Regional de Piura. (2019). Piura se une a la provechosa moda del comercio electrónico. Diario El Regional de Piura.

<https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/especiales/163-reportajes/37093-piura-se-une-a-la-provechosa-moda-del-comercio-electronico>

Dirx, M. B. (2018). Question n°7945—Assemblée nationale. <https://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-7945QE.htm>

El Comercio Perú. (2021, marzo 24). Indecopi regularía comercio electrónico: Tres expertos dan su parecer de los pro y contras de esta medida. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/indecopi-regularia-comercio-electronico-tres-expertos-dan-su-parecer-de-los-pro-y-contras-de-esta-medida-ncze-noticia/>

Fernández, M. D. C. (2021). La seguridad jurídica. Aranzadi / Civitas.

Flores, P. F. (2021). El auge del comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección del consumidor. Foro jurídico.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Herreros, S. (2019). La regulación del comercio electrónico transfronterizo en acuerdos comerciales.

Indecopi. (2021). PROPUESTAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO. Obtenido de DOCUMENTO DE TRABAJO INSTITUCIONAL DEL INDECOPI : <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1776699/Documento%20de%20Trabajo%20-%20Comercio%20electronico%20-%20version%20final%5BF%5D.pdf.pdf>

Indecopi. (2021, abril 7). El Indecopi presenta propuesta normativa para regular el comercio electrónico en el Perú—Notas de Prensa—Detalle—Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-presenta-propuesta-normativa-para-regular-el-comercio-electronico-en-el-peru>

Indecopi. (2022). El Indecopi recibió 1027 reclamos y reportes relacionados al comercio electrónico a nivel nacional—Notas de prensa—Indecopi. https://www.indecopi.gob.pe/notas-de-prensa/-/asset_publisher/A97k3Jaho6e9/content/el-indecopi-recibio-1027-reclamos-y-reportes-relacionados-al-comercio-electronico-a-nivel-nacional?inheritRedirect=false

Iriarte, E. (2023). Comentarios al Proyecto de Ley 415/2021-CR. Patada Amarilla.

Jebarajakirthy, C., Weaven, S., Arli, D., & Maseeh, H. I. (2023). Guest editorial: Consumer privacy in the technological era. *Journal of Consumer Marketing*, 40(2), 153-154. <https://doi.org/10.1108/JCM-03-2023-057>

Lizarzaburu Velásquez, C. E. (2023). Evolución y perspectivas del e-commerce para el comercio minorista en el Perú (2022).

Mendoza Villanueva, J. D., & Culqui Tafur, E. Y. (2022). Fundamentos Jurídicos para la protección al consumidor frente a la publicidad engañosa en el comercio electrónico en el Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo-UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2589>

Ministry of Trade and Industry Singapore. (2020). All You Need to Know About Singapore's Free Trade Agreements and Digital Economy Agreements. <https://www.mti.gov.sg/Resources/publications/All-You-Need-to-Know-About-SG-FTAs-and-DEAs>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.

Polanco, S. (2023, enero 6). Proyecto de Ley que regula el comercio electrónico entra en debate. *Diario El Gobierno*. <https://diarioelgobierno.pe/politica-peruana-castillo-peru-2022-congreso/proyecto-de-ley-que-regula-el-comercio-electronico-entra-en-debate/>

Saroinsong, S. J. R., Mambu, J. G., Feibe, F., & Rumapar, Y. E. (2023). Juridical Study of Decisions of the Consumer Dispute Settlement Agency Outside the Court in Electronic Trading. 1890-1899. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-35-0_227

Segura, M. del P. (2022, mayo 5). Aprobación en las sombras: Sobre la implementación de la Ley e-commerce en Perú. Enfoque Derecho | El Portal de Actualidad Jurídica de THĒMIS. <https://www.enfoquederecho.com/2022/05/05/aprobacion-en-las-sombras-sobre-la-implementacion-de-la-ley-e-commerce-en-peru/>

Serrano, L. M. M. (2023). Prácticas desleales sobre reseñas online de bienes y servicios. InDret. <https://doi.org/10.31009/InDret.2023.i2.04>

Tirado Barrera, J. A. (2021). Libro Protección del Consumidor. <https://www.buscalibre.pe/libro-proteccion-del-consumidor/9786123176471/p/53326925>

Vasconcelos, S. M., Menezes, P., Ribeiro, M. D., & Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: Desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa | SciELO en Perspectiva. <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/>

Vidal Jara, K. L. (2020). Riesgo jurídico del comercio electrónico en el sistema de contratación vía internet en el Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4377>

Ydrogo Gavidia, R. N. (2018). El derecho a la información del consumidor en la Contratación electrónica en el Perú, 2016-2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20018>

Abdul Halim, B. y. (2018). ¿La autorregulación brinda protección legal y seguridad a los consumidores de comercio electrónico?

Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Lima-Perú.

Best, L. (2020). PRÁCTICAS DE NEGOCIOS EN LÍNEA PARA PERMITIR AL CONSUMIDOR. South África.

Blanch, T. I. (2023). DICCIONARIO JURÍDICO - 2.^a ED. 2023.

CAPECE. (2021). Reporte Oficial de la Industria Ecommerce en Perú. Obtenido de <https://www.capece.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Ecommerce-Peru-2020-2021.pdf>

Castelló Pastor, J., Guerrero Pérez, A., & Martínez Pérez, M. (2021). Derecho de la contratación electrónica y comercio electrónico en la Unión Europea y en España.

De la Espriella, R. y. (2020). Teoríandamentada.

Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. Machala-Ecuador.

Galeano, M. E. (2020). Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa. Medellín- Colombia.

Guerra, P. N. (2023). Indecopi plantea estándar mínimo para el comercio electrónico. El peruano.

Jiménez Chaves, V., & García Torres, M. (2021). Triangulación metodológica en las investigaciones. Revista UNIDA Científica. Asunción - Paraguay.

Kumar, N. C. (2021). Comercio electrónico y protección al consumidor en la India: la tendencia emergente. India.

Lazaro Saavedra, D. N., & Ramirez Pachango, S. (2019). Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico. Trujillo.

Lizama Temoche, O. F. (2020). La vulneración del deber de idoneidad en las compras a través de plataformas virtuales de comercio electrónico en el Peru 2020. Piura.

Lopez Jimenez, D. (2016). Limites a proposito de la autorregulacion del comercio electronico: una aproximacion desde el derecho comparado.

Maxwell, J. A. (2019). Diseño de investigación cualitativa. Barcelona.

Mendieta Izquierdo, G., & Cuevas Silva, J. (2019). Estrategias metodológicas e instrumentos de abordaje sobre estudios de emociones en hombres. Dialnet.

Mendieta Izquierdo, G., Joya Ramírez, N. E., & Cuevas Silva, J. (2023). Herramientas, estrategias y enfoque cualitativo para develar emociones en varones desempleados.

Niar, A. A. (2023). EL EFECTO DE COMPRENDER LAS REGULACIONES TRIBUTARIAS SOBRE LAS TRANSACCIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES (Estudio de caso sobre propietarios de empresas de comercio electrónico en Java Occidental). indonesia.

Nieto, N. T. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Lima-Perú.

Ojeda Cruz, E. M., & Peña Valladares, C. G. (2019). El comportamiento del consumidor millennial y su preferencia por el Comercio Electrónico en el Distrito de Piura – 2019. Piura.

Palacios Rodríguez, O. A. (2021). La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas. México.

Pallares Meriño, N. (2020). Responsabilidad legislativa Una mirada desde el principio de seguridad de los productos y la aplicación territorial del estatuto del consumidor. Barranquilla - Colombia.

Pfeffer Urquiaga, E. (23 de mayo de 2023). Diario Constitucional. Obtenido de Diario Constitucional: <https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/proyecto-de-ley/>

Ramachandran, P. S. (2022). Un estudio sobre la concientización del consumidor electrónico sobre la Ley de Protección al Consumidor del Comercio Electrónico, 2019.

Remolina Angarita, N. (2006). Aspectos legales del comercio electrónico, la contratación y la empresa electrónica.

Rodríguez Piña, R. (2018). Metodología para el análisis de información orientada al análisis de tendencias en el Web superficial a partir de fuentes no estructuradas. Parte I. Fundamentos teóricos.

Sánchez, J.-M. S. (2023). Instituciones y Derecho. InDret Penal.

SCHIEFKE, H. W. (2020). El comercio electrónico y el trade-off. Berlín.

Veiga Copo, A. B. (2023). Tutela constitucional del derecho de consumo. España.

Vicente Mariño, M. (2020). La digitalización de la investigación cualitativa y su potencial para el estudio científico de la Comunicación. Valladolid- España.

Vinnyk, O. (2020). Composición de las relaciones de comercio electrónico en el contexto de la protección de los derechos del consumidor. Ucrania.

Vives Varelaa, T., & Hamui Suttonb, L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativo

ANEXOS

ANEXO N°01: Matriz de Categorización

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta General y específicas	Objetivo General	Objetivo Específicos	Categorías	Subcategorías	Indicadores	
Regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023	En la ciudad de Piura se registra una gran cantidad de consumidores vía online, lo que es bueno para el avance económico del país, sin embargo, acarrea un gran problema porque no hay normas específicas que regulen esta acción de compra y	Pregunta General	Analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023.	Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.	Regulación del comercio electrónico	Normas Jurídicas	ley N°2957 código de protección y defensa al consumidor	
		¿De qué manera se relaciona la regulación del comercio electrónico en la inseguridad del consumidor, Piura 2023??					Proyectos de Ley	Proyecto de Ley N° 415/2021-CR
		Pregunta específica N°1						Proyecto de Ley N° 398/2021-CR
		¿De qué manera Indecopi se relaciona en la protección al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023?		Instituciones Jurídicas		Indecopi		
		Pregunta específica N°2				Estado		
		¿De qué manera el proyecto de ley 415 se relaciona en la protección al consumidor en el comercio electrónico, Piura 2023?				inseguridad jurídica del consumidor	Protección al consumidor	
	Falsificación de datos							
							Estafas en las transacciones de pagos	

	venta por internet trayendo consigo varias inseguridades jurídicas en el consumidor.	Pregunta específica N°3		Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.			Fraudes
		¿De qué manera las inseguridades jurídicas del consumidor afectan al comercio electrónico, Piura 2023?				Seguridad del Producto	Publicidad Engañosa
							Entrega del bien o del servicio

Fuente: Elaborado por el autor

ANEXO N° 02: *Instrumento Guía de entrevista a profesionales de Derecho*

Titulo:

Entrevistado:

Ocupación:

Institución:

Fecha:

OBJETVO: Analizar la opinión detallada y relevante de los Abogados especializados en el derecho al consumidor, comerciales y corporativos acerca de la Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor en Piura 2023.

CONSIGNA: El presente trabajo de investigación tiene por finalidad dar a conocer la importancia de establecer una regulación del comercio electrónico en el Perú a fin de combatir las inseguridades jurídicas del consumidor. Para la realización de la presente entrevista se considera a los abogados especializados en esta rama del derecho comercial y civil.

Preguntas

Analizar la regulación del comercio electrónico frente a la inseguridad jurídica del consumidor, Piura 2023. Los objetivos específicos son: Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023. Evaluar cómo se relaciona el proyecto de ley 415/2021-CR con la protección al consumidor, Piura 2023. Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.

1. ¿Considera usted que es necesaria una regulación del comercio electrónico en Perú y como repercutiría en la región de Piura?
2. ¿Qué aspectos considera que deberían ser regulados en el comercio electrónico para hacer frente a las inseguridades jurídicas del consumidor?

3. ¿Alguna vez ha realizado una compra por internet? ¿Cuál ha sido su inseguridad? ¿Que sugiere jurídicamente para reducir esta inseguridad?

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Explicar de qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023

4. ¿De qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor Piurano?

5. En su opinión, ¿Cuál ha sido la evolución del consumidor piurano entorno al uso del comercio electrónico en los últimos tres años?

6. Según los datos que recolectan, ¿Cuáles son las inseguridades jurídicas del consumidor más concurrentes en Piura?

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Evaluar cómo se relaciona el proyecto de ley 415/2021-CR con la protección al consumidor, Piura 2023

7. ¿Respecto del proyecto 415/2021-CR, que aspectos dejaría y cuáles cambiaría?

8. ¿Cree usted que el proyecto de ley 415/2021- CR reducirá las inseguridades jurídicas del consumidor?

9. ¿Qué opina del derecho al arrepentimiento? ¿Estaría empleado correctamente en el proyecto?

OBJETIVO ESPECIFICO 3

Identificar las inseguridades jurídicas del consumidor frente al comercio electrónico, Piura 2023.

10. ¿Cuáles son las mayores inseguridades jurídicas que afectan al consumidor piurano?

11. ¿Qué solución jurídica propondrías para frenar la información falsa que brinda el proveedor?

12. ¿En caso de realizar contratos virtuales con empresas extranjeras, quien garantiza su cumplimiento? ¿Cómo hacen efectivo el cumplimiento?



ANEXO N° 2.1: Guía de entrevista dirigida a especialista en Derecho

Titulo:
Entrevistado:
Ocupación:
Institución:
Fecha:

Objetivo:

Analizar la opinión detallada y relevante de los Abogados especializados en el derecho al consumidor, acerca de la regulación del comercio electrónico frente a las inseguridades jurídicas del consumidor en la ciudad de Piura.

Consigna:

Por medio las preguntas formuladas, se buscar obtener los argumentos veraces, relacionados al plano práctico tanto como teórico, luego que los participantes desarrollen las preguntas estructuradas; se busca comprender las opiniones de los participantes, tanto como perfilar posibles soluciones o buenas prácticas relacionadas a objeto de estudio.

1. ¿Considera usted que es necesaria una regulación del comercio electrónico en Perú y como repercutiría en la región de Piura?

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

2. ¿Qué aspectos considera que deberían ser regulados en el comercio electrónico para hacer frente a las inseguridades jurídicas del consumidor?

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

3. ¿Alguna vez ha realizado una compra por internet? ¿Cuál ha sido su inseguridad? ¿Que sugiere jurídicamente para reducir esta inseguridad?

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

4. ¿De qué manera Indecopi brinda seguridad al consumidor Piurano?

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

5. En su opinión, ¿Cuál ha sido la evolución del consumidor piurano entorno al uso del comercio electrónico en los últimos tres años?

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

6. Según los datos que recolectan, ¿Cuáles son las inseguridades jurídicas del consumidor más concurrentes en Piura?

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

7. ¿Respecto del proyecto 415/2021-CR, que aspectos dejaría y cuáles cambiaría?

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

8. ¿Cree usted que el proyecto de ley 415/2021- CR reducirá las inseguridades jurídicas del consumidor?

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

9. ¿Qué opina del derecho al arrepentimiento? ¿Estaría empleado correctamente en el proyecto?

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

10. ¿Cuáles son las mayores inseguridades jurídicas que afectan al consumidor piurano?

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

11. ¿Qué solución jurídica propondrías para frenar la información falsa que brinda el proveedor?

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

12. ¿En caso de realizar contratos virtuales con empresas extranjeras, quien garantiza su cumplimiento? ¿Cómo hacen efectivo el cumplimiento?

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

OBSERVACIONES:

¡GRACIAS POR SU APORTE!

ANEXO N° 3: Validad de Instrumento



TITULO: “Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor, Piura 2023”


Evaluación sobre los instrumentos según ítems o preguntas en base a criterios de convivencia señalados a continuación:

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															X						

5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	X				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	X				
8.Coherencia	Tiene relación entre las																	X				

	variables e indicadores																					
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

<p>Piura, 21 de junio del 2023.</p> <p style="text-align: center;">FIRMA</p> 	<p>Nombres y Apellidos: Dayron Lugo, Denis</p> <p>Carnet de Extranjería: 001911323</p> <p>Celular: 943174038</p> <p>E-mail: dlugo@ucv.edu.pe</p>
---	--



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dayron Lugo Denis, con número de Carnet de Extranjera 001911323 de **profesión Abogado** desempeñándome actualmente como Docente de investigación en la Universidad Cesar Vallejo, Piura con **especialidad** en Temas de Investigación, abogado de profesión.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento que se aplicará en el proceso de la presente investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones. MARCAR CON UN (X).

INSTRUMENTO 1	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 21 días del mes junio de del dos mil veintitrés.

Apellidos y Nombres: Dayron Lugo, Denis

Carnet de extranjería: 001911323

Especialidad : Temas de Investigación

Grado Académico : Doctorado

E-mail : dlugo@ucv.edu.pe

FIRMA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Lugo', is shown within a light yellow rectangular box. The signature is fluid and cursive.



TITULO: “Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor, Piura 2023”

Evaluación sobre los instrumentos según ítems o preguntas en base a criterios de convivencia señalados a continuación:

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					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raúl Orlando Castro Quintana, con número de DNI 40629656 de **profesión Abogado** desempeñándome actualmente como Docente de Derecho del consumidor en la Universidad Cesar Vallejo, Piura con **especialidad** en Derecho Civil, abogado de profesión.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento que se aplicará en el proceso de la presente investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones. MARCAR CON UN (X).

INSTRUMENTO 1	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 21 días del mes junio de del dos mil veintitrés.

Apellidos y Nombres: Raúl Orlando Castro Quintana

DNI: 40629656

Especialidad : Derecho Civil

Grado Académico : Magister

E-mail : raul.castroquintana@gmail.com

FIRMA





TITULO: “Regulación del Comercio Electrónico frente a la Inseguridad Jurídica del Consumidor, Piura 2023”

Evaluación sobre los instrumentos según ítems o preguntas en base a criterios de convivencia señalados a continuación:

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															x						



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Johan Alexander Castillo Ricalde, con número de DNI 43681847 de **profesión Abogado** desempeñándome actualmente como Gerente de Asesoría Jurídica de la EPS EMAPA HUARAL S.A, con **especialidad** en Gestión Pública y Derecho Constitucional

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento que se aplicará en el proceso de la presente investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones. MARCAR CON UN (X).

INSTRUMENTO 1	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 21 días del mes junio de del dos mil veintitrés.

Apellidos y Nombres: Castillo Ricalde, Johan Alexander

DNI: 43681847

Especialidad : Gestión Publica y Derecho Constitucional

Grado Académico : Magister en Derecho Constitucional y D. Humanos

E-mail : jocari1982@hotmail.com

FIRMA



ARG. JOHAN A. CASTILLO RICALDE
ICAP 1650

ANEXO N° 4: constancia de la entrevista dirigida a especialista en Derecho

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiocrisanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:


Eddy Edwin Vasquez Coronado
ABOGADO
REG. ICAS 120

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

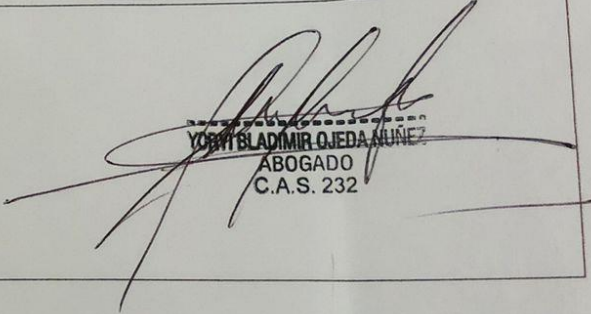
Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiofranco67@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:


YOBIBLADIMIR OJEDA ALFONSO
ABOGADO
C.A.S. 232

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiocrisanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Juan Manuel Cortez Blandin

Fecha y hora:

18/10/23

07:00 PM

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiocrisanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: *Luis Enrique Salvador Farfán*

Fecha y hora: *18/10/2023*

Luis E. Salvador Farfán
ABOGADO
Reg. ICAS N° 134

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

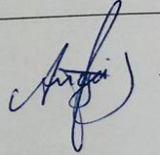
Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiocrisanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Angie del Pilar Sanchez Franco.



Fecha y hora:

20 de octubre 2023.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiofranco@uncc.edu.co y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:	Alexander Paul Ruiz Panta
Fecha y hora:	20 de octubre del 2023 12:35 pm.

(Handwritten signature and stamp)
Alexander Paul Ruiz Panta
ABOGADO
REG ICAS 451

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Crisanto Castro Sergio Franco al email: sergiocirsanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Alfredo Tufiño

MUNICIPALIDAD JUDICIAL DE BELLAVISTA
Ahog. Alfredo Tufiño
JEFE DE LA OFICINA DE
ASESORIA JURIDICA

Fecha y hora:

23/10/23

A TOMAR EN CUENTA RESPECTO PARA LAS PREGUNTAS

PROYECTO DE LEY 415/2021-CR

PROPUESTAS DEL PROYECTO DE LEY:

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Sergio Franco Crisanto Castro al email: sergiocrisanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

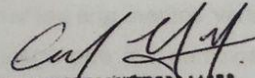
Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Abel Renato Calderón García

Fecha y hora:

20 de octubre 2023


Abel Renato Calderón García
ABOGADO
ICAP N° 5964

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

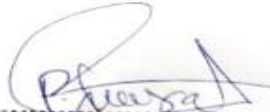
Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Crisanto Castro Sergio Franco al email: sergiocirsanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: Patricia Teotista Guevara Antón

Fecha y hora:



Patricia T. Guevara Antón
ABOGADA
REG. ICAP. 2115

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Crisanto Castro Sergio Franco al email: sergiocirsanto870@gmail.com y Docente Asesora Mgtr. María Victoria Montoya Rodríguez con email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: Rocío Ibet Anastacio Ramos



Firmado digitalmente por ANASTACIO
RAMOS Rocío Ibet FAU 20133840533
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.10.2023 17:50:06 -05:00