



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través  
de internet y propuesta de regulación para contratos  
electrónicos**

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

**Abogado**

**AUTOR:**

Caya Aliaga Gabriela Lorena (ORCID: 0000-0002-5352-5818)

Chávez Lam Nancy Erika María (ORCID: 0000-0002-0582-0150)

**ASESOR:**

Dr. Mucha Paitan Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Contratos y Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual y Resolución de  
Conflictos

LIMA – PERÚ  
2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por cada día permitirme despertar con salud, sabiduría y perseverancia para lograr mis metas, por darme fuerzas para seguir adelante y no flaquear ante los problemas.

A mis padres, Carmen y Abraham por brindarme los recursos necesarios para lograr mis metas, por brindarme sus consejos, enseñanzas, confianza, respaldo y amor incondicional para siempre luchar por mis sueños.

A mis familiares, por sus consejos y palabras de aliento, en especial a Juana Luisa Aliaga Medina, quien fue mi segunda madre, porque fuiste y serás siempre mi Mamá Juani, por su amor, apoyo, cuidados y consejos que brindaste durante mis estudios.

### ***Gabriela Lorena Caya Aliaga***

A Dios, por brindarme fortaleza en momentos de debilidad, por guiarme en cada paso y por el amor infinito que me demuestra día a día.

A mis padres, Nancy y Manuel, por el apoyo y respaldo que me brindan, por sus sabias palabras que me motivan e inspiran a seguir mis sueños.

A mis hermanos, Jhosseph y Marco, por estar siempre presentes, por su apoyo incondicional, por tanto, amor, unión y confianza que me brindan.

### ***Nancy Erika María Chávez Lam***

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor, Dr. Ángel Javier Mucha Paitan, quien resolvió nuestras inquietudes, brindándonos su apoyo y tiempo invaluable, por sus consejos y sabias palabras que nos guiarán a ser buenas personas y profesionales de calidad, basándonos en nuestros ideales de justicia.

A la Universidad César Vallejo, por incluirnos en su casa de estudios, por permitirnos compartir conocimientos y aportes, por brindarnos la oportunidad de poder realizarnos como profesionales y ayudarnos a cumplir nuestra meta de ser abogados.

A Gabriela Lorena Caya Aliaga, quien se ha convertido en una hermana, brindándome su apoyo académico y su amistad sincera, a quien respeto y admiro por la calidad humana que posee.

A Nancy Erika María Chávez Lam, por su compromiso, entrega y perseverancia en este proyecto, trabajando por un solo objetivo con amor y dedicación, compartiendo conocimientos, consejos, alegrías y tristezas convirtiéndose en una hermana la cual respeto y aprecio por ser una persona de inmenso valor humano, ético y profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento.....	16
3.7. Rigor científico.....	16
3.8. Método de análisis de la información .....	17
3.9. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	18
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	47

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo general la evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos

Del mismo modo, se desarrolló una investigación de tipo básico y con diseño jurídico-propositivo. Se trabajaron las categorías de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y regulación de contratos electrónicos, y subcategorías la adquisición de bienes a través de internet, adquisición de servicios a través de internet, comercio electrónico, medios electrónicos, problemas en la adquisición de bienes y servicios, análisis de la regulación de contratos electrónicos, derecho de consumidor o usuario y propuesta de regulación.

Así mismo, se utilizaron las técnicas e instrumentos de guía de entrevista, cuestionario y análisis documental; obteniendo como resultado del análisis de estos que existen diversos problemas que se presentan en el comercio electrónico, los cuales vulneran diversos derechos de las personas dejándolos desprotegidos ante este tipo de transacciones no reguladas. Concluyendo así que, es necesario incorporar el contrato electrónico en el Código Civil, ya que las normas existentes que se aplican de manera supletoria no son suficientes para brindar seguridad y garantía jurídica.

**Palabras Clave:** Adquisición de bienes y servicios a través de internet, Comercio Electrónico, Contrato Electrónico.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to evaluate the acquisition of goods and services through the Internet and to propose regulations for electronic contracts.

In the same way, a basic research with a legal-propositive design was developed. The categories of the acquisition of goods and services through the Internet and regulation of electronic contracts, and subcategories of the acquisition of goods through the Internet, acquisition of services through the Internet, electronic commerce, electronic means, problems in the acquisition of goods and services, analysis of the regulation of electronic contracts, consumer or user law and proposal of regulation were worked on.

Likewise, the techniques and instruments of interview guide, questionnaire and documentary analysis were used; obtaining as a result of the analysis of these that there are several problems that arise in electronic commerce, which violate various rights of individuals leaving them unprotected against this type of unregulated transactions. Thus concluding that it is necessary to incorporate the electronic contract in the Civil Code, since the existing norms that are applied in a supplementary manner are not sufficient to provide security and legal guarantee.

**Keywords:** Acquisition of goods and services through the Internet, Electronic Commerce, Electronic Contract.

## I. INTRODUCCIÓN

Con la llegada de la globalización, se han dado cambios significativos en todo ámbito de nuestra vida, no solo a nivel financiero, económico, social, político, comercial y tecnológico. Es el Internet, quien ha influenciado en muchos aspectos a la humanidad, modificando costumbres y culturas. Esta tecnología brinda posibilidades de desarrollo integral para el ser humano y sus objetivos a lograr. Se implementaron nuevos métodos para la adquisición de bienes y servicios logrando así su crecimiento y a la vez competencia por el rápido movimiento de la información, así mismo deben de existir igualdad de condiciones entre las ofertantes, pues se van creando nuevas formas de comercio siendo cada vez innovador y práctico, como es el comercio electrónico.

El comercio electrónico, se ha transformado en una de las principales fuentes de transacciones, pues allí se llevan a cabo la adquisición de diversos bienes y servicios, tanto tangibles e intangibles, utilizando así el contrato electrónico, el cual se caracteriza porque la celebración y perfeccionamiento de este se dan a través de medios electrónicos.

A nivel internacional, encontramos que los contratos electrónicos están regulados en países como México donde la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente desde el 24 de diciembre de 1992, dispone en su artículo 76, el cual regula las negociaciones realizadas mediante recursos electrónicos, así también cumpliendo ciertos requisitos como la forma confidencial de información entre proveedores, las funciones de estos en cuanto al uso de elementos técnicos para la celebración de diversos cláusulas en dicho contrato, contemplando la seguridad del consumidor en su adquisición en primer plano, y evitando las prácticas comerciales engañosas, permitiendo que el consumidor tenga alcance a su domicilio, números telefónicos y demás datos de la empresa donde pueda presentar sus reclamos. Cabe mencionar que, Colombia cuenta con la Ley N° 527 del año 1999, mediante la cual permite conocer y usar los mensajes de datos, las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación, reglamentado con el Decreto 1747 del año 2000. Así mismo, encontramos que Ecuador, cuenta con instrumentos jurídicos como la Ley

N° 67 de 2002, reglamentada mediante el Decreto 3496 del 31 de diciembre 2002 Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. De igual manera, en Chile, la contratación electrónica se encuentra en la Ley N°19.496, Ley del Consumidor, promulgada el 07 de marzo de 1997, en su artículo 12 A, inciso 2°, precisa que se no impone obligación alguna al consumidor al menos que haya admitido las condiciones ofrecidas por el vendedor, brindando así protección al consumidor. Por otro lado, tenemos que en Argentina se califica a los contratos electrónicos como contratos a distancia, conforme al artículo 1105 del Código Civil y Comercial de la Nación, promulgado el 07 de octubre del 2014, donde se manifiesta la voluntad de los contratantes sin estar presentes físicamente, a su vez dicho Código también reglamenta los Contratos de Consumo, contemplando la protección mínima, en las transacciones electrónicas que brindan a través de internet.

A nivel nacional, se ha desarrollado acercamientos regulatorios, contamos con diversas leyes relacionadas a nuestro tema de fondo como la Ley N° 27291 del año 2000, Ley que modifica el Código Civil permitiendo el uso de los recursos electrónicos para manifestar la voluntad y el uso de firma electrónica; la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales; la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos; la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y el Código Civil, el cual en el Libro VII Fuentes de la Obligaciones, Primera y Segunda Sección, regula todo lo concerniente a contratos, más no hace referencia al contrato electrónico, en atención a lo expuesto y la falta de protección en la adquisición de bienes y servicios a través de internet, formulamos nuestro problema de investigación, ¿Cuáles son los problemas que se genera en la adquisición de bienes y servicios a través de internet?

En cuanto a la justificación teórica, el presente trabajo tuvo por finalidad, exponer los problemas que genera la adquisición de bienes y servicios a través de internet, verificando si estos se tratan de fraudes o estafas. Además de ello, tendrá como contribución y aporte académico la propuesta de regulación para contratos electrónicos, los cuales brindaran mayor seguridad y confianza al comprador al momento de efectuar la adquisición de bienes o servicios.

La justificación metodológica, se elaboró un cuestionario y una guía de entrevista, para identificar los principales problemas que se tienen al momento de realizar una adquisición de algún bien o servicio vía internet, a su vez analizaremos el accionar de las partes, contrastándolo con la legislación vigente en nuestro país, en cuanto al contrato electrónico.

Como justificación práctica, identificamos el origen de los problemas en la adquisición de bienes y servicios a través de internet, proponiendo la regulación de los contratos electrónicos, para brindar seguridad y así disminuir dichos problemas.

Y también la justificación legal, la presente investigación tiene como propósito aportar una propuesta de regulación de los contratos electrónicos, ello contribuyendo a que nuestra legislación no cubre las necesidades actuales de los ciudadanos, brindando garantía y protección, debido a que existe un vacío en el Libro VII del Código Civil, en relación a contratos electrónicos.

El objetivo general de este trabajo de investigación es; la evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos, y como objetivos específicos tenemos; identificar los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet, analizar las normas pertinentes respecto al comercio electrónico, plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos, dentro del marco jurídico de nuestra legislación, así mismo planteamos como hipótesis que: de la evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet se desprende que los problemas que se generan son fraudes y estafas, produciéndose una inseguridad jurídica.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, encontramos la tesis de Medina (2017) con la investigación titulada: Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil peruano - Lambayeque, donde concluye que la contratación electrónica necesita legislación propia, pues en el Perú, se regula en términos generales la normativa de contratos, los daños que se generan son inconcebibles por ello necesitamos precisar la manera que se aplicaría una reparación o indemnización.

Asimismo, encontramos la tesis de Huancachoque (2018) denominada: El perfeccionamiento de la venta de productos y servicios ofertados por medios electrónicos y el cumplimiento de las condiciones de oferta - Cusco, donde concluye que no contamos con alguna ley especial sobre la regulación de bienes y servicios ofrecidos a través de internet, por lo tanto, no se brinda protección al consumidor, ello ocasiona problemas respecto a la contratación electrónica y sus requisitos de validez.

A nivel internacional, tenemos la investigación de Machín (2016), denominada: Contratos electrónicos, su regulación en el Código Civil Comercial de la nación (Ley 26.994) y en la Ley de defensa al consumidor (Ley 24.240) - Argentina, llegando a la conclusión que existen contratos electrónicos indirectos donde hay ausencia de inconvenientes para celebrar dicho contrato, y contratos electrónicos directos donde sí existe dicho inconveniente porque el negocio se realiza virtualmente, la finalidad principal debe ser proteger al consumidor tomando conocimiento de la realización, las cláusulas y los términos, como también las acciones ante su inexecución.

Así también, hacemos referencia a la investigación internacional de Zambrano (2014) la cual se titula: El contrato electrónico como contrato a distancia - Ecuador, llegando a las conclusiones que las técnicas o medios utilizados en contratación electrónica, para su formación y perfeccionamiento, conllevan una serie de riesgos que no se contemplaban anteriormente, el comercio electrónico exige mecanismos novedosos que contemplen los nuevos riesgos ante las conductas dañinas que se pueden realizar por medios electrónicos.

El procedimiento de adquisición de bienes y servicios, de manera tradicional se da entre dos personas físicamente presentes, las cuales realizan un intercambio de un bien o servicio a cambio una retribución dineraria, con la llegada del internet, dicha transacción ha evolucionado al ámbito virtual, que se da a través de medios electrónicos, concretando su adquisición, dando así una gran relevancia al comercio electrónico y al contrato electrónico.

El término comercio electrónico implica una variante adjetiva del término comercio, siendo esta el empleo de recursos electrónicos, que requieren una legislación propia y especial que sea compatible con las normas actuales. (García, 2018 p. 53 - 54).

El comercio electrónico, es definido por la Organización Mundial del Comercio (OMC) como la elaboración, entrega y reparto de bienes y servicios por medio de nuevas tecnologías de comunicación. (Hernández, 2006, p. 4)

Así también Monsalve (2015, p. 6) menciona que el comercio electrónico conlleva diversas actividades, así un prestador del servicio puede estar en Internet simplemente facilitando los detalles de lo que ofrece. Para De la Maza (2009, p. 14) nos dice que cuando exista un contrato celebrado por medios electrónicos y se haya dado la oferta y la aceptación electrónicamente, existiría un supuesto contrato electrónico.

Nos menciona Sigmund (2017, p. 2-3) que el comercio internacional se ha desarrollado en dos niveles por la Organización Mundial del Comercio (OMC) y los Tratados de Libre Comercio (TLC) y uniones aduaneras, incorporándose en ellos temas como el comercio electrónico el cual es aún muy lento en la OMC.

Reygadas (2018, p. 9) refiere que dentro de las interacciones digitales más populares y entendibles se encuentra el comercio electrónico el cual, es una extensión al mundo virtual e intercambio de bienes y servicios por medio de una transacción, es así que cita a Smith (1958) quien califica que estas interacciones tienen lógica mercantil, pues tanto compradores como vendedores encuentran beneficios en la transacción.

El comercio electrónico, es el medio más económico para la promoción de bienes y servicios, pues no se gasta en personal, local y métodos de pago; siendo que internet tiene mayor alcance y con rapidez, están caracterizados con contar con contratos predispuestos, donde el aceptante no puede discutir el contenido de dicho contrato (Villalba, 2008, p. 4-5).

El comercio electrónico se conceptualiza como la negociación por medio de herramientas electrónicas, existiendo tres rangos, la primera siendo la compra en línea, de vendedor a consumidor (B2C), la segunda se da de vendedor a vendedor (B2B), tratándose de empresas, fabricantes, mayoristas o minoristas, y por último tenemos a las transacciones que son de consumidor a consumidor (C2C), donde un consumidor oferta a otro. (Sigmund, 2017, p. 5). De igual manera, Villalba (2008, p. 4-5) precisa que en la ley 27 de 1999, de Colombia, se define qué comercio electrónico es aquel que abarca toda relación comercial, sea o no contractual. Cabe mencionar que, en la práctica internacional surgió una categorización de los negocios electrónicos: teniendo en la primera categoría el comercio entre empresas y consumidores B2C; encontrando en la segunda categoría la del Comercio entre empresas B2B; y por último está el comercio entre consumidores C2C.

Según la Comisión Europea en la Comunicación 97 (1997, p. 3) nos describe que comercio electrónico, ha sido promovido por la globalización, la cual se expandió rápidamente, es así que ellos definen comercio electrónico indirecto, donde se adquieren bienes materiales, y el directo, que es la transferencia de bienes inmateriales.

Encontramos así ventajas del comercio electrónico, están: como primer punto, la distribución del producto o servicio, que es de manera directa gracias a la utilización de la Web, porque ya no se hace uso de intermediarios; como segundo punto, la reducción de costos en la transacción, donde se eliminan los formularios, cotizaciones y otros, haciendo que se disminuyan los costos de las operación de compraventa; en tercer punto encontramos, el fácil acceso a la información, pudiendo los clientes acceder a ofertas en diferentes bases de datos; como cuarto punto, mejorar las relaciones entre empresas y clientes, puesto que se pueden conocer preferencias de los consumidores y llegar a acuerdos mediante la

constante actualización de los productos y servicios que se brinda dando la posibilidad que el cliente acceda a esta información desde donde se encuentre (Silva, 2009, p. 12-13). Abdelazim, García y Gonzales (2019, p. 11) citan a Reimann, quien refiere que un aspecto decisivo en la intención de compra de los consumidores es la apariencia en general que tenga el producto que desean adquirir.

Por otro lado, encontramos las obligaciones que se consideran en el comercio electrónico, siendo: las obligaciones de los proveedores, tales como informar de las características, condiciones y términos del producto que se ofrecen; y la reversión en el pago, dándose en situaciones adversas y poco comunes, debiéndose reintegrar los pagos a favor del consumidor. (Bernal-Fandiño, 2012, p. 15-17).

A diferencia de la evolución del comercio electrónico a nivel mundial, en nuestro continente la situación es diferente, siendo la razón principal la desconfianza de los compradores al negociar por medio de internet, esta situación se podría revertir implementando plataformas de compra en línea, que brinden confianza y seguridad (Bernal y Fandiño, 2012, p. 18). Sukno y Pascual del Riquelme (2019, p.7) establecen que dentro del contexto general del comercio electrónico la reputación del vendedor o empresa ofertante, del bien o servicios es un aspecto importante y decisivo en la intención de compra del consumidor, ya que está relacionada con la confianza que le pueda brindar para lograr la adquisición de dicho bien y servicio. La desconfianza surge también al no conocer un domicilio real del vendedor o empresa vendedora a donde podamos acudir en caso se presentará algún problema o inconveniente.

En palabras de Peña, Gil y Rodríguez (2018, p. 2) el comercio electrónico se ha visto acrecentado de manera rápida trayendo consigo innumerables beneficios sociales y económicos, todo ello en países desarrollados, la visión es diferente cuando nos referimos a países en vía de desarrollo pues muchos de ellos aún carecen de tecnología suficiente y dichas ventajas no son bien aprovechadas., por lo que es necesario se opten por medidas para impulsar el comercio electrónico.

De manera introductoria es necesario definir que el contrato, es el acuerdo de dos partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial,

como se estipula el artículo 1351, de nuestro Código Civil. Según Hernández, (2012, p. 4) que hace mención a Mantilla, (2007, p. 79) menciona que el contrato es una creación social y jurídica que nace del consenso de las partes, creando, modificando o extinguiendo relaciones jurídicas.

En palabras de Giraldo, (2019, p. 13-14) el contrato es la declaración de la libertad expresa y propia, contemplándolas iguales ante la ley, siendo así que el contrato se transformó en una condición justa, pues el libre mercado y la libertad de competencia son resguardos jurídicos para las personas.

El contrato es una manifestación de voluntad de los sujetos de manera genuina, como lo menciona Acosta, (2018, p. 4) donde recopila lo mencionado por Gahdoun, (2008) señalando que la libertad de contratar un servicio o producto es un riesgo el cual se espera que sea favorable. Y lo que señala Izorche (2006) es que la libertad contractual es un accionar libre con la finalidad de poner límites a ciertas libertades dentro del contrato.

Ahora bien, como se conoce, son tres las etapas en la existencia de un contrato; el de formación, el de perfeccionamiento y el de ejecución; la perfección, tiene dos momentos, el primero, se da cuando se firma el contrato y segundo, cuando empieza a existir el contrato y genera consecuencias jurídicas. Es así que si se llega a un acuerdo entre las partes surge el consentimiento y se celebra el contrato; aplicando esto en los contratos comunes y también en los contratos electrónicos. (Arias, 2013, p. 2).

Así mismo, Arias (2013, p. 4-5), nos precisa cuatro teorías, que la doctrina considera en cuanto al contrato: Teoría de la emisión, nos explica que se da la perfección del contrato cuando se llega a un acuerdo de voluntades y este es manifestado, ello quiere decir que hay consenso y por lo tanto nace el contrato. Teoría del conocimiento, nos precisa que el contrato se perfecciona cuando el ofertante se toma conocimiento de la aceptación. Teoría de la expedición, nace a raíz de la teoría de la emisión, también llamada teoría de la comunicación, donde el contrato se perfecciona cuando la persona que acepta expresa su consentimiento. Y por último la Teoría de la recepción, la establece que el contrato debe estar concluido, por lo que él mismo se acepta.

Hernández, (2012, p. 4) nos detalla que se reconoce diversos principios en los contratos como la autonomía de la voluntad privada, la buena fe, la con sensualidad y la fuerza obligatoria de los negocios jurídicos los cuales también son aplicables en la contratación electrónica. A su vez, hace referencia a, Díez, (1993, p. 248) quien estipula que se puede utilizar todo medio para la celebración del mismo, por lo que empieza la creación y existencia del contrato electrónico. (p. 12).

En este contexto, el contrato electrónico se forma a consecuencia de un actuar automatizado que expresa la voluntad de seguir en la adquisición, conduciendo esto a una aceptación de las cláusulas de la oferta. Siendo así el contrato electrónico el pacto de voluntad de las partes la cual se lleva a cabo por medios electrónicos, teniendo en cuenta las reglas generales como son el consentimiento, una oferta (a) y una aceptación (b). Fortich (2011, p. 4, 5).

Para Hernández (2004, p. 13) el contrato electrónico, cubre un amplio contexto pues se utilizan medios electrónicos para celebrar el pacto jurídico bilateral, considerando la manifestación de voluntad de crear, modificar o extingue el vínculo jurídico creado. Varios autores consideran que el contrato electrónico constituye una manera de contratar a distancia, por su naturaleza y por qué se celebra a través de medios electrónicos. (Pinochet, 2004, párr. 66).

En concordancia de la teoría tradicional, según la doctrina, se describe que cada contratante debe de estar informado de todo lo que concierne la negociación, teniendo en cuenta el objeto y las cláusulas. (Pinochet, 2004, párr. 92).

En términos amplios, se entiende por oferta a la expresión de voluntad dirigida a la creación de un acuerdo jurídico, aceptando los términos expuestos (Pinochet, 2004, párr. 116). Encontrando así requisitos básicos para la oferta como: seriedad, debiendo tener un objetivo de crear lazos contractuales; debe ser inequívoca, no debiendo dar lugar a interpretaciones diversas; debe ser completa o determinada, conteniendo los requisitos básicos para la formación de un futuro negocio jurídico; y por último debe ser libre, pudiendo expresarse esta manifestación de voluntad por cualquier medio (Pinochet, 2004, párr. 117-121). En consecuencia, para una oferta electrónica se deben exigir los mismos requisitos, entendiéndose así la voluntad

expresada por medio de cualquier tecnología de información. (Pinochet, 2004, párr. 133).

La publicidad y la oferta, cuando la oferta sólo se trate de publicidad y el contrato no logre celebrarse puede generar graves consecuencias para los sujetos contratantes (Pinochet, 2004, párr. 137).

Según la doctrina, se tienen tres movimientos teóricos: la teoría francesa, donde la expresión de voluntad no condiciona al ofertante, pues no deriva responsabilidad alguna; la teoría alemana, donde considera la oferta como manifestación de voluntad que debe mantenerse como propuesta, pudiendo ser transferida a los sucesores en caso de muerte o incompetencia del ofertante; y por último la teoría ecléctica, donde se detalla la cancelación de lo ofertado. (Hernández, 2012, p. 8).

Es así que Pinochet (2005, párr. 5) plantea que la aceptación de tal contrato debe coincidir con los términos indicados, haciendo mención a Martínez de Aguirre, quien sostiene que el contenido de la oferta debe ser tan amplio y tan complejo como lo permita la oferta.

Encontrando dentro de ello, la manifestación de voluntad la cual puede ser expresa o tácita, la primera es donde se emplea alguna clase de lenguaje dirigido específicamente a declarar su voluntad, y la segunda, se deduce de los hechos, una secuencia lógica, porque se da a entender una voluntad a terceros (Pinochet, 2005, párr. 39).

Pinochet (2004, párr. 3) menciona que la nueva forma de brindar aceptación es a través de medios electrónicos siendo esta aún de forma pacífica.

Dentro de la normatividad internacional, Hernández (2012, p. 5) refiere que se reconoce y aplica los principios en los contratos, los cuales son semejantes para la contratación electrónica, siendo los siguientes: la autonomía de la voluntad privada, la buena fe, la consensualidad y la obligatoriedad del negocio jurídico. Cabe precisar que, según el Derecho Mercantil Internacional, se considera el reconocimiento válido de los canales electrónicos, definiéndose como la valoración de los mensajes expresados de esta forma (Hernández, 2012, p. 13). También se encuentra el principio de equivalencia funcional, el cual es una herramienta para regularizar el actuar y acuerdos jurídicos, como criterio internacional que regula la

validez de un documento que contiene firmas, entre otros, el cual es equivalente a los mensajes de datos, ello en palabras de (Umaña, 2005) citado por (Hernández, 2012, p. 14). Sintetizando así Hernández (2012, p. 14) que el principio de equivalencia funcional es contrastar las normas jurídicas, que se encuentran de manera física y llevarlas a la vida digital.

La contratación electrónica, demuestra múltiples características que la distinguen de una contratación convencional, las cuales son: el medio de realización del contrato es electrónico o digital, pues se lleva a cabo conectado a redes; la contratación se realiza en el ciberespacio, definido como “el lugar sin lugar”, o sea en un “espacio deslocalizado”; implica la desmaterialización, es decir requiere nuevos mecanismos de prueba que brinden seguridad y soporte a la transacción; el ámbito de actuación de los sujetos es la red abierta; traspasa territorios, pues no hay control fronterizo geográfico; permite interrelacionarse de manera directa, evitando a los intermediarios; las transacciones se realizan con mayor rapidez ( Del Piazzo, 2011, p. 10-11).

La contratación electrónica supone inmediatez, es ahí donde encontramos una discusión si se da entre presentes o ausentes, siendo que la contratación entre personas distantes ha sido analizada cuando se perfecciona el contrato, precisando el momento de la aceptación, reconociendo así la inmediatez entre con la comunicación de aceptar y conocer esta por el ofertante (Hernández, 2004, p. 4).

Flores (2015, p. 3) menciona a Fernández, (2007) quien relata que, en los servicios electrónicos, los contratos son fundamentales para lograr la interoperabilidad en la negociación, referente al soporte e intercambio de información. También, menciona a Meyer, (1997) que aclara que un contrato se comprende por la particularidad de las acciones empezando con las precondiciones y consiguiendo como efecto las pos condiciones.

Para Bernal-Fandiño, M (2012, p. 6-7) se consideran a los contratos electrónicos como contratos entre ausente, por su naturaleza como tal, no existiendo la presencia física de las partes, sin poder conocer el producto en directo. así pudiendo apreciar ventajas como la reducción del tiempo al acercarse a un establecimiento, evitar filas de espera, realizar pagos mediante cualquier medio y

poder realizar pedidos por medio del teléfono; pero también debemos precisar desventajas como la difícil identificación de la otra parte, no se puede percibir las particularidades del producto, falta de determinación exacta de las obligaciones, se produce un riesgo y peligro.

En palabras de Capote, citado por Hernández (2004, p. 6) refieren que la recepción de la oferta a través de medios electrónicos y el perfeccionamiento del acuerdo es una variante de la contratación entre ausentes.

Se necesita que el sistema jurídico brinde certeza en la negociación y en su realización, como en la adjudicación del bien adquirido y en su retribución económica, pues el ordenamiento legal aún no ha producido la confianza que se requiere entre los operadores jurídicos y personas naturales o compradores (Sotillo, 2005, p. 4).

Ahora bien, dónde se celebra la contratación electrónica es en la misma red, es un nuevo espacio, un espacio virtual, sin ninguna conexión territorial precisa, en donde la información circula de manera inmediata y automática (Hernández, 2004, p. 26).

Cabe mencionar que Padilla (2020, p.7) nos presenta la figura de contratos inteligentes los cuales se definen como sistemas automatizados que mueven elementos digitales según condiciones predeterminadas, también se refiere a ellos como acuerdos de ejecución automática, puesto que su transacción ocurre de manera automática volviéndola parcial y de poca confianza. Ello significa que se perfecciona tal y como está, no está permitido modificaciones o correcciones a su contenido, es por ello que se basan en registros y no en lo expresado al momento real.

La contratación en general, cuando se realice mediante las herramientas electrónicas y nuevos canales de comunicación, en su formación y ejecución, requieren un marco normativo que brinde seguridad. (Del Piaggio, 2011, p. 11).

A su vez encontramos los tipos de contratos electrónicos, los cuales según Acuña y Cordero (2014, p. 99 - 101), se pueden clasificar según diversos criterios, como menciona Pinochet Olave (2001, p.78-79): Por su forma de ejecución, se distingue las siguientes clases: De ejecución electrónica, son aquellas que se pueden realizar de manera electrónica; de ejecución no electrónica, el total de lo acordado en el

contrato no puede ser meramente electrónico se necesita la transferencia física; de ejecución mixta, es cuando una de las obligaciones es apta para el cumplimiento electrónico y otras no. También hacen mención a la clasificación de Ramos y Sing (2013, p.16) Por la emisión de las declaraciones: Puro, se da cuando la manifestación de voluntad es meramente a través de herramientas electrónicas; mixto, se da cuando se acoplan los sistemas electrónicos con métodos comunes. Por los sujetos que participan; de consumo, cuenta con la intervención de un consumidor; Mercantil, todos los intervinientes son proveedores. Por el objeto del contrato, de entrega se subclasifican en entrega material e inmaterial; de prestación, que a su vez se dividen en prestación instantánea y diferida.

Es necesario hacer mención a Del Valle Aznar (2017, p. 10-11), quien clasifica los contratos electrónicos: Según los sujetos que participan, Business to Consumer (B2C) cuando es de proveedor a consumidor; Business to Business (B2B), cuando es de proveedor a proveedor. Según la ejecución, pueden ser en la propia Red o por el contrario. Cabe mencionar que la contratación directa, se realiza solamente utilizando los instrumentos electrónicos; la contratación indirecta, es cuando la adquisición del bien requiere de la entrega física. A su vez, pueden ser puros, cuando toda la negociación se realice a través de herramientas electrónicas; mixtos, cuando se hace uso de métodos físicos y tradicionales. De acuerdo a la red informática, cerrada, la negociación se da mediante un sistema cerrado, conocido como Electronic Data Interchange, del que solo tiene conocimiento el comprador y el vendedor; abierta, la negociación se lleva a cabo a través de internet, donde todos tienen acceso mediante los recursos tecnológicos, y participan los clientes.

Sumando a ello, Gastón y Ordoñez (2020), también clasifican los contratos electrónicos: por el medio de celebración, pudiendo ser on line, también conocido como dinámico, el cual es por medio de recursos tecnológicos con comunicación constante; y off line, cuando no existe interacción directa en tiempo real, como el correo electrónico; por el medio de pago empleado, tradicional, con dinero en efectivo; pago electrónico, haciendo uso de tarjetas de crédito o débito; y por la jurisdicción, nacionales, dentro de un mismo territorio; e internacionales, cuando la negociación traspasa fronteras, es decir de país a país.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleó el enfoque cualitativo, según Villabella (2009, p. 13) la investigación cualitativa analiza y evalúa las propiedades del objeto de estudio, teniendo como finalidad la interpretación, comprensión y destaque de los atributos de lo que se está estudiando.

Así también, es una investigación de tipo básica, pues Krishna (2015, p. 12) define que es cuando se estudia algunos problemas de nuestra sociedad, buscando entenderlos, y el por qué ocurren, para contrastarlo con las teorías ya existentes, y, en consecuencia, puedan ser resueltos.

Así mismo, el diseño que se utilizó fue el jurídico propositivo, el cual trata de cuestionar una ley o institución jurídica vigente para luego evaluar sus falencias, así mismo proponer cambios o reformas legislativas; en la presente investigación se analizó las normas pertinentes al Comercio Electrónico, con la finalidad de plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos dentro del Código Civil Peruano.

Utilizamos la Teoría Fundamentada que desarrolla los conceptos resultantes de estudios previos, teniendo como efecto la comprensión de los fenómenos de nuestra realidad y su proceso de investigación en la sociedad (Salgado, 2007, p. 3).

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

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
	Adquisición de bienes a través de internet

Adquisición de bienes y servicios a través de internet	Adquisición de servicios a través de internet
	Comercio electrónico
	Medios electrónicos
Regulación de contratos electrónicos	Problemas en la adquisición de bienes y servicios
	Análisis de la regulación de contratos electrónicos
	Derecho de consumidor o usuario
	Propuesta de regulación

Tabla 1

### 3.3. Escenario de estudio

Se tuvo como escenario al distrito judicial de Arequipa, puesto que nuestra materia de estudio es el análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación de los contratos electrónicos, por lo que se recolectó datos de los abogados, como conocedores del ordenamiento jurídico, los Magistrados, como supervisores del cumplimiento del contrato, y los Fiscales, como sujetos de defensa de la legalidad e interés general de la sociedad.

### 3.4. Participantes

La presente investigación tuvo como participantes a 11 abogados, 2 fiscal, 1 magistrado del distrito judicial de Arequipa, dado a que son los intervinientes

directos en la legalidad el proceso de adquisición de bienes y servicios a través de internet, ante la falta de regulación del contrato electrónico; el abogado como conecedor del ordenamiento jurídico; el magistrado, que garantiza la legalidad de los actos; y, el Fiscal, quien defiende la legalidad e interés general de la sociedad

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación, se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, por ende, el instrumento de guía de entrevista, así tenemos que Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013, p. 2) detallan que la entrevista es gran ayuda para recopilar datos, siendo un instrumento técnico, que va más allá del solo hecho de conversar, aunque se da de manera coloquial. También se aplicó la técnica de recolección del cuestionario; y como instrumento la guía de cuestionario, el cual según García, Alfaro, Hernández y Molina (2006, p. 3) es la recopilación de datos mediante una secuencia de interrogantes, todo ello dentro de un desarrollo organizado. Sumado a ello, se llevó a cabo un análisis de documentos, a través de la guía de análisis documental, Peña y Pirela (2007, p. 59) precisan que mediante este se logra planificar y manifestar la información reunida de los documentos, teniendo como fin proporcionar mayor conocimiento de los datos a la persona.

### **3.6. Procedimiento**

En el presente trabajo, se elaboró una entrevista, considerando las categorías y subcategorías de la investigación la cual constó de 10 preguntas. Así también, se aplicó un cuestionario basado en 8 preguntas, relacionadas directamente con los objetivos de la investigación. Además, se desarrolló el análisis documental respecto a normas legales de legislación comparada y jurisprudencias de diferentes países.

### **3.7. Rigor científico**

El trabajo de investigación, se realizó bajo el rigor científico sientto que Vasconcelos, Meneses, Ribeiro y Heitman (2021, párr. 6) citan a Casadevall y Fang (2016), quienes determinan que el rigor científico tiene diversos criterios a considerar como

la credibilidad, siendo esta la veracidad de la información y de los resultados certeros que se obtienen a través de la investigación científica; la veracidad, se considera cierta, real y autentica la información tomada para el estudio; y la confianza de la información expuesta, creando certeza en el estudio de la realidad y la reflexión de los problemas sociales.

### **3.8. Método de análisis de la información**

En la presente, se utilizó el método jurídico-propositivo, con la finalidad de hallar una solución al problema planteado; así encontramos a Tantalean (2016, p. 8) quien menciona que una investigación es propositiva cuando busca modificar, derogar o crear una norma jurídica, exigiendo una buena argumentación para demostrar que nuestra propuesta es la adecuada ante esta incertidumbre; motivo por el cual, para lograr a los objetivos de la investigación, se realizó entrevistas y cuestionarios a los participantes, quienes son expertos en derecho civil contractual; asimismo, se realizó el análisis de legislación comparada y jurisprudencia de distintos países.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación se realizó en base a los requerimientos básicos de todo trabajo científico, es así como Belmonte (2010, p. 1) quien manifiesta que toda investigación debe basarse en criterios fundamentales que avalen que se realice para provecho de la sociedad, por ende, las conclusiones deben ir de acuerdo a valores éticos que engloban las normas morales. Así mismo, cumple con lo establecido por el método científico, respetando los criterios avanzados, dentro de los parámetros del enfoque cualitativo; por lo que, se ha respetado lo requerido por la Universidad Cesar Vallejo, va en concordancia con la guía de elaboración de trabajos de investigación; de igual modo, las líneas de investigación y las recomendaciones brindadas por el asesor de metodología de tesis. Cabe señalar que, se ha respetado la norma en cuanto a los derechos de autor, citando las fuentes, como lo decreta las normas APA. En consecuencia, se afirma que la presente investigación no es un mero plagio.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### Descripción de resultados de la técnica de Entrevista:

En relación con la descripción de resultados de la guía de entrevista se realizaron diez preguntas. Teniendo que el objetivo general contiene tres preguntas, el objetivo específico 1) contiene dos preguntas, el objetivo específico 2) contiene dos preguntas y, el objetivo específico 3) contiene tres preguntas. En cuanto al primer grupo de preguntas relacionadas con el objetivo general, el cual fue la evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos, se consignaron tres preguntas. 1. ¿Considera Ud. que, la adquisición de bienes y servicios a través de internet está protegida por nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?, 2. ¿Considera Ud. que, la adquisición de bienes y servicios a través de internet se expone a contrariedades que surgen en el desarrollo de la transacción? ¿Por qué?, 3. ¿Cuáles considera Ud. que son los problemas que generan la adquisición de bienes y servicios a través de internet?

- Con respecto a la primera interrogante, los entrevistados Medina, Velarde, López, Quiroz, Cahuana, Añasco y Odar (2021) indican que, la adquisición de bienes y servicios a través de internet, si está protegida por el ordenamiento jurídico. Por otro lado, Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, García, Huancara y Valdez (2021) consideran que no se brinda protección para este tipo de adquisición realizada por medios electrónicos.
- Con respecto a la segunda interrogante, los entrevistados Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, López, Quiroz, Cahuana, Añasco, Valdez y Odar (2021), mencionan que la adquisición de bienes y servicios si está expuesta a sufrir contrariedades que surgen en el desarrollo de la misma. Por otro lado, Medina (2021) señala que no deberían presentarse contrariedades si el negocio jurídico está bien realizado.
- Con respecto a la tercera interrogante, los entrevistados Medina y Borda (2021) refieren que el principal problema en la adquisición de bienes y servicios son las estafas; Rodríguez, Quiroz y Valdez (2021) hacen mención a la calidad inferior de los bienes y servicios ofrecidos; Quispe (2021) indica el incumplimiento de términos y condiciones; Monzón, Velarde y García

(2021) consideran como mayor problema el tiempo de demora en la entrega; Huancara y Cahuana (2021) refieren que el problema radica en el pago y los medios para realizar este; López y Añasco (2021) precisan que es la distancia entre sujetos participantes de contrato; Odar (2021) menciona la inseguridad al momento de realizar la adquisición.

Para el segundo grupo de preguntas relacionadas con el objetivo específico 1), el cual fue Identificar los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet, se plantearon dos preguntas. 4. Según su experiencia, ¿Cuáles son los problemas que Ud. puede identificar en relación a adquisición, transacción o negocio de bienes y servicios por internet? ¿Qué nos puede decir al respecto?, 5. Según su experiencia, ¿Cuál sería su accionar frente a los problemas que surgen en la adquisición de bienes y servicios a través de internet?

- Con respecto a la cuarta interrogante, los entrevistados Medina, Rodríguez, García y Añasco (2021) indican que existe una diferencia de lo ofrecido a lo que se recibe; Borda (2021) refiere que el producto adquirido puede llegar con defectos irreparables; Quispe y Valdez (2021) hacen mención a la demora en el tiempo de entrega; Monzón (2021) consideran el mal servicio brindado; Velarde, Huancara, Quiroz y Odar (2021) hacen referencia que al no tener una tienda física se ocasiona inseguridad al usuario; López y Cahuana (2021) aprecian que el cobro mayor lo acordado, es uno de los principales problemas.
- Con respecto a la quinta interrogante, los entrevistados Medina y Rodríguez (2021) señalan que se acudiría a instancias mayores administrativas o judiciales; Borda, García, López, Añasco y Odar (2021) se refieren que se debe presentar un reclamo a tienda o empresa vendedora, y luego acciones legales; Monzón, Velarde, Huancara, Quiroz, Cahuana y Valdez (2021) consideran que primero se solicite el libro de reclamaciones virtual para luego acudir a INDECOPI; Quispe (2021) refiere que al no haber domicilio legal no se puede presentar reclamo alguno.

Para el tercer grupo de preguntas relacionadas con el objetivo específico 2), el cual fue analizar las normas pertinentes respecto al comercio electrónico, se consignaron dos preguntas. 6. Según su trayectoria, ¿Considera Ud. que, las

normas existentes en nuestro ordenamiento jurídico son convenientes para proteger los derechos de los usuarios que adquieren un bien o servicio a través de internet? ¿Por qué?, 7. Para Ud. ¿El comercio electrónico está regulado de manera clara, precisa y correcta en el Perú? ¿Por qué?

- Con respecto a la sexta interrogante, los entrevistados Medina, López, Añasco y Odar (2021) consideran que las normas existentes si son convenientes en la protección de los derechos de los usuarios. Por otro lado, Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, Quiroz, Cahuana y Valdez (2021) manifiestan que no son convenientes puesto que no se brinda protección eficaz para este tipo de adquisiciones.
- Con respecto a la séptima interrogante, los entrevistados Medina, Borda, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, López, Quiroz, Cahuana, Valdez y Odar (2021) aprecian que el comercio electrónico no está regulado de manera clara y específica en nuestro país, al no existir una ley o articulado detallado del tema. Por otro lado, Rodríguez y Añasco (2021) consideran que sí, está contemplado dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

Para el cuarto grupo de preguntas relacionadas con el objetivo específico 3), el cual fue plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos, se consignaron tres preguntas. 8. En su pensar, ¿Considera Ud. que existe la necesidad de regular los contratos electrónicos dentro del Código Civil, a efecto de establecer un vínculo jurídico contractual entre los sujetos participantes? ¿Por qué?, 9. En base a su experiencia, ¿La carencia de legislación sobre el contrato electrónico presenta situaciones que vulneran los derechos de las personas que adquieren estos bienes o servicios a través de internet? ¿Por qué?, 10. En su apreciar, ¿Una regulación adecuada sobre el contrato electrónico disminuiría los problemas que se generan en la adquisición de bienes y servicios a través de internet? ¿Por qué?

- Con respecto a la octava interrogante, los entrevistados Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, Quiroz, Cahuana, Añasco, Valdez y Odar (2021) enuncian que, si existe una necesidad clara y vigente de regular los contratos electrónicos dentro del código civil, esto unificando

y sistematizando el articulado a beneficio de las personas contratantes que gozarán de garantía y protección legal. Por otro lado, Medina y López (2021) mencionan que no existe tal necesidad puesto que si están protegidos de manera legal y si se desea modificar tendría que ser de manera extensa que no se lograría abarcar.

- Con respecto a la novena interrogante, los entrevistados Medina, Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, Quiroz, Cahuana, Añasco, Valdez y Odar (2021) enuncian que la carencia de legislación sobre este tipo de contratos da pase a diferentes vulneraciones de los derechos de los usuarios porque el estado no brinda protección dejándolos expuestos a incertidumbres legales que a largo plazo podrían generar un problema social. Por otro lado, López (2021) refiere que no solo se debe atribuir esta vulneración de derechos al vacío legal sino a la mala fe de los sujetos participantes.
- Con respecto a décima interrogante, los entrevistados Borda, Rodríguez, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huancara, Quiroz, Cahuana, Añasco, Valdez y Odar (2021) opinan que la adecuada regulación del contrato electrónico disminuiría los problemas generados en su adquisición, debido a que se evitarían conflictos puesto que los usuarios estarán protegidos legalmente, con consecuencias reales en la sistematización de las normas que también son favorables para los operadores de derecho y su aplicabilidad oportuna. Por otro lado, Medina y López (2021) declaran que, aunque esté regulado las verdaderas causas de estos problemas son las relaciones interpersonales, añadiendo que no todo negocio jurídico es perfecto.

### **Descripción de resultados de la técnica de Cuestionario:**

Prosiguiendo, mostramos los resultados de la investigación, en relación con la encuesta, la cual fue aplicada a once abogados, dos fiscales y un magistrado.

La primera pregunta, estuvo referida a si es de confianza realizar una adquisición de bienes o servicios a través de internet, en nuestro país. Siendo necesario conocer si esta adquisición de bienes y servicios transmite confiabilidad al realizarse.

La primera tabla muestra que el 57% de los operadores de justicia opinan que si es de confianza realizar una adquisición de bienes o servicios a través de internet en nuestro país; y el 43% considera que no es confiable realizar este tipo de adquisiciones por medios electrónicos.

TABLA 1: Confiabilidad en la adquisición de bienes y servicios a través de internet, en nuestro país.

<b>Pregunta 1: ¿Cree usted que es de confianza realizar una adquisición de bienes o servicios a través de internet, en nuestro país?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	57%
NO	6	43 %
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicación de cuestionario a los operadores de justicia.

Del mismo modo, en la segunda tabla se muestra que el 57% de los encuestados considera que las normas que existen en nuestro ordenamiento jurídico respecto a la adquisición de bienes y servicios a través de internet no se aplican de manera eficiente; mientras que, el 43% considera que si son eficientes las normas existentes.

TABLA 2: Eficiencia de las normas existentes, en nuestro ordenamiento juridico, respecto a la adquisicion de bienes y servicios a traves de internet.

<b>Pregunta 2: ¿Considera que las normas que existen en nuestro ordenamiento jurídico respecto a la adquisición de bienes y servicios a través de internet se aplican de manera eficiente?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	43%
NO	8	57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicacion de cuestionario a los operadores de justicia.

Encontramos que, en la tercera tabla, se muestra que el 79% de los especialistas encuestados considera que las normas existentes son insuficientes, superficiales y no guardan los parámetros de seguridad en la celebración de contratos a través de medios electrónicos; en contraste al 21% de encuestados, que considera que las leyes si son suficientes y guardan los límites de seguridad, en la celebración del negocio jurídico.

TABLA 3: Normas existentes y parámetros de seguridad en la celebración de contratos a través de internet.

<b>Pregunta 3: ¿Considera usted que las normas existentes son insuficientes, superficiales y no guardan los parámetros de seguridad en la celebración de contratos a través de medios electrónicos?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	79%
NO	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicacion de cuestionario a los operadores de justicia.

También, en la cuarta tabla se muestra que 86% de los especialistas encuestados considera que al haber una futura regulación del contrato electrónico ambas partes se comprometerían recíprocamente, respetarían y cumplirían las cláusulas que se desarrollen en el mismo; a diferencia del 14% de los encuestados que indican que, aun así, con la futura regulación, no generaría un compromiso entre ambas partes.

TABLA 4: La futura regulación del contrato electrónico y el compromiso reciproco de las partes.

<b>Pregunta 4: ¿Considera usted que la futura regulación del contrato electrónico compromete recíprocamente a ambas partes respetando y cumpliendo las cláusulas que se desarrollen en el mismo?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

.FUENTE: Resultados de aplicacion de cuestionario a los operadores de justicia.

Es así que, en la quinta tabla se muestra que 86% de los concedores de derecho considera que, al no haber garantías suficientes, los usuarios se encuentran desprotegidos, y vulnerables, siendo expuestos a desigualdades entre las partes, por otro el 14% de los especialistas considera que los usuarios no están desprotegidos y por lo tanto los participantes no sufren ninguna desigualdad.

TABLA 5: La falta de garantías, la vulneración y desprotección de los derechos de las partes contratantes.

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que, al no haber garantías suficientes, los usuarios se ven desprotegidos frente a las acciones que se desarrollen en el contrato, al vulnerar sus derechos y al no poder ejercer los mismos sufriendo así una desigualdad entre las partes?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicación de cuestionario a los operadores de justicia.

Tal es el caso, que la sexta tabla se muestra que 86% de los letrados considera que con una adecuada regulación de contratos electrónicos se protegerían las inversiones de los adquirentes y se evitarían problemas e inconvenientes, por el contrario, el 14% de los especialistas considera que aún con una adecuada regulación, no se protegen las inversiones que realizan los sujetos participantes.

TABLA 6: La protección de las inversiones de los sujetos que celebrarían el contrato electrónico.

**Pregunta 6:** ¿Considera que con una adecuada regulación de contratos electrónicos se protegerían las inversiones de los adquirentes en la celebración de los contratos, así evitando posibles problemas?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicación de cuestionario a los operadores de justicia.

Así tenemos que, en la séptima tabla se muestra que 86% de los especialistas considera que la regulación de los contratos electrónicos es la mejor opción para brindar seguridad jurídica, a la inversa el 14% de los especialistas considera que la regulación de contratos electrónicos no es la mejor opción para ofrecer la seguridad que se busca en este tipo de transacciones por medios electrónicos.

TABLA 7: Regulación de los contratos electrónicos como mejor opción para brindar seguridad jurídica.

<b>Pregunta 7: ¿Considera usted que la regulación de los contratos electrónicos es mejor opción para brindar seguridad jurídica a la transacción realizada a través de los medios electrónicos?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicación de cuestionario a los operadores de justicia.

Es conveniente precisar que en la octava tabla se muestra que 86% de los letrados encuestados considera que para dar a conocer la manifestación de voluntad de las partes es necesario que se celebre un contrato electrónico, en oposición el 14% de los encuestados indica que no es necesaria la celebración de un contrato electrónico para que se manifieste la voluntad de las partes.

TABLA 8: La manifestación de voluntad de las partes en el contrato electrónico.

<b>Pregunta 8: ¿Considera usted que, para dar a conocer la manifestación de voluntad de las partes es necesario que se celebre un contrato electrónico, el cual goce de protección jurídica?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Resultados de aplicación de cuestionario a los operadores de justicia.

Con respecto a la discusión, se tomó en consideración fundamentos teóricos, artículos científicos, resultados de entrevistas, encuestas y guía documental, dando pase a debatir cada argumento, logrando dar firmeza y solidez a la información procesada que corresponda al objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación.

### **Objetivo General**

La evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

En palabras de Soto (2002, p. 196) los proveedores deben informar ampliamente para que el usuario pueda tomar una decisión o elección de manera realmente informada, en la adquisición, uso y consumo de bienes y servicios que planean adquirir. También hace mención que existen normas peruanas que se encargan de regular las relaciones entre consumidores o usuarios dentro del mismo territorio, sin embargo, sucede lo contrario cuando hay relación de consumo entre los sujetos del negocio que son de diferentes países, a través de medios electrónicos.

Haciendo una observación a la legislación civil peruana encontramos a Manzaneda (2019, p. 4) el cual refiere que no existe definición, elementos, momento de perfección y lugar donde se desarrolla el contrato electrónico resaltando la necesidad de una adecuada regulación en nuestra legislación, puesto que no señala seguridad jurídica en el ámbito civil, a su vez se debe indagar la eficacia de las leyes.

Con relación a los resultados obtenidos en la encuesta y en la entrevista, se puede observar la amplia necesidad de regular los contratos electrónicos, como lo planteamos dentro de nuestra legislación civil, es así que, cabe mencionar a Hernández (2016, párr. 2) donde describe que en Argentina ya se encuentra regulado los contratos celebrados por vía electrónica, en su Código Civil y Código del Comercio, teniendo como requisito que el contrato o la información que se contiene estén en un soporte electrónico.

Por otro lado, podemos observar que en la Sentencia C- 662/00, Consideraciones y Fundamento 2.1, la cual fue objeto de nuestro análisis documental en donde se concluye que este nuevo medio para realizar transacciones es beneficioso pues permite eliminar barreras y comunicarnos en tiempo real, favoreciendo la cadena de comercialización. por su parte, el artículo 1105 del C.C. y C., de Argentina indica que los contratos celebrados por internet son una de las formas, dentro del género de contratos de consumo celebrados a distancia. A su vez Torres (2016, p. 248) indica que todo contrato es innominado porque no tiene un nombre en el ordenamiento jurídico, sino porque no tiene una disciplina jurídica propia en el ordenamiento, pero puede tener una tipicidad social cuando se trata de contratos celebrados habitualmente en un determinado lugar. Esta tipicidad social es el presupuesto para su regulación. También hace referencia a Martínez (2001, p. 600) quien indica que la tipicidad social, es el reconocimiento que la sociedad realiza de un determinado contenido contractual, esta es la que empuja a la tipicidad legislativa y todo lo típico legislativamente ha sido necesariamente típico socialmente, porque es la realidad con sus exigencias las que van forzando las regulaciones legales.

### **Objetivo Específico 1**

Identificar los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet.

Soto (2002, p. 200) enuncia que dentro del comercio electrónico se presentan problemas técnicos y jurídicos, los cuales se considera que se deben de atender de forma realista y práctica , dichos problemas están relacionados a la seguridad de la oferta y aceptación del bien o servicio, el consentimiento de contratar y el nexo jurídico, dificultad de definir el momento de formación del contrato, el valor de los registros electrónicos, las limitaciones que tienen sobre la privacidad de la información de los usuarios participantes de este negocio y la responsabilidad civil por los daños a los que se ven expuestos como delitos informáticos. A su vez, hace referencia que se debe de implementar nuevas reglas que mejoren las estructuras jurídicas vigentes y den solución a este tipo de problemas.

Por otro lado, con base en los resultados adquiridos del instrumento de entrevista se logra apreciar que la gran mayoría de entrevistados, enuncia como principales problemas en la adquisición de bienes y servicios, la demora en el tiempo de entrega pactado, la formas y los medios de pago, el mal servicio ofertado que genera incertidumbre al realizar la transacción y, sobre todo, la inseguridad de sufrir estafas o fraudes al no conocer físicamente a la persona o empresa ofertante.

En el Diario Gestión, en su redacción publicada el 07 de marzo del 2019, titulada “¿Porque los peruanos tienen miedo de comprar por internet?”, desarrollada en la sección de Economía, al respecto Bambarem (2019), menciona que el Perú logró un acelerado crecimiento en cuanto a la venta de productos por internet, esto se vio empañado por diversos factores que ocasionan temor en los usuarios, impidiendo así concretar una compra por internet. Siendo aquellos; la desconfianza en la entrega de los productos, miedo al mal uso de información personal, como número de tarjeta de crédito y datos personales, favoritismo por las tiendas física y tendencia por examinar el producto de manera física. En el estudio realizado por Abdelazim, García y Gonzales (2019, p. 11) determinan que la mayoría de personas, potenciales consumidores, tienen mayor preferencia por realizar compras en una tienda física, a diferencia del bajo porcentaje de personas que optan por comprar de manera virtual, básicamente se justifican en la seguridad que tienen al adquirir el producto deseado, ya que de manera virtual no tienen contacto alguno con el producto o bien.

Así mismo, Peña (2019, p. 14) detalla que existen diferentes indicadores respecto a las transacciones comerciales desarrolladas a través de internet, como la creciente demanda de bienes y servicios, la dificultad que atraviesan las personas que no cuentan con acceso a la plataforma digital, a su vez la escasa confianza al sistema de pago y satisfacción del producto. Para Prim y Freitas (2020, p 11) el costo de envío o distribución de los servicios adquiridos por internet, es uno de los principales problemas, pues esta suma puede incrementar el costo al pago final que realiza el consumidor o usuario recordando que existe mayor preferencia a la empresa o vendedor que ofrezca los menores costos. Cabe mencionar a Diaz (2018, p. 27) quien refiere a Ruiz (2002) señalando que existen una variedad de limitaciones en cuanto al comercio electrónico como la estructura de las

telecomunicaciones, la escasa cultura de los sistemas de información y la dificultad de las operaciones electrónicas; todos ellos provocando gran desconfianza e inseguridad. Ríos (2020, p. 5) nos habla sobre la buena fe que existe entre las personas que buscan celebrar un contrato específico, considerándolos como deberes de comportamiento sujetos a la lealtad, entre ello destacando el deber de brindar información anticipadamente a la celebración del contrato.

### **Objetivo Específico 2**

Analizar las normas pertinentes respecto al comercio electrónico.

Cabe mencionara Manzaneda (2019, p.6 ) quien refiere que la ley N°27291 Ley que modifica el Código Civil permitiendo el uso de los recursos electrónicos para manifestar la voluntad y el uso de firma electrónica y la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, fueron otorgadas para dar mayor validez y eficacia jurídica pero no se contó que ambas leyes no brindan seguridad pues requieren la presencia física, cuando se trata de firma digital, lo cual, no abarca a los contratos que se celebran a través de medios electrónicos, es así que los operadores de derecho se han manifestado, pues estas normas no van a la realidad y tampoco alcanzan una buena finalidad. Así mismo tenemos a Rodríguez (2015, p. 41) quien hace la aclaración que el estado es el encargado de difundir aquellas normas que contienen derechos a favor del consumidor, resaltando que se debe realizar cualquier contrato sabiendo que se goza de seguridad jurídica, que le corresponde y teniendo total conocimiento de ello, en cuanto a condiciones, términos, derechos, obligaciones y la ley en la que se basa. Es así como vemos que en nuestro ordenamiento jurídico no contamos con tal difusión puesto que no existe una norma clara y precisa que contemple los contratos electrónicos.

Por otro lado, según nuestra guía de entrevista realizada a los operadores de justicia Medina, Borda, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huaranca, Quiroz, Cahuana, Valdez, (2021), nos manifestaron que dichas normas existentes no brindan protección eficaz para este tipo de adquisiciones resaltando también que el comercio electrónico no se encuentra regulado en nuestro país.

Con lo que respecta a legislación comparada, en la información contenida en el análisis documental observamos que en México se encuentran regulados los contratos electrónicos en la Ley Federal de protección al Consumidor, al igual que en Argentina se detalla, como contratos celebrados a distancia regulados por su Código Civil y Comercial de la Nación. En Ecuador el Comercio Electrónico se encuentra regulado en su propia Ley contemplando dentro de ella a los bienes y servicios electrónicos, de igual manera en Colombia quienes les dan validez a los contratos celebrados mediante mensajes de datos.

### **Objetivo Específico 3**

Plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos.

En el estudio realizado por Manzaneda (2019, p.9 ) precisa que es necesario incorporar en el ordenamiento jurídico civil peruano, el contrato electrónico, por diferentes motivos jurídicos, como, la función legislativa del estado, enfocada en dictar “normas jurídicas generales”, las cuales requieren modificaciones y actualizaciones con el objetivo de ofrecer protección a las partes contratantes; la seguridad jurídica, la cual debe ser primordial para el sistema, y está relacionada con la predictibilidad, pues se busca asegurar derechos fundamentales; las implicancias jurídicas, como el consentimiento como formalidad del contrato electrónico. Sumado a ello, Ríos (2014, p. 120) señala que toda ley o norma que se establezca sobre comercio electrónico debe ser sometida a revisión y actualización en un plazo de 2 años, considerado así, por el avance constante de la tecnología, dicha revisión debe ser realizada por expertos en materia de comercio electrónico y contratación por medios electrónicos.

Ahora bien, Ríos (2014, p. 119) señala que encontramos que en México si bien es cierto se encuentra regulado en la Ley Federal del Consumidor, pero se ve necesario incorporarlo en el Código Civil, como medida de precaución, para evitar que los consumidores sean víctimas de delitos, como robo de datos personales o fraude, añadiendo a ello campañas de difusión que van a cargo del Estado, para poner en conocimiento a todo ciudadano de las medidas y trámites que el estado le proporciona respecto a la contratación por internet. A su vez, indica como medida de prevención que toda empresa que realice transacciones por internet, debería

colocar un link con la dirección electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor, organismo que defiende los derechos del consumidor en México. Camacho (2020, p.3) recoge lo citado en el apartado 1 del Artículo 169° del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea donde se menciona que para promover los intereses de los consumidores y garantizar su protección se debe primero promover el derecho a la información.

Con relación a los resultados del instrumento de cuestionario aplicado a los operadores de derecho, Añasco, Borda, Cahuana, Quispe, Monzón, Velarde, García, Huaranca, Rodríguez, Quiroz, Valdez y Odar (2021) refieren que el 86% de especialistas en derecho consideran que con una adecuada regulación de contratos electrónicos se protegerían las inversiones de los adquirentes y se evitan problemas en inconvenientes; los mismos que consideraron que la regulación de los contratos electrónicos es la mejor opción para brindar seguridad jurídica a los usuarios o consumidores.

## **Propuesta de Regulación de los Contratos Electrónicos**

### **Artículo 1°-. Contratos Electrónicos.**

Son aquellos contratos celebrados, por dos partes, un proveedor y un consumidor, a través de medios electrónicos donde no se requiere la presencia física y simultánea de las partes contratantes.

### **Artículo 2°-. Validez del Contrato.**

La oferta y la aceptación, podrán ser manifestadas por medio de mensajes de datos, los cuales tendrán total validez y fuerza obligatoria, no pudiendo negarles efectos jurídicos por la simple razón de haberse expresado en mensajes de datos.

Teniendo en consideración que los mensajes de datos se refieren a mensajes contenidos en soportes electrónicos, digitales y ópticos, este mismo contiene una oferta contractual por parte del vendedor o empresa y la aceptación por parte del consumidor o usuario.

### **Artículo 3°-. Lugar de Cumplimiento.**

Se considera como lugar de cumplimiento aquel donde el consumidor recepciona o debía recepcionar la prestación del servicio o la entrega del bien. Ese lugar establece la jurisdicción aplicable a los conflictos consecuentes del contrato.

### **Artículo 4°-. Domicilio del proveedor o vendedor.**

El proveedor y vendedor está en la obligación de dar a conocer su domicilio legal, números telefónicos y representante legal, todo ello antes de celebrar el contrato, a fin que el consumidor tenga conocimiento de donde presentar reclamos o solicitar aclaraciones.

### **Artículo 5°-. Derecho y deber de información.**

El consumidor o usuario tiene derecho a conocer de manera clara y suficiente toda la información concerniente a términos, condiciones, costos, cargos adicionales y formas de pago, siendo esto también la obligación principal del proveedor para brindar seguridad a la posible transacción a celebrarse.

El proveedor no puede utilizar estrategias de venta donde la información sea insuficiente y confusa sobre los servicios ofrecidos o bienes, en especial cuando se trate de publicidad dirigida a niños, ancianos o personas con discapacidad.

**Artículo 6°.-** Consentimiento del contrato electrónico.

El consentimiento no estará formado si el consumidor previamente no conoce de manera clara, comprensible e inequívoca las condiciones generales del contrato y la posibilidad de obtenerlo y almacenarlo.

El proveedor tiene la obligación de enviar la confirmación de manera escrita, pudiendo ser enviada por vía electrónica o cualquier medio de comunicación que asegure el debido conocimiento del consumidor. Tal confirmación debe contener la copia del contrato de manera total, clara y comprensible.

**Artículo 7°.-** Derecho a objetar el consentimiento.

El consumidor tiene derecho a objetar su consentimiento y las consecuencias que trae consigo como la terminación contractual o el pago de cualquier costo referido a su acción.

El proveedor tiene la obligación de informar al consumidor sobre la facultad de revocar el contrato celebrado, como también los riesgos derivados de ello poniendo en claro quién asume dichos riesgos.

**Artículo 8°.-** Ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas de contratación realizadas a través de medios electrónicos deben de contener la vigencia que fije el vendedor o proveedor, así también el tiempo que permanezcan en el espacio público ofrecido a los usuarios o consumidores. El vendedor o proveedor deberá de confirmar por vía electrónica la llegada de aceptación de dicha oferta.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se identificaron los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet, todo ello en relación a la realidad y a la transacción que se da entre vendedores y consumidores, los cuales manifiestan problemas como la falta de información previa a la adquisición, el tiempo de entrega del bien, el pago y los medios de pago; a su vez encontramos que en la adquisición de servicios, el principal problema es el mal servicio ofertado, donde no se cumplen las características ofrecidas y el costo de envío cuando excede el valor total del servicio adquirido.
2. Se analizaron las normas pertinentes respecto al comercio electrónico, en donde encontramos la Ley N° 27291 la cual permite el uso de la firma electrónica y certificados digitales, concluyendo así, que ambos no brindan seguridad jurídica; estos recursos están contemplado en la Ley N° 27269 Ley de firma electrónica y certificados digitales. Así mismo, se concluyó que el comercio electrónico no se encuentra regulado en nuestro ordenamiento jurídico y las normas existentes que se aplican de manera supletoria son insuficientes, porque no brindan la seguridad y garantía jurídica requerida en las transacciones que se celebran a través de medios electrónicos, teniendo en cuenta que no todas las personas cuentan con los recursos digitales, para dar fe a la transacción, arriesgando así su inversión y viéndose en posibles problemas a futuro.
3. Se concluyó que, se debe normar jurídicamente la regulación para contratos electrónicos en el Código Civil Peruano, es así que planteamos la propuesta de regulación teniendo en cuenta la definición, validez, lugar de cumplimiento y demás relacionados al contrato electrónico, para poder asegurar los derechos fundamentales de toda persona que quiera celebrar este tipo de contratos, teniendo así una base segura dentro de nuestro ordenamiento, donde tendrían una herramienta de defensa ante cualquier abuso o incumplimiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al Estado Peruano, a través de las Entidades, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), que protegen los derechos de los consumidores, que tomen medidas efectivas a corto plazo, las cuales atiendan los problemas frecuentes que se presentan en la adquisición de bienes y servicios a través de internet, siendo estas medidas estrictas y se exijan su cumplimiento ya sea por sanciones o amonestaciones al sujeto que incumplió o causo la infracción.
2. Se recomienda al Estado Peruano, que implemente nuevas normas que vayan acorde a los avances tecnológicos, y estas sean revisadas y actualizadas por expertos en la materia, en un plazo de dos años, para así poder ir de la mano con la legislación y la tecnología, creando un lazo de protección jurídica para las personas; sumado a ello crear programas de difusión, para dar conocer estas normas a la población y ellos tengan conocimiento amplio de lo que el estado les proporciona a su favor, reconociendo los derechos fundamentales que la Constitución le brinda.
3. Se propone al legislador peruano, la implementación de un apartado especial sobre el Contrato Electrónico, en el Código Civil, con el objeto de establecer una sistematización en un solo cuerpo normativo, lo que posibilitaría que al momento de interpretarse las normas no existiera ningún tipo de conflicto entre ellas, con la finalidad que exista igualdad para las personas y entre todo tipo de contrato, brindando no solo regulación al contrato físico sino también al celebrado de manera digital, teniendo en cuenta que se desarrollaría cláusulas por ambas partes, las cuales estaría en conformidad y de acuerdo con lo que se contemplaría, ya que no serían de manera unilateral; ello debido a que, su falta de regulación ha ocasionado innumerables problemas para los usuarios los cuales presenta inconformidad ante este vacío legal , la implementación de este artículo no solo favorece al bienestar de los contratantes o personas interesadas, sino a la sociedad en general, y a la buena relación que tiene esta con el Estado.

## REFERENCIAS

- Abdelazim, N., García, I. y Gonzales, Z. (mayo, 2019). E-commerce vs. physical store. Packaging as an element of influence in the purchase. *RIIIT. Revista int. investigacion innovativa tecnológica*, vol.7, n.38 Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/riiit/v7n38/2007-9753-riiit-7-38-00001.pdf>
- Acosta, J. (octubre, 2018). Libertad, derecho y democracia: un análisis desde el paradigma del contrato (Individual y Social). *Estudios de Derecho*, 75 (166), Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759622>
- Acuña, A. y Cordero E. (agosto, 2014). Los contratos de shrinkwrap, clickwrap y browsewrap: Un enfoque desde la perspectiva del Derecho del Consumidor - Costa Rica Universidad de Costa Rica. Tesis de grado para optar por el Título de Licenciatura en Derecho. Recuperado de <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Los-contratos-de-shrinkwrap-clickwrap-y-browsewrap-Un-enfoque-desde-la-perspectiva-del-Derecho-del-Consumidor.pdf>
- Arias, M. (enero - junio, 2013). Momento de perfección del contrato entre empresarios celebrado por medio de sitios Web. *Revista del instituto de ciencias jurídicas de puebla, México, ISSN: 1870-2147. Año VII N. 31*, Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v7n31/v7n31a6.pdf>
- Bambaren, R. (marzo, 2019) “¿Porque los peruanos tienen miedo de comprar por internet?” Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/gfk-peruanos-miedo-comprar-internet-260721-noticia/>
- Belmonte, M. (setiembre, 2010). Requisitos éticos en los proyectos de investigación. *Otra oveja negra* Vol. 11. Núm. 1. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-seminarios-fundacion-espanola-reumatologia-274-articulo-requisitos-eticos-los-proyectos-investigacion--S1577356609000086>

Bernal-Fandiño, M. (enero - junio, 2012). Ventas a distancia y su tratamiento en el nuevo estatuto del consumidor. *Vniversitas*, (124),43-61. ISSN: 0041-9060. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n124/n124a03.pdf>

Camacho, C. (diciembre, 2020). Clusion of the right of withdrawal in online contracts with consumers in case of goods unsealed after delivery, not suitable to be returned for reasons of protection of health or hygiene. *RChDP*, n.35, Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-80722020000200081&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722020000200081&lang=es)

Comisión de las Naciones Europeas, Comunicación 97 Iniciativa europea de comercio electrónico Bruselas, 16.04.1997. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:51997DC0157&from=EN>

De la Maza, I. (diciembre, 2009). Ofertas sujetas a reserva: A propósito de los términos y condiciones en los contratos celebrados por medios electrónicos. *Revista de Derecho Vol. XXII - Nº 2*, Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/revider/v22n2/art05.pdf>

Del Piazzo, C. (2011). Contratación pública electrónica en Europa y América Latina, *Derecho PUCP*, (66),147-167, ISSN: 0251-3420. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3027>

Del Valle, P. (2017). El contrato electrónico – España. Universidad de la Laguna para optar por el Grado en Derecho. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5553/EI%20contrato%20electronico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, L., Torruco U., Martínez, M. y Varela M. (setiembre, 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educativa médica*, vol.2, n.7

Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di%C3%A1logo%20coloquial.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di%C3%A1logo%20coloquial.)

Díaz, R. (marzo, 2018). La importancia de la información en el comercio electrónico B2C en el Perú. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623560/d%EDaz\\_cr.pdf?sequence=12](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623560/d%EDaz_cr.pdf?sequence=12)

Flores, E. (marzo, 2015). Implementación de lenguajes de contrato electrónico en Oracle Service Bus. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9 (1), 63-77, ISSN: 1994-1536. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378343681006>

Fortich, S. (enero – junio, 2011). Una nota sobre formación y formalismo del contrato electrónico. *Revista de Derecho Privado*, (20), 347-357, ISSN: 0123-4366. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=417537594011>

García, F., Alfaro, A., Hernández, A y Molina, M. (octubre, 2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, vol. 1, núm. 5. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>

García, J. (enero – junio, 2018). La regulación del comercio: retos ante el cambio tecnológico. *Revista del instituto de ciencias jurídicas de puebla, México*. ISSN 1870-2147. NUEVA ÉPOCA VOL. 12, Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100043&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100043&lng=es&tlng=es.)

- Gastón, E. y Ordoñez C. (2020). Contratos electrónicos. Teoría general y cuestiones procesales. TOMO I - 1a ed. editorial la Ley. Recuperado de [https://d26lpennugtm8s.cloudfront.net/stores/081/038/rte/Ind\\_42788614\\_Bielli-Ordo%C3%B1ez\\_Contratos%20electronicos\\_T1%20\(2\).pdf](https://d26lpennugtm8s.cloudfront.net/stores/081/038/rte/Ind_42788614_Bielli-Ordo%C3%B1ez_Contratos%20electronicos_T1%20(2).pdf)
- Giraldo, C. (enero, 2019). El Code y el contrato, nacimiento y desarrollo de una teoría. *Revista de Derecho, Barranquilla*, N.º 51. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2261067424/21A6EF5FCE614BDAPQ/132#>
- Hernández, L. (2004). Consideraciones teóricas acerca del momento y lugar de perfección del contrato concertado vía electrónica. *Vniversitas*, (107), 102-135. ISSN: 0041-9060. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510704>
- Hernández, L. (julio, 2006). Incidencia de las tecnologías en la contratación: Marco Legal en Cuba. *Revista de Derecho*, núm. 25 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85102510>
- Hernández, W. (julio - diciembre, 2012). La formación del contrato electrónico en el marco de la Comunidad Andina. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, Volumen 12 N° 23. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v12n23/v12n23a03.pdf>
- Hernández, Y. (setiembre, 2016). Los contratos electrónicos: una ojeada a su regulación. Recuperado de <https://www.legaltoday.com/practica-juridica/derecho-civil/civil/los-contratos-electronicos-una-ojeada-a-su-regulacion-2016-09-28/>
- Huancachoque, R. (2018). El perfeccionamiento de la venta de productos y servicios ofertados por medios electrónicos y el cumplimiento de las condiciones de oferta (Tesis para optar el Título Profesional de Abogado).

Recuperado de  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1932/3/Roosvelts\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1932/3/Roosvelts_Tesis_bachiller_2018.pdf)

Khadka, K. (diciembre, 2015). A Notebook on Basic Research Methods. Recuperado de  
[https://www.researchgate.net/publication/287209499\\_A\\_Notebook\\_on\\_Basic\\_Research\\_Methods/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/287209499_A_Notebook_on_Basic_Research_Methods/citation/download)

Machín, F. (2016). Contratos electrónicos, su regulación en el código civil y comercial de la nación (Ley 26.994) y en la Ley de defensa del consumidor (Ley 24.240). Recuperado de  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/14548/MACHIN%2C%20Facundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Manzaneda, P. (2019). La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos. *Revista Derecho de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, ISSN 2313-6944– Vol. 4 Núm. 2. Recuperado de  
[https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querryDismax.DOCUMENTA\\_L\\_TODO=LA+REGULACI%C3%93N+EN+EL+ORDENAMIENTO+CIVIL+PERUANO+DE+LOS+CONTRATOS+ELECTR%C3%93NICOS](https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querryDismax.DOCUMENTA_L_TODO=LA+REGULACI%C3%93N+EN+EL+ORDENAMIENTO+CIVIL+PERUANO+DE+LOS+CONTRATOS+ELECTR%C3%93NICOS)

Medina, A. (2017). Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil peruano, Lambayeque 2017 (Tesis para optar el Título Profesional de Abogado). Recuperado de  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3303/BC-TES-TMP-2129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monsalve, V. (enero – junio, 2015). Análisis del contrato electrónico y la información pre y post contractual en Colombia a propósito de la legislación comunitaria y extranjera. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*. Recuperado de  
<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v18n35/v18n35a02.pdf>

- Padilla, J. (marzo, 2020). Blockchain and Smart Contracts. Approach to their Legal Problems and Challenges. *Rev. Derecho Privado*, n. 39. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rdp/n39/0123-4366-rdp-39-175.pdf>
- Peña, T. y Pirela, J. (enero – junio, 2007). La complejidad del análisis documental Información, cultura y sociedad. *Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, núm. 16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Peña, N., Gil, I. y Rodríguez, A. (julio – setiembre, 2018). l'émotion et la raison: l'effet modérateur du genre sur le comportement d'achat en ligne. *Innovar*, vol.28, n.69. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512018000300117](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512018000300117)
- Peña, Y. (2019). Comercio electrónico ventajas y desventajas (Trabajo de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16999/3/2019\\_Comercio\\_electronico\\_ventajas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16999/3/2019_Comercio_electronico_ventajas.pdf)
- Pinochet, R. (2004). La Formación del Consentimiento a Través de las Nuevas Tecnologías de la Información Parte I: La Oferta Electrónica. *Us et Praxis*, vol.10, n.2. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122004000200009>
- Pinochet, R. (2005). La formación del consentimiento a través de las nuevas tecnologías de la información: Parte II: La aceptación electrónica ¿Contratantes electrónicos contratantes presentes o ausentes? *Ius et Praxis*, vol.11, n.1. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122005000100004>

- Prim, A. y Freitas, K. (2020). Frete Barato e Entrega Atrasada: O Dilema do Nível de Serviços Versus Custos. *Rev. adm. contemp.*, vol.24, n.6. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/rac/v24n6/1982-7849-rac-24-06-0618.pdf>
- Reygadas, L. (enero – abril, 2018). Gifts, False Gifts, Commons, and Exploitation in the Digital Networks. Diversity in Virtual Economy. *Desacatos*, n.56. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-050X2018000100070&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2018000100070&lang=es)
- Ríos, A. (setiembre – diciembre, 2014). Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332932006>
- Ríos, R. (julio – diciembre, 2020). The Duty of Information in the Insurance, as an Instrument of Rational Decision in the Contracting and Protection in Favor of the Insured. *Rev. Derecho Privado*, n.39. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-43662020000200203&lang=e](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662020000200203&lang=e)
- Rodríguez, A. (2015). Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1830/1/RE\\_DERECHO\\_CONTRATOS.ELECTRONICOS.GARANTIA.SEGURIDAD.JURIDICA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1830/1/RE_DERECHO_CONTRATOS.ELECTRONICOS.GARANTIA.SEGURIDAD.JURIDICA_TESIS.pdf)
- Salgado, A. (setiembre, 2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601309>

- Sigmond, K. (enero – junio, 2018). El comercio electrónico en los tratados de libre comercio de México. *Revista IUS*, vol. 12, núm. 41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293258387019>
- Silva, R. (julio – diciembre, 2009). Beneficios del comercio electrónico perspectivas, núm. 24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160008>
- Sotillo, A. (2005). Protección de los consumidores en el comercio electrónico. Régimen Jurídico Europeo y español. *Revista de la Facultad de Derecho*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=568160360012>
- Soto, C. (2002), La contratación electrónica: los supuestos «contratos informáticos» y los contratos celebrados a través de medios electrónicos. *Derecho PUCP*, (55). Recuperado de <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200201.009>
- Sukno, R. y Pascual del Riquelme, I. (octubre, 2019). Title: C2C E-commerce in Chile: Integration of Reputation and Trust in TAM. *Journal of Technology Management & Innovation*, vol.14, n.3. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-27242019000300072&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242019000300072&lang=es)
- Tantaleán, R. (febrero, 2016). Tipología de las Investigaciones Jurídicas Derecho y Cambio Social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>
- Torres, A. Teoría General del Contrato Tomo I Segunda Edición Hecho el Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-10557, 2016 - p. 249
- Vasconcelos, S., Menezes, D., Ribeiro, M. y Heitman, E. (febrero, 2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa Recuperado de <https://n9.cl/uu76t>.

- Villabella, C. (2009). La investigación científica en la ciencia jurídica. Sus particularidades. *US. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293222963002>
- Villalba, J. (julio – diciembre, 2008). Contratos por medios electrónicos. Aspectos sustanciales y procesales. *Prolegómenos. Derechos y Valores*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=876/87602207>
- Zambrano, M. (2014). El contrato electrónico como contrato a distancia (Tesis para optar el Título Profesional de Abogado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14572/TEISIS%20EL%20CONTRATO%20ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

### ANEXO 1 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

AMBITO TEMATICO	PROBLEMA DE INVESTIGACION (PREGUNTA PRINCIPAL )	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.	¿Cuáles son los problemas que se genera en la adquisición de bienes y servicios a través de internet?	La evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet.</li> <li>- Analizar las normas pertinentes respecto al comercio electrónico.</li> <li>- Plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos.</li> </ul>	De la evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet se desprende que los problemas que se generan son fraudes y estafas, produciéndose una inseguridad jurídica.	Adquisición de bienes y servicios a través de internet.	Adquisición de bienes a través de internet.
						Adquisición de servicios a través de internet.
						Comercio electrónico.
						Medios electrónicos.
					Regulación de contratos electrónicos.	Problemas en la adquisición de bienes y servicios.
						Análisis de la regulación de Contratos electrónicos.
						Derecho de consumidor o usuario.
						Propuesta de regulación.

## ANEXO 2 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE ENTREVISTA



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I- DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres... Quiroz Cornejo Ross Mary  
 1.2 Cargo o Institución donde labora... Juez Penal Unipersonal del M.B.J. Páucarapata  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista  
 1.4 Autor (A) de instrumento: Caya Aliaga Gabriela Lorena  
Chávez Lam Nancy Erika Maria

#### II- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos.												X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para la aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Si

95 %

*Ross Mary Quiroz Cornejo*  
 Ross Mary Quiroz Cornejo  
 Juez Titular  
 en Juzgado Unipersonal, INCAP  
 Órgano Judicial de Justicia de Arequipa  
 Arequipa, 15 de Julio del 2021  
 Jefe de Justicia de Arequipa

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 2998 0360 ... Tel. 778 162688

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I.- DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres..... Borda Garrido Beatriz  
 1.2 Cargo o Institución donde labora... Fiscal Provincial - FEV.M. S.J.G.F. ICAJ  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Guía de entrevista**  
 1.4 Autor (A) de instrumento: **Caya Aliaga Gabriela Lorena**  
**Chávez Lam Nancy Erika Maria**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos,											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos.												X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento cumple con los requisitos para la aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI
----

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95 %
------

Arequipa, 19 de Abril del 2021

BEATRIZ BORDA GARRIDO  
 Fiscal Provincial  
 Fiscalía Prov. Esq. en Violencia Contra la Mujer  
 e Int. del Grupo Familiar de Icaj

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 10 7070 83 Telf. 9877 32877

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I.- DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres. Alvarez Barrera Luis Javier  
 1.2 Cargo o Institución donde labora. ASOC. ABOG.  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista  
 1.4 Autor (A) de instrumento: Caya Aliaga Gabriela Lorena  
Chávez Lam Nancy Erika Maria

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos.												X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para la aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95 %

Arequipa, 12 de mayo del 2021

  
 Luis Barrera  
 ABOGADO  
 C.A. 5618

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 40612366 Telf. ....

## ANEXO 3 – GUÍA DE ENTREVISTA



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DATOS PERSONALES DEL ENTREVISTADO

- NOMBRE COMPLETO:.....
- LUGAR DE TRABAJO:.....
- FUNCIÓN DESEMPEÑADA:.....
- FECHA DE ENTREVISTA:.....

**TÍTULO: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

### INSTRUCCIONES:

Señor entrevistado se le solicita que conteste las siguientes preguntas en forma anónima y con honestidad para así desarrollar la investigación señalada, se agradece de antemano por su colaboración.

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos

1. ¿Considera Ud. que, la adquisición de bienes y servicios a través de internet está protegida por nuestro ordenamiento jurídico? ¿Por qué?

---

---

---

2. ¿Considera Ud. que, la adquisición de bienes y servicios a través de internet se expone a contrariedades que surgen en el desarrollo de la transacción?  
¿Por qué?

---

---

---

3. ¿Cuáles considera Ud. que son los problemas que se generan la adquisición de bienes y servicios a través de internet?

---

---

---

**Objetivo Específico 1:** Identificar los problemas en relación a la adquisición de bienes y servicios por internet

4. Según su experiencia, ¿Cuáles son los problemas que Ud. puede identificar en relación a adquisición, transacción o negocio de bienes y servicios por internet? ¿Qué nos puede decir al respecto?

---

---

---

5. Según su experiencia, ¿Cuál sería su accionar frente a los problemas que surgen en la adquisición de bienes y servicios a través de internet?

---

---

---

**Objetivo Específico 2:** Analizar las normas pertinentes respecto al comercio electrónico

6. Según su trayectoria, ¿Considera Ud. que, las normas existentes en nuestro ordenamiento jurídico son convenientes para proteger los derechos de los usuarios que adquieren un bien o servicio a través de internet? ¿Por qué?

---

---

---

7. Para Ud. ¿El comercio electrónico está regulado de manera clara, precisa y correcta en el Perú? ¿Por qué?

---

---

---

**Objetivo Específico 3:** Plantear una propuesta de regulación para contratos electrónicos.

8. En su pensar, ¿Considera Ud. que existe la necesidad de regular los contratos electrónicos dentro del Código Civil, a efecto de establecer un vínculo jurídico contractual entre los sujetos participantes? ¿Por qué?

---

---

---

9. En base a su experiencia, ¿La carencia de legislación sobre el contrato electrónico presenta situaciones que vulneran los derechos de las personas que adquieren estos bienes o servicios a través de internet? ¿Por qué?

---

---

---

---

10. En su opinión, ¿Una regulación adecuada sobre el contrato electrónico disminuiría los problemas que se generan en la adquisición de bienes y servicios a través de internet? ¿Por qué?

---

---

---



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I.- DATOS GENERALES**

- 1.5 Apellidos y Nombres... CONUANA CUSA, LEONARDO FAVIO LUIS  
 1.6 Cargo o Institución donde labora... MINISTERIO PÚBLICO  
 1.7 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**  
 1.8 Autor (A) de instrumento: **Caya Aliaga Gabriela Lorena**  
**Chávez Lam Nancy Erika Maria**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos.												X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento cumple con los requisitos para la aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95 %
------

Arequipa, 17 de abril del 2021

*[Handwritten signature]*

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

DNI N° .....  
 LEONARDO FAVIO CONUANA CUSA  
 Fiscal Provincial  
 2da. Fiscalía Proq. Penal Comp. Arequipa  
 Instituto Registral y Catastral

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I.- DATOS GENERALES**

- 1.5 Apellidos y Nombres... García Zapata, Kever Alonso
- 1.6 Cargo o Institución donde labora... Abogado
- 1.7 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.8 Autor (A) de instrumento: **Caya Aliaga Gabriela Lorena**  
**Chávez Lam Nancy Erika María**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Se está adecuando a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento cumple con los requisitos para la aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

Si

95 %
------

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Arequipa, 20 de Abril del 2021

*Kever Alonso García Zapata*  
**ABOGADO**  
**C.A.A. 11995**

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI N° 45260781 Telf. 958026673

## ANEXO 5 – GUÍA DE CUESTIONARIO



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TÍTULO: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

### INSTRUCCIONES:

Señor encuestado se le solicita que conteste el siguiente cuestionario en forma anónima y con honestidad para así desarrollar la investigación señalada, se agradece de antemano por su colaboración.

### CONDICIÓN:

JUEZ

FISCAL

ABOGADO

### PREGUNTAS:

1. ¿Cree Ud. que es de confianza realizar una adquisición de bienes o servicios a través de internet, en nuestro país?

SI

NO

2. ¿Considera que las normas que existen en nuestro ordenamiento jurídico respecto a la adquisición de bienes y servicios a través de internet se aplican de manera eficiente?

SI

NO

3. ¿Considera Ud. que las normas existentes son insuficientes, superficiales y no guardan los parámetros de seguridad en la celebración de contratos a través de medios electrónicos?

SI  NO

4. ¿Considera usted que la futura regulación del contrato electrónico compromete recíprocamente a ambas partes respetando y cumpliendo las cláusulas que se desarrollen en el mismo?

SI  NO

5. ¿Considera Ud. que, al no haber garantías suficientes, los usuarios se ven desprotegidos frente a las acciones que se desarrollen en el contrato, al vulnerar sus derechos y al no poder ejercer los mismos sufriendo así una desigualdad entre las partes?

SI  NO

6. ¿Considera que con una adecuada regulación de contratos electrónicos se protegerían las inversiones de los adquirentes en la celebración de los contratos, así evitando posibles problemas?

SI  NO

7. ¿Considera Ud. que la regulación de los contratos electrónicos es mejor opción para brindar seguridad jurídica a la transacción realizada a través de los medios electrónicos?

SI  NO

8. ¿Considera Ud. que, para dar a conocer la manifestación de voluntad de las partes es necesario que se celebre un contrato electrónico, el cual goce de protección jurídica?

SI

NO

## ANEXO 7 – GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Norma Legal - Mexico</b> Ley Federal de Protección al Consumidor, artículo 76° BIS, numeral 5°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
<b>Análisis del contenido</b>	Por lo expuesto, el consumidor tiene derecho a conocer de manera detallada todo lo concerniente a los términos condiciones, costos y cargos adicionales como también el pago y las formas de pago.
<b>Conclusión</b>	Los proveedores están obligados a proporcionar toda la información que requiere el consumidor antes de realizar la compra del bien o servicio para tomar la decisión informados de manera adecuada.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Norma Legal - Ecuador</b> Ley N° 2002-67, Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, capítulo III, artículo 50°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	Cuando se tratare de bienes o servicios a ser adquiridos, usados o empleados por medios electrónicos, el oferente deberá informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados.
<b>Análisis del contenido</b>	De lo expuesto, toda adquisición de bienes y servicios que sea a través de medios electrónicos deberá estar bien informada antes que se realice a fin que el consumidor logre hacer la adquisición.
<b>Conclusión</b>	Toda adquisición de bienes y servicios deberá estar adecuadamente informada sobre requisitos, condiciones y restricciones de la propia transacción, a favor del consumidor.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Norma Legal - Colombia</b> Ley N° 527, Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones, capitulo III, artículo 14°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	En la formación del contrato, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un mensaje de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos.
<b>Análisis del contenido</b>	De lo expuesto, el contrato celebrado mediante mensajes de datos cuenta con la validez y fuerza obligatoria que respalda la ley , pues es un acuerdo expreso de ambas partes.
<b>Conclusión</b>	En la formación de los contratos, cuando se expresan mediante mensaje de datos, la oferta y aceptación de las partes, el contrato goza de validez y fuerza obligatoria.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Norma Legal - Chile</b> Ley N°19.496 Ley de Protección del Consumidor, artículo 12° A
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.
<b>Análisis del contenido</b>	De lo expuesto, no se consideran validos los contratos , no se ha formado teniendo acceso a toda la información de manera clara comprensible e inequívoca, sabiendo almacenar e imprimir tales datos.
<b>Conclusión</b>	Los contratos celebrados por medios electrónicos, donde el consentimiento no este formado de manera clara y precisa de los términos y condiciones, no tendrá validez alguna.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Norma Legal - Argentina</b> Código Civil y Comercial de la Nación, Libro 3, capítulo 3, Artículo 1105°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	Contratos celebrados a distancia son aquellos concluidos entre un proveedor y un consumidor con el uso exclusivo de medios de comunicación a distancia, entendiéndose por tales los que pueden ser utilizados sin la presencia física simultánea de las partes contratantes. En especial, se consideran los medios postales, electrónicos, telecomunicaciones, así como servicios de radio, televisión o prensa.
<b>Análisis del contenido</b>	De lo expuesto, se entiende como contratos celebrados a distancia aquellos donde participa un proveedor y consumidor a través de medios de comunicación a distancia.
<b>Conclusión</b>	Los contratos a distancia son aquellos donde no se requieren la presencia física simultánea de las partes, pues se celebran a través de medios de comunicación como los medios electrónicos.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Jurisprudencia - Colombia</b> Sentencia C-662/00, Consideraciones y Fundamento 3°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	Es decir, que para que, al mensaje de datos, reconocido como equivalente del escrito por la norma atacada, se le pueda dar valor dentro de una actuación judicial, como la que invoca el demandante, no basta que la información que el mensaje de datos contiene sea accesible para su posterior consulta.
<b>Análisis del contenido</b>	De lo referido, se reconoce que los mensajes de datos, tienen equivalencia aun escrito para la actuación judicial pudiéndose ser utilizada por las partes.
<b>Conclusión</b>	En la presente sentencia se reconoce que los mensajes de datos son de igual valor en la actuación judicial como un escrito normal, los cuales están a disposición de las partes.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Jurisprudencia - Colombia</b> Sentencia C- 662/00, Consideraciones y Fundamento 2.1
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	Todo parece indicar que este nuevo medio de intercambio de información, al eliminar barreras y permitir un contacto en tiempo real entre consumidores y vendedores, producirá mayor eficiencia en el ciclo de producción aparejado a un sin número de beneficios como la reducción de costos, , etc.
<b>Análisis del contenido</b>	La presente sentencia nos aclara que este nuevo medio de intercambio de información produce mayor eficiencia con mayores beneficios reduciendo costos y eliminando intermediarios en el proceso de comercialización.
<b>Conclusión</b>	Se puede entender que con el comercio electrónico se eliminan barreras y se permite realizar transacciones en tiempo real entre consumidores y vendedores creando con ellos innumerables beneficios.

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Título: Análisis de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos**

**Objetivo General:** Evaluación de la adquisición de bienes y servicios a través de internet y propuesta de regulación para contratos electrónicos.

**AUTORES** : - Caya Aliaga Gabriela Lorena  
- Chavez Lam Nancy Erika María

**FECHA** : 10 de mayo del 2021

<b>Fuente documental</b>	<b>Jurisprudencia - España</b> Sentencia Civil N° 222/2016, Fundamento 4°.
<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	Contrato suscrito entre dos empresarios y ajeno al régimen de protección de consumidores y usuarios que permitiría el desistimiento bajo determinadas condiciones como contrato a distancia, no habiéndose pactado en el contrato ninguna facultad de desistimiento unilateral del mismo y no existiendo ninguna norma legal que prevea esa facultad.
<b>Análisis del contenido</b>	En el presente caso se hace referencia que en el contrato celebrado a distancia no se permite el desistimiento por la misma causa o de manera unilateral pues no hay norma legal que lo avale.
<b>Conclusión</b>	El contrato a distancia celebrado no conto con ninguna clausula sobre el desistimiento y sus condiciones es por ello que el Juez desestima la petición al no encontrarse esto legislado.