

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

**“SEGURIDAD JURÍDICA Y CONTRATOS
COMERCIALES ELECTRÓNICOS EN TIENDAS
ONLINE EN ESTADO DE EMERGENCIA
COVID 19 – COMAS – 2021”**

Para Optar : El título profesional de abogado
Autores : Bach. Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
Bach. Emilia Fanny Sumari Poma
Asesora : Mg. Caroline Isabelle Tapia Flores
Línea de investigación
institucional : Desarrollo Humano y Derechos
Área de investigación
institucional : Ciencias sociales
Fecha de Inicio y : 01/10/2020 – 30/12/2021
de culminación

HUANCAYO – PERÚ
2022

HOJA DE JURADOS REVISORES

DR. LUIS POMA LAGOS
Decano de la Facultad de Derecho

Dr. ARMAS ZARATE FERNANDO.
Docente Revisor Titular 1

ABG. HUALI RAMOS DE AFAN JESSICA PATRICIA.
Docente Revisor Titular 2

MG. GUTIERREZ PEREZ AUGUSTO BENJAMIN.
Docente Revisor Titular 3

MG. LOAYZA VILLANUEVA SUSANA ELIZABETH.
Docente Revisor Suplente

DEDICATORIA:

A Dios, como un ser supremo, por ser creador de la humanidad y bendecirnos con el don de la vida y la salud. Y a nuestros familiares y amigos, por su colaboración y apoyo incondicional; y a nuestros profesores, por su orientación y guía para nuestra formación y realización de la presente tesis.

AGRADECIMIENTOS:

Gracias a Dios, familiares y amigos. Por su apoyo, guía y colaboración. Igualmente, a nuestra casa de estudios por nuestra formación profesional, y a nuestros profesores, quienes hicieron posible la materialización de esta investigación.

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS REVISORES	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.	12
1.2. Delimitación del problema	15
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Social	16
1.4.2. Teórica	16
1.4.3. Metodológica	17
1.5. Objetivos de la investigación	17
1.5.1. Objetivo general	17
1.5.2. Objetivos específicos	17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	18
2.2. Bases teóricas o Científicas	22
2.3. Marco Conceptual	35

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General	39
3.2. Hipótesis Específicas	39
3.3. Variables	39

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Diseño de la investigación	42
4.5. Población y muestra	42

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Técnicas de procedimientos de recolección de datos	43
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43
4.9. Aspectos éticos de la investigación	43

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados (descripción de resultados del marco teórico, identificando las variables y dimensiones, y el trabajo de campo)	44
5.2 Contrastación de hipótesis	50
5.3 Discusión de resultados	53

CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de consistencia	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	63
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	64
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	66
Anexo 5: Validación de Expertos respecto al instrumento	68
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	71
Anexo 7: Consentimiento o asentimiento informado de las personas encuestadas o entrevistadas	72

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión: Protección al consumidor	44
Tabla 2. Dimensión: Actos jurídicos	46
Tabla 3. Dimensión: Garantía Contractual	47
Tabla 4. Dimensión: Libertad Contractual	48
Tabla 5. Prueba de hipótesis general	50
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 1	51
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 2	52
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 3	53

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Figura 1. Protección al consumidor	45
Figura 2. Actos jurídicos	46
Figura 3. Garantía Contractual	48
Figura 4. Libertad Contractual	49

Resumen

El presente trabajo, titulado “Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID-19 – Comas - 2021”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas durante el 2021.

Asimismo, la metodología empleada en la investigación se enfocó bajo el método cuantitativo, con una tipología básica, de un nivel descriptivo, explicativo y correlacional, encuadrada en un diseño no experimental; la población estuvo constituida por los habitantes del Distrito de Comas, Provincia y Departamento de Lima. Se utilizó un muestreo especializado o no probabilístico y la muestra quedó conformada por 50 personas, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario estructurado con escala de Likert de 5 opciones de respuestas.

Al finalizar, se llegó a la conclusión que la seguridad jurídica influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, ello se corroboró por el valor obtenido del coeficiente estadístico de 0,564, además, el nivel de sig. De 0,003, permite colegir que dicha influencia es estadísticamente significativa.

Palabras clave: Seguridad jurídica, contrato electrónico, protección al consumidor.

Abstract

The present work, entitled "Legal security and electronic commercial contracts in online stores in a state of emergency COVID-19 - Comas - 2021", had the general objective of determining how legal security influences electronic commercial contracts in online stores in the state of emergency COVID-19 in the District of Comas during 2021.

Likewise, the methodology used in the research was focused on the quantitative method, with a basic typology, at a descriptive, explanatory and correlational level, framed in a non-experimental design; the population was constituted by the inhabitants of the District of Comas, Province and Department of Lima. A specialized or non-probabilistic sampling was used and the sample was made up of 50 people, to whom the structured questionnaire with a Likert scale of 5 response options was applied as a data collection instrument.

At the end, it was concluded that legal certainty significantly influences electronic commercial contracts in online stores in the COVID-19 state of emergency in the District of Comas, this was corroborated by the value obtained from the statistical coefficient of 0.564, in addition, the level of sig. Of 0.003, it allows us to infer that said influence is statistically significant.

Keywords: Legal certainty, electronic contract, consumer protection.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado “Seguridad jurídica y contratos electrónicos comerciales en tiendas online en estado de emergencia COVID-19 - Comas -2021”, tiene como propósito determinar de qué manera influye en la seguridad jurídica en los contratos comerciales en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021, por cuanto nos lleva a formular como problema general ¿De qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?, y como problemas específicos: ¿En qué medida influye la seguridad jurídica en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?; ¿en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?; y ¿en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el distrito de Comas, 2021?; por tales razones, nos motivamos a realizar la presente investigación.

Asimismo, desarrollamos los capítulos correspondientes conforme se detallan a continuación: capítulo I, planteamiento del problema, descripción del problema, delimitación del problema: espacial, temporal y conceptual, formulación del problema, problema general y específicos, justificación de la investigación: social, científico-

teórica, metodológica, objetivo general y específicos; en el capítulo II, el marco teórico, antecedentes (nacionales e internacionales), bases teóricas o científicas, marco conceptual (de las variables y dimensiones); en el capítulo III, las hipótesis y variables, hipótesis general y específicas, variables (definición conceptual y operacional); seguidamente el capítulo IV, metodología, método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas, procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos de la investigación; en el capítulo V, los resultados y el contraste de las hipótesis, que dan paso a la discusión de los resultados y, así, llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Al finalizar, se plasman las referencias y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la Seguridad jurídica en los contratos electrónicos comerciales en tiendas online en pleno estado de emergencia COVID-19, a nivel internacional y nacional, es un problema latente, hecho que motivó a grandes países —como Estados Unidos, Europa, China y otros— a establecer con carácter de urgencia políticas que garanticen la seguridad jurídica en las contrataciones electrónicas, siendo este el único medio eficaz para el comercio internacional, y que no es ajeno a países de Latinoamérica, incluido nuestro país, para de este modo enfrentar este gran desafío que es de trascendencia económica mundial y que continúa azotando al mundo.

En tal sentido, siendo parte de esta problemática el Distrito de Comas, amerita realizar un estudio descriptivo respecto a la misma, que es entendida como atípica, en la medida que se trata de un desafío para el sistema mundial en el aspecto social y económico de la colectividad, lo que exige determinadas alternativas de solución. Dada la situación actual que se viene atravesando, nuestra investigación nos permite determinar que el Distrito de Comas se encuentra en un nivel desfavorable de desarrollo en relación a los contratos comerciales electrónicos en tiendas online, lo que resulta preocupante, ya que no solo impide que los actores del mercado gocen de sus múltiples beneficios durante este tiempo delicado de pandemia generada por la propagación del coronavirus COVID-19 y sus múltiples variantes, lo que también coloca al distrito en una posición poco competitiva respecto de los demás distritos aledaños de Lima. La falta de confianza en la contratación electrónica comercial en tiendas online en estado de emergencia COVID-19, instala la causa principal de este problema, por lo que es

importante adoptar medidas que permitan recuperar y fortalecer la confianza de las personas hacia este tipo de contratación, así como incentivar la celebración de contratos electrónicos de consumo en tiendas online. En tal sentido, respecto al marco del derecho de protección al consumidor, resulta conveniente y necesario realizar mejoras en la regulación de los contratos electrónicos, debido a la desconfianza que tienen muchos consumidores de ser víctimas de fraudes o estafas, debiendo tratar de formalizar los contratos de esta naturaleza.

Por la naturaleza e importancia de los contratos electrónicos en tiendas online se hace necesario y útil su conocimiento y comprensión. Una característica principal es que, mediante este tipo de contratos, ninguna de las partes se encuentra de manera presencial al momento de la transacción y la firma, es decir que la presencia física es innecesaria, debido a que este comercio se realiza a través de diversos dispositivos telemáticos. Antes de celebrar un contrato a través de tiendas online, es importante tener en cuenta aspectos como los datos del producto o servicio que se pretende adquirir y tener conocimiento pleno y fehaciente del contenido de las cláusulas legales preestablecidas en este tipo de contratos.

Cabe señalar que la problemática afecta grandemente la economía de la población del Distrito de Comas; tanto por sus efectos como por las políticas públicas puestas en práctica, se requiere de un replanteamiento de acuerdo a las exigencias de la población. La obligación de medidas sanitarias en cuanto a la coyuntura por COVID-19, así como el aislamiento de zonas de trabajo y el aislamiento domiciliario, han causado un impacto significativo en el uso de las redes de telecomunicaciones por parte de la población, ya que tienden a dar solución a temas de aprovisionamiento de bienes, conectividad benéfica y acceso a la información; la necesidad de la ciudadanía obliga a cómo subsistir a pesar de ciertas limitaciones en el conocimiento de la Seguridad

Jurídica y los contratos comerciales electrónicos en tiendas online, en el que la mayor parte de pequeñas empresas viene quebrando por no realizar aportes de innovación, ello aunado a la desconfianza de los consumidores por posibles casos de estafa, lo que da motivo a la consolidación de monopolios empresas de gran envergadura y trayectoria.

Ante la coyuntura mundial por COVID-19, una de las soluciones más seguras fue el aislamiento social obligatorio, a fin de reducir la propagación del virus; esto implicó mantenerse en casa y evitar el tránsito público en centros de trabajo, de estudios, entre otros. En este caso, las aplicaciones digitales que permiten el teletrabajo, la educación virtual, la gestión de trámites, la intercomunicación social, emergen como una solución para luchar con las obligaciones que nos impone el contexto, siendo el factor importante para su uso la conectividad. Las tiendas virtuales pueden convertirse en un negocio rentable, siempre y cuando se cuente con seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos, aunque incluso pueden experimentar problemas, ya que con el tiempo, el comercio electrónico aumenta de manera elevada, motivando a las pequeñas empresas y/o tiendas aspirar a nuevos objetivos y estrategias que les permitan sostenerse en el mercado, conforme lo señala (Martínez, 2019).

De lo señalado, podemos concluir que con nuestra investigación trae consigo un gran aporte a la comunidad del Derecho ya que se pretende proponer una normatividad que proporcione seguridad jurídica que garantice el acto contractual de las partes involucradas en el comercio electrónico, en el que intervienen los mayoristas, los minoristas y el consumidor final. En efecto, se advierte, del problema planteado, la necesidad de una reforma del marco normativo nacional para una regulación adecuada, imponiendo candados difíciles de burlar y que proporcione seguridad jurídica a los contratos comerciales que se celebran de manera online, esto con la finalidad de

fortalecer el progreso de la economía nacional y, principalmente, para el desarrollo del Distrito de Comas.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial. Distrito de Comas, Provincia y Departamento de Lima.

Delimitación temporal. La investigación se desarrolló durante el 2020 y 2021.

Delimitación conceptual. Se desarrolló cuestionarios en la modalidad de encuestas anónimas para recabar datos y así conocer la opinión sobre la seguridad jurídica y los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿En qué medida influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos con respecto a la protección del consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?

¿En qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?

¿En qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual, en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Social

En este sentido, la investigación presenta una justificación social en razón que, actualmente, lo vivido y que se sigue viviendo, es decir, una forma de vida distinta por la pandemia del COVID-19, las tiendas online han tomado un protagonismo importante para las ventas por internet y presentan ventajas para el comprador: desde brindar un horario más extenso, es decir, disponible las 24 horas durante todos los días del año; dar una mayor importe de información digital para que los clientes puedan hacer una mejor apreciación de los productos o servicios; ofrecen la posibilidad de comunicarse de distintas maneras a través de dispositivos y aplicativos, como Whatsapp o similares. Se precisa que las empresas continúen ofreciendo sus productos o servicios a los clientes con la debida seguridad y garantía.

Mantener cerradas —durante varios meses— las tiendas, ha provocado considerables pérdidas a sus propietarios, por lo que muchos se han visto obligados a buscar otras alternativas de venta y, sobre todo a invertir en la creación de negocios online para así poder hacer frente a esta situación anormal, y que su clientela habitual pudiera seguir comprando, a pesar de las restricciones dadas por el gobierno. Fue también una oportunidad más ventajosa para muchas empresas que ya tenían su negocio online, el cual fue reforzado y ofreciendo un mejor y más eficiente servicio para así no tener ningún tipo de inconvenientes al momento que sus clientes realizaran las compras.

1.4.2. Teórica

El presente estudio cuenta con justificación teórica, porque se ha realizado una revisión bibliográfica exhaustiva, consultando a autores a los que se hace referencia, así como de la interpretación de las variables en estudio, obteniendo información cuya validez es verificable. Además de una justificación científica, pues estos resultados

motivarán a que se amplíen otros estudios respecto a esta temática, pudiendo considerarse nuevas variables y diferentes tipos de muestra.

1.4.3. Metodológica

El estudio también cuenta con una justificación metodológica, porque aporta con un instrumento creado para este fin, como es el cuestionario en forma de encuestas anónimas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

Establecer en qué medida influye la seguridad jurídica en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Establecer en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Establecer en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual, en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Nacionales

Choque (2015), en su tesis titulada “Seguridad Jurídica de los Contratos Electrónicos con Garantía Constitucional”, consideró como objetivo principal analizar cuáles son los efectos jurídicos que causan, en la celebración de los contratos electrónicos, la falta de la garantía constitucional; aplicó como método de estudio el análisis descriptivo y propositivo de carácter jurídico constitucional, para respaldar la celebración de los contratos electrónicos y, por tratarse de un estudio jurídico, se utilizó el enfoque cualitativo, arribando a la conclusión que, la viabilidad de las transacciones comerciales en este mundo globalizado, demuestra que no existe resguardo, mucho menos confiabilidad, en las transacciones comerciales vía internet, ya que, por el momento, no existe un respaldo constitucional que garantice estos movimientos, pues las normas son demasiado insipientes y superficiales; en tal sentido esta investigación es pertinente a ser considerada como antecedente a nuestra investigación, ya que tiene relación con nuestras variables de estudio.

Tello (2019), en su tesis titulada “Problemática de las personas invidentes en el acceso al e-commerce en el Perú”, en la que estableció como objetivo principal difundir las leyes estudiadas que estipulan específicamente determinadas disposiciones para asegurar la accesibilidad de personas con discapacidad; aplicando como método de estudio el no experimental transeccional o transversal, llegando a concluir que nuestra legislación no reconoce como derecho del consumidor al desistimiento, motivo por el cual no sería exigible en una relación de consumo realizada por la vía del comercio electrónico. La pertinencia de esta investigación radica en la necesidad de responder el

derecho para las personas invidentes mediante una legislación idónea que proteja sus derechos fundamentales, lo cual guarda relación con nuestra investigación.

Rojas y Rojas (2020), en su tesis titulada “La Supresión de los Elementos Clásicos en los Contratos Informáticos y su Impacto en las partes contractuales en la Provincia de Coronel Portillo, 2016 - 2017”, establece como objetivo central determinar las causas de la supresión de los elementos clásicos en los contratos informáticos y su grado de impacto en las partes contractuales; el método de investigación fue descriptivo-correlacional, lo que llevó a concluir que los contratos informáticos no se están adecuadamente regulados en la legislación peruana, puesto que no se halla una referencia normativa que se exprese taxativamente acerca de sus aspectos esenciales. Siendo pertinente con nuestra investigación debido al auge tecnológico, que no requiere de establecimientos físicos, así como personal físico, para que la contratación informática se efectúe.

Bazán y Gonzáles (2020), en su tesis titulada “La Inclusión Financiera del Bitcoin como Dinero Electrónico para una propuesta de Regulación en la Legislación Peruana”, establece como objetivo general analizar la relación el Bitcoin con el dinero electrónico para el Estado Peruano; aplicó la hermenéutica jurídica como método, a fin de realizar un análisis jurídico y concluyendo que el transcurso del dinero electrónico en la red guarda equivalencia al proceso mecánico del Bitcoin, por lo que concluye que este último debe ser regulado como dinero electrónico. De igual modo, concluye en la necesidad de brindar acceso al uso de cajeros Bitcoin para facilitar aún más las transacciones digitales.

Villafranca (2020), en su tesis titulada “La responsabilidad como intermediario de las tiendas virtuales: el caso de Mercado Libre”, planteó como objetivo analizar la responsabilidad civil que le compete a Mercado Libre en su rol de intermediario en la

compra y venta de bienes y servicios por medio de una plataforma virtual; tuvo como método de estudio la entrevistas a expertos en responsabilidad civil para salvaguardar al consumidor y al comercio electrónico, llegando a concluir que el tema de investigación cuenta con información primaria y limitada en materia de jurisprudencia o normatividad; respecto a las fuentes secundarias concluye que sí existe suficiente acceso a la información, tanto en libros, internet, artículos, revistas especializadas, trabajos de investigación, y que se hace pertinente por el avance de la tecnología que asegura el desarrollo de este mercado a una velocidad desmesurada.

2.2.2 Antecedentes Internacionales

Santana (2020), en su tesis titulada “Manifestación de la Voluntad y Determinación del Perfeccionamiento Contractual en los Sistemas de Contratación por Medios Electrónicos en la República Dominicana”, estableció como objetivo analizar la manifestación de la voluntad y la determinación del perfeccionamiento contractual en los sistemas de contratación por medios electrónicos en la República Dominicana, siendo el método de investigación utilizado de corte no experimental transeccional o transversal; la pertinencia de la presente investigación radica en la necesidad de responder a los cambios que la revolución digital ha introducido en las relaciones comerciales y negocios jurídicos contractuales, a fin de garantizar la existencia de mecanismos que brinden seguridad jurídica en el proceso de contratación.

Vélez (2018), en su tesis doctoral titulada “Los Conflictos de Consumo en Contratos Electrónicos y la Aplicación de Medios Alternos de Resolución de Conflictos por Medios Electrónicos en Costa Rica”, estableció como objetivo general un análisis desde el aspecto jurídico de los mecanismos de resolución alterna de conflictos en línea por disputas surgidas en contratos electrónicos mediante la comparación de su

regulación e implementación a nivel de Derecho Comparado, con el fin de establecer una propuesta regulatoria para Costa Rica; estableció como método el deductivo y llegó a la conclusión sobre la necesidad de una resolución alterna de conflictos en línea para disputas originadas en contratos electrónicos entre un consumidor y un empresario; en cuanto a este trabajo, su pertinencia es estudiar los medios de resolución alterna de conflictos en el comercio electrónico y su impacto en la defensa efectiva del consumidor en aquellos países que han regulado e implementado estos mecanismos utilizando plataformas electrónicas, de igual forma, la necesidad de establecer en el ordenamiento jurídico costarricense una regulación que permita su aplicación y análisis de los principales retos a nivel jurídico y práctico que enfrentan los métodos de resolución de litigios en línea.

Barroso (2015) en su tesis titulada “Comercio Electrónico y Seguridad Jurídica”, consideró como objetivo el análisis de las evidencias actuales referente a los trámites comerciales online, así como el posicionamiento legal ante los procesos de mediación de conflictos requeridos por las partes. Aplicó como metodología de investigación la descriptiva y analítica, llegando a la conclusión de exponer el proceso evolutivo del comercio electrónico, sus vertientes y su estructura irreversible en el mundo de los negocios, lo que asegura la pertinencia de analizar la actual estructura jurídica sobre el segmento y así intentar la inserción y ampliación de los mecanismos legales.

Polanco (2017), en su tesis titulada “Derecho uniforme del comercio electrónico: La Eficiencia de las leyes modelo como elemento armonizador en la Comunidad Andina”, estableció como objetivo general determinar, dentro del contexto normativo, la uniformidad de la labor comercial como modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y elementos de armonización, arribando a concluir que, al abordar las leyes y sus efectos, estos guardan relación con el comercio

electrónico, pertinencia cuyas fuentes son de carácter bibliográfico, legislativo y jurisprudencial.

López (2019), en su tesis titulada “La Protección del Consumidor en México a partir de los Contratos Celebrados en Internet”, quien estableció como objetivo principal analizar los alcances jurídicos de la protección de los consumidores en la contratación electrónica en México, para fijar la incorporación de principios generales para los contratos electrónicos armónicos con los estándares mínimos internacionales de protección, de manera que garanticen un mayor resguardo para los consumidores que realizan transacciones en línea, aplicando como método un enfoque cualitativo en el que se utilizaron métodos de investigación contemporáneos de la doctrina analítica, llegando a concluir que el derecho de los contratos, sin perder vigencia, ha sufrido de una serie de evoluciones que han determinado cambios en sus postulados más importantes, debido a las necesidades de la sociedad, de la globalización y la tecnología como el caso de los contratos de adhesión, y en especial, de la figura del consumidor. Es pertinente el contrato electrónico por estar regulado en el Código de Comercio, su esencia surge a partir del Código Civil, pues es en éste que se reconoce el elemento fundamental que le da vida, la manifestación del consentimiento por medios electrónicos.

2.2. Bases Teóricas

Antecedentes del comercio electrónico

La historia del comercio electrónico se remonta dos décadas atrás, a raíz de empresas con su inserción en el Intercambio Electrónico de Datos (EDI) que se dio entre firmas comerciales; el comercio electrónico —direccionado al consumidor— ha venido interactuando a través de, por ejemplo, cajeros automáticos, tarjetas de crédito, entre otros; su operatividad obedece a un sistema cerrado, siendo el medio de interacción más

beneficioso y habiendo determinado una nueva época, ajustando los modos de carácter abierto que posee internet con una interfaz de usuario natural para ambas partes.

Internet se instituyó desde 1991; se inició con un simple formulario (HTML) que fue capaz de recoger y remitir información por correos electrónicos al vendedor. Seguidamente, se inserta el conocido “carro de compras”, en el que se “ingresan” sólo la mercancía requerida que se encuentra dentro de un catálogo casi infinito. Este sistema no sólo contabiliza importes totales, sino también porcentajes y/o comisiones, impuestos e incluso tipos de cambio de divisas diferentes. Llegamos así a sistemas más sofisticados e “inteligentes” de comercios electrónicos que realizan tareas de administración, logística y con un trato directo (online) y personalizado para cada perfil o tipo de comprador.

Hoy en día la actividad comercial electrónica tiene un protagonismo importante en la economía, de tal manera que resulta tentadora y atractiva para los consumidores quienes tienen una gran facilidad de adquirir los servicios o productos que se ofrecen por medio de internet.

Contrato Electrónico

Definido como una modalidad avanzada de comercio remoto, el contrato electrónico surge gracias al comercio electrónico —*Ecommerce*—, que emplea a internet para su operatividad, así como de sistemas computacionales y de telecomunicaciones, para llevar a cabo transacciones comerciales sin necesidad de la presencia física del vendedor y el comprador (Yulaniz, 2009).

Este contrato es conocido como “comercialización online”, que consiste básicamente en realizar transacciones de compra y venta, en tiempo real y a través de una plataforma virtual que tiene soporte en internet y en los medios físicos

interconectados a manera de puentes; la mercancía puede ser física o abstracta, como por ejemplo un servicio o una transferencia interbancaria (Convelia, 2011)

El contrato electrónico se manifiesta cuando la oferta es aceptada y se remite información y datos de las partes para su procesamiento y almacenamiento (Del Carpio, 2009).

Seguridad Jurídica

Se trata de un tema de suma importancia y que genera mayor preocupación, sobre todo en la actualidad, pues permite esta nueva modalidad para la celebración de contratos. La Seguridad Jurídica está relacionada tanto a la celebración del contrato electrónico como a sus declaraciones contractuales. A fin de salvar este problema —que es de naturaleza jurídica y técnica— nuestro ordenamiento legal, en el año 2000, promulgó la Ley N° 27269, por medio de la cual se regularon las Firmas y los Certificados Digitales, otorgándoles la misma validez que a las de naturaleza manuscrita.

Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos

Este tipo de contratos, en paridad con su versión manuscrita, genera una considerable desconfianza en la población, a pesar de ser un medio bastante atractivo para el consumidor; por ello, la legislación debe reconsiderar su atención en artículos claros y concisos que garanticen una adecuada seguridad jurídica y, a la vez, la protección del consumidor (Reuters, 2020).

Las ventas que se realizan por internet y por las redes sociales constituyen una alternativa idónea en referencia a las medidas de emergencia sanitaria dictaminadas por el gobierno por la coyuntura de COVID-19, pues a la vez que se les protege, se les

permite continuar realizando actividades comerciales sin la necesidad de abandonar el domicilio.

Al respecto, la Agencia EFE (2020) señaló que la coyuntura del COVID-19 fue la responsable de cambiar el mundo hacia uno más digitalizado, lo que se traducirá en efectos y transformaciones de larga durabilidad, incluso cuando orden económico llegue a recuperarse. Según datos obtenidos durante la primera semana desde el inicio del aislamiento obligatorio, se evidenció un flujo de más de diez millones de Soles, esto es, un 49% más respecto a semanas anteriores.

Es por este motivo que las compras en tiendas online lograron registrar un récord en cuanto a su crecimiento comercial durante el estado de emergencia sanitaria, lo que fue beneficioso y positivo para aquellas empresas que ya contaban con sistemas digitales, pero no para las medianas y pequeñas empresas, para las que resultó todo un desafío que, aunque desconocido, tuvieron que hacerle frente y adaptarse a esta nueva modalidad. A manera de inicio, muchos utilizaron las redes de Facebook y Marketplace para promocionar productos y servicios, dado que son plataformas gratuitas, pero el error se presentó en cuanto a la inmediatez para concretar la transacción, es decir, que no se trataba de un comercio netamente online, aunque sí electrónico, tal y como refiere Michilot (2020).

Firma digital

Los documentos que testimonian y validan la concreción de una contratación electrónica es, por ende, de naturaleza electrónica, por lo que la firma tradicional (manuscrita) fue reemplazada. Cuando se habla de Firma Digital, no se hace referencia a una firma manuscrita escaneada, sino a un conjunto de signos y claves que pertenecen e identifican, indubitablemente, al titular de la misma.

Por tanto, La Firma Digital se configura como aquella innovación que consiste en un sistema cifrado e individualizado, siendo el titular la única persona con derechos a la misma, para efectos de emplearla ya sea para fines de identificación como para llevar a cabo transacciones comerciales. Viene a constituirse en una suerte de huella digital, en un sentido literal del término.

La Ley N° 27269, en su artículo 3°, señala que la Firma Digital es “...aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada” (Del Carpio, 2009).

En consecuencia, mediante el uso de la Firma Digital, se hace posible:

- a) Identificar y vincular al firmante.
- b) Garantizar la autenticación e integridad de los documentos electrónicos.

Asimismo, y en concordancia con esta ley, se establece que sólo podrán emitir Firma Digital las personas que cuenten, de forma exclusiva, con un Certificado Digital.

Entidades certificadoras y de registro

Son aquellas entidades encargadas de emitir, modificar o cancelar los Certificados Digitales, y son los encargados de otorgar la titularidad de la Firma Digital a los usuarios. Pero no es esta su única función, pues también son las responsables de promocionar el E-commerce brindando la debida protección y garantía a los agentes que intervienen en el comercio electrónico mediante el Certificado Digital.

Por estas razones, también asumen la responsabilidad para el registro y la verificación de los requisitos previos.

Certificados Digitales

Los Certificados Digitales, señalados en el artículo 6° de la Ley N° 27269, se definen como aquel documento electrónico que ha sido producido y firmado, digitalmente, por una entidad encargada de certificación, cuya función es asociar claves particulares con una persona determinada a fin de confirmar su identidad. También, en el artículo 7° de la Ley, se detalla el contenido de un Certificado Digital para que tenga validez.

Los Certificados Digitales poseen una característica más relevante, referida a la confidencialidad de los datos contenidos, teniendo calidad de reservados y pudiendo ser revelados a terceros, únicamente, por mandato judicial o a pedido expreso del titular de la Firma Digital.

También existen causas justificadas por las que estos Certificados Digitales puedan ser cancelados, tal y como lo señala el artículo 9° de la Ley: ya sea a solicitud del titular; por la revocatoria de la entidad certificadora; por la expiración de su vigencia; y por el cese de operaciones de la entidad certificadora.

La Ley N° 27269, en un principio, exigió que los Certificados Digitales extranjeros debían ser reconocidos por un órgano de certificación nacional, por lo que estos ciudadanos realizarían un procedimiento y un gasto doble. Pero esta circunstancia fue regulada mediante la Ley N° 27310, que modifica su artículo 11° y determina que los certificados digitales gestionados por entidades certificadoras extranjeras tendrían la misma eficacia y valor jurídico que uno expedido en el Perú, debiendo contar únicamente con el consentimiento de la autoridad administrativa nacional respectiva.

Por lo expuesto, se plantearon medidas para optimizar y garantizar una seguridad jurídica en beneficio del ciudadano, las mismas que se dieron en 3 niveles: uno normativo, en aras de proteger al consumidor; uno referido a la labor notarial y registral;

y finalmente, uno vinculado al derecho subjetivo, enmarcado en la debida concientización y exigencia de los derechos registrales que deben ser inculcados a los consumidores.

Garantías de seguridad jurídica

Para asegurar una adecuada garantía de la seguridad jurídica, se debe instaurar y/o mejorar el control para el buen funcionamiento de la legislación y la conducta idónea de las personas, función que, por ejemplo, se manifiesta en nuestra Constitución, por lo que se hace necesario que las normativas conexas carezcan de incertidumbre e indefensión.

Sin embargo —y desde la perspectiva del Derecho—, no se ha logrado unificar a las normativas que guardan estrecha o cierta relación entre sí, debido al grado de desconfianza que emana del consumidor, quien no cuenta con el conocimiento elemental respecto a los fallos que podrían suscitarse en los tribunales en caso de que se vieran inmersos en un conflicto.

La protección del consumidor

Se busca tutelar, mediante la normatividad acorde al derecho del consumidor, su protección y garantías respectivas, en tanto sujeto de derecho y agente facultado para realizar transacciones bajo diversas modalidades. Este interés se ajusta a un criterio colectivo y no particular, definiendo así al consumidor dentro de un tipo especial y diferenciado de individuos que conforman una comunidad. En tal sentido, los derechos que tiene un consumidor se diferencian significativamente de los derechos personales, puesto que los primeros se circunscriben únicamente en la relación contractual.

Según Casusol (2002) el consumidor forma parte de un colectivo de personas que tienen la peculiaridad de establecer y mantener relaciones de consumo que determinan y orientan su medio de existencia, estando sujeto a particulares normas sociales referidas al consumo y a patrones de conducta afines. Esta característica peculiar es la que suele generar cierta incertidumbre en los intereses de los consumidores, que deben ser comprendidos de manera colectiva y no individualmente.

El consumidor según la doctrina

Actualmente, la definición de consumidor no sólo es aplicable para aquellas personas que adquieren bienes o servicios para su consumo, sino que conlleva la garantía para la protección de los derechos respectivos mediante la legislación pertinente, y de igual modo, sujeto a deberes respectivos. Es así que, para Lowenrosen (2008), el consumidor debe ser definido como objeto de protección íntegra, total y absoluta, por lo que se deben asegurar sus derechos particulares (Lowenrosen, 2008).

Por otro lado, INDECOPI, en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, precisa que los consumidores son personas naturales o jurídicas que obtienen, utilizan o disfrutan —en calidad de destinatarios finales— productos o servicios, tanto materiales como inmateriales, siendo este disfrute propio o para su grupo familiar o social, y cuya actuación se manifiesta en un ámbito ajeno a actividades empresariales o profesionales.

Es una realidad innegable la desventaja en la que suele encontrarse el consumidor con respecto al debido conocimiento de los servicios y las particulares características de los bienes que adquiere, ello debido a la inaccesibilidad que tiene respecto a la información del proveedor, por lo que sus derechos son meramente respuestas jurídicas que tienden a proteger la relación contractual.

Por ello, los derechos del consumidor se encuentran regulados por normas e instrumentos que buscan equilibrar las interacciones entre proveedores y consumidores dentro de las transacciones económicas que establezcan, hecho que evidencia cierta deficiencia jurídica en lo que respecta a la contratación electrónica, la cual debería ser reformada tanto jurídica como administrativamente.

Derechos de los consumidores en la Constitución de 1993

Para Chamamé (2011), el derecho del consumidor busca definir la voluntad real, consciente e informada, del contratante, evitando que el acto de consumo sea un acto condicionado por presiones internas o externas y no voluntario.

La incorporación constitucional de la protección de derechos para los consumidores reside en el artículo 65° de la Constitución de 1993, en el que se pretende suprimir la desigualdad y asimetrías existentes en el mercado, por lo que el Estado reconoce su condición de vulnerabilidad frente a los proveedores. De este modo, reconoce al consumidor como eje de la actividad económica, por lo que el resguardo de sus derechos debe estar plenamente garantizado.

En ese sentido, Gutiérrez (2013) señala que no extraña que este artículo 65° eleve a norma la protección y defensa del consumidor, con rango constitucional, puesto que busca la igualdad y la reducción de asimetrías propias del mercado

El Estado y la protección del consumidor

Al respecto, como se ha mencionado, es deber del Estado garantizar los derechos de los consumidores a través de normas específicas y acordes a su naturaleza y realidad, en tanto agentes de mayor vulnerabilidad frente a los proveedores, debiendo estos últimos tener conocimiento pleno de los derechos y deberes que les asisten. De este

modo, se pretende establecer un medio de protección legal que garantice la seguridad jurídica para ambas partes en relación a las contrataciones comerciales electrónicas que realicen.

En razón de ello, el Estado cuenta con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (INDECOPI), encargado de informar y difundir las reglas que determinan y garantizan los derechos y los deberes que les corresponden a los agentes que intervienen en transacciones comerciales en general, así como de la transparencia respecto a los productos y servicios, a fin de no vulnerar los derechos del consumidor.

La presencia del Estado es sumamente importante para el resguardo de los derechos de los consumidores, pero existen diversos factores o inconveniente al instante de plasmar estas políticas, ya que es imposible que se concreten de inmediato, debido a la complejidad de los cambios que se dan, sobre todo en la tecnología; sin embargo, sí es posible desarrollar políticas de manera gradual dentro de un contexto conformado por las organizaciones públicas y privadas, empresas y, sobre todo, los consumidores a quienes se les busca proteger sus derechos; finalmente, el interés del Estado es garantizar que los beneficios alcancen de forma efectiva al consumidor.

La protección y defensa del consumidor en la Constitución de 1993

La participación en los temas de contratación tiene como protagonista al Estado y está sujeta de acuerdo a ley, enmarcada en la Constitución, en tanto ley de mayor jerarquía dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

De este modo, el Estado incorporó en este ordenamiento la figura del consumidor independiente al ámbito económico, por lo que Torres y Torres Lara (1997) señala que la empresa deja de ser el centro del derecho empresarial, dando paso a la relación

empresa-consumidor, escenario en que el Estado puede intervenir objetivamente y en defensa del consumidor (Torres y Torres Lara, 1997); este perfil se visualiza claramente en la Constitución de 1993, que otorga al Estado un rol protector, debiendo adecuarse al contexto y a su avance, así como a las necesidades de las personas, en tanto consumidores.

Por consiguiente, la protección de los derechos de los consumidores se establece en el marco de normas del régimen económico, lo que no significa pierdan o se separen los derechos fundamentales —también de rango constitucional—, ya que se trata de personas reconocidas por el Estado, debiendo garantizar su protección en general.

Fines

Nuestra legislación tiene como finalidad garantizar que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y gocen de los mecanismos y derechos efectivos para su protección, reduciendo así la asimetría informativa, eliminando las prácticas y/o conductas que afecten o vulneren sus intereses legítimos.

Principios

En el Código se sujeta a los siguientes principios:

1. Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas que protegen al consumidor provocan las decisiones independientes e informadas de los consumidores, con el propósito de que sus medidas orienten al mercado en la mejora de sus situaciones de los servicios y productos ofrecidos.

2. Principio Pro Consumidor.- Cualquiera que sea el campo que se desempeña, el Estado actúa en una operación tuitiva a favorecer al consumidor. En efecto, este principio se da en caso que exista duda insuperable en el rumbo de las reglas o cuando exista incertidumbre en los alcances de las transacciones por adhesión

y los celebrados en base a cláusulas generales de contrataciones, se debe interpretarse en sentido de favorecer al consumidor.

3. Principio de Transparencia.- En el ámbito de las actividades comerciales, los vendedores crean una plena facilidad a la información para los clientes acerca de los servicios y productos que ofrecen. Entonces la información que se emitirá debe ser oportuna y clara al mismo tiempo para convencer al consumidor.

4. Principio de Corrección de la Asimetría.- Este principio busca que, en la protección al consumidor, exista normas que para reprimir las distorsiones o prácticas no adecuadas generadas por la irregularidad informativa o la situación de inestabilidad que se presente dentro de los consumidores y proveedores, sea en la negociación o en cualquier otra situación notable, que al instante pueden colocar en una posición de desventaja al consumidor frente al vendedor, hecho que puede deberse a la falta de información.

5. Principio de Buena Fe.- Dicho de otro modo, los proveedores, consumidores, las sociedades de consumidores, corresponden regir su conducta de conformidad con el principio de buena fe, como lealtad y confianza entre las partes. Al valorar la conducta del comprador se analizan las situaciones relevantes sobre la información que se brinda, al igual que las características de las contrataciones y otros elementos en lo específico.

6. Principio de Protección Mínima.- Al respecto, las normas de mínimo amparo a los consumidores no imposibilita que las normas sectoriales puedan tener un mayor nivel de defensa al consumidor.

7. Principio Pro Asociativo.- Este principio trata de que el Estado debe proporcionar actividades de las asociaciones de consumidores o beneficiarios en un marco de acción responsable.

8. Principio de Primacía de la Realidad.- Por lo tanto, se analiza que en los escenarios donde existe interacción económica que evidentemente se ejecuten, persigan o establezcan las diferentes formas de actos jurídicos con relación del consumo que no enerva el análisis que la autoridad realice sobre la verdadera intención de la conducta que contiene el acto jurídico celebrado entre proveedor y consumidor.

Actos jurídicos

Requisitos

El requisito esencial es el consentimiento como la exteriorización de voluntad entre las partes que celebran un contrato y en el que se aceptan obligaciones y los correspondientes derechos adquiridos. Este consentimiento es primordial, dado que se basa en la autonomía de la voluntad, requisito indispensable que valida un acto contractual.

Lorenzetti & Soto (2003) conceptualizan al consentimiento como una declaración de la voluntad común de las partes contratantes en el momento de la coincidencia de la aceptación con la oferta.

Elementos

Los principales elementos del contrato son el proveedor y el consumidor, reconocidos tanto en la legislación como en la doctrina; teniendo en cuenta que el contrato es un acuerdo voluntario entre las partes, generando derechos y obligaciones. Por ende, el contrato electrónico se conforma con la oferta y su consentimiento, es decir, de manera similar a las contrataciones tradicionales. La manifestación de la voluntad de cada parte contratante se manifiesta —directa e inmediatamente— a través de la palabra

oral o escrita o cualquier otro medio directo (manual, mecánico, informático, telemático o electrónico). Hoy en día, el medio más importante lo constituye internet, pues permite celebrar cualquier tipo de contrato.

Es necesario tener en cuenta que las computadoras son máquinas que obedecen a instrucciones preestablecidas y accionadas por las partes contratantes y en una determinada plataforma, en tiempo real, para la compra y venta de objetos o materiales, según la necesidad (Torres, 2012).

Sujetos partes del contrato electrónico

El contrato electrónico de consumo: Es cuando en el contrato participa, por lo menos, un consumidor o usuario, como por ejemplo en la compra de un pasaje aéreo mediante la página web de una aerolínea.

El contrato electrónico mercantil: El contrato será mercantil cuando las partes contratistas las conformen empresarios o profesionales, como por ejemplo un contrato celebrado entre una compañía textil y una empresa dedicada a la confección de ropa deportiva para la compra-venta.

2.3. Marco conceptual

Contrato. En síntesis, el contrato consiste en la celebración de un acuerdo entre dos o más partes y que persigue un fin común y específico, generando la transmisión de derechos y obligaciones.

Contratos comerciales. En este contrato se detalla un acuerdo legal entre dos o más partes que se comprometen a realizar —como también a no realizarse— ciertas cosas. Los contratos pueden ser escritos o verbales y consignarse de manera formal o

informal. Generalmente, las empresas celebran contratos por escrito, siendo un aspecto estratégico para testimoniar los términos del acuerdo. En los contratos se establecen considerandos comerciales, tales como salarios, locaciones, préstamos, seguridad del empleado, entre otros.

Contratos online. Este tipo de contratos se ejecuta mediante un sitio “web”, en el que las partes realizan la transacción en forma interactiva; el consumidor indica haber tomado conocimiento para aceptar las cláusulas que allí se instauran. Esta modalidad puede o no ser diferida, dependiendo del producto adquirido; se realiza por medio de internet, por lo que la oferta, la aceptación, la entrega y el pago se hacen en línea (online). Como ejemplos tenemos la adquisición de canales de música exclusiva o la compra de un software para la computadora.

Contratación Indirecta u OFF LINE. Son contratos realizados empleando correos electrónicos (off line) en el que dos o más usuarios pactan utilizar este medio para llevar a cabo sus negociaciones. Los mensajes de los correos electrónicos no revisten la inmediatez de otros medios, pues muchas veces las respuestas presentan retraso.

Contratación electrónica por aplicativos móviles. Estos contratos utilizan aplicativos móviles previamente instalados en un dispositivo inteligente. La instalación de estos aplicativos es personalizada, debiendo el usuario generar una cuenta de registro para que se asigne un perfil de usuario, pudiendo, en adelante, utilizarla para llevar a cabo contrataciones sin tener que volver a proporcionar nuevamente sus datos por cada transacción, lo que evidencia la simplificación del proceso.

Garantía contractual. Al respecto, son instrumentos de protección de algunos riesgos colectivos en los Procesos de Contratación que pueden ser descubiertos por el

Organismo Estatal en la etapa de planeación de los procesos y que se ponen en práctica en caso de incumplimiento de las obligaciones del contrato.

Perfeccionamiento contractual. Este aspecto da inicio al nacimiento y subsistencia del contrato, mediante el cual se van ocasionar derechos y obligaciones para los interesados que lo van a formalizar. En tal sentido, es importante que las partes que lo firman se hallen debidamente acreditadas y que cuenten con la representación pertinente.

Manifestación de voluntad. En tal sentido, es requisito de efectividad para que se genere el acto jurídico, por ser el resultado de todo proceso libre decidido por el hombre y que transcurre de lo subjetivo, es decir, su voluntad interna hacia una voluntad exteriorizada o externa y, por ende, adquiere importancia jurídica.

Domicilio contractual. En síntesis, este es un domicilio de características especiales creado por las partes de manera voluntaria dentro del contrato. Por el cual se constituye el asiento legal de la persona para las obligaciones derivadas del contrato que lo motiva, y su fijación implica no solo la atribución de la jurisdicción pertinente, para la obligación de estar allí personalmente o el dejar a alguien que lo sustituya, para el acatamiento de las obligaciones.

Libertad contractual. Se materializa por la voluntad de los contratantes para la celebración de contratos electrónicos, los mismos que se encuentran investidos del principio de buena fe contractual. Su esencia está contemplada en el artículo 1354° del Código Civil peruano de la siguiente manera: *“Las partes pueden especificar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo”*.

Personas naturales. Se trata de personas físicas, capaces de obtener derechos y contraer obligaciones.

Personas jurídicas. Son entidades abstractas, de subsistencia real, a quienes el Derecho les reconoce una condición legal susceptible de contraer obligaciones y adquirir derechos.

Estado. El Estado debe estar presente según sus atribuciones como un agente económico; en la actualidad, cumple una función reguladora dentro de la economía, a fin de que los negocios tengan un óptimo desarrollo en el contexto de internet, teniendo en cuenta determinados conceptos para el entendimiento claro de la manera en que opera.

Seguridad jurídica. La noción de seguridad jurídica se apoya en los principios generales del derecho de validez absoluta en cuanto a tiempo y lugar, y subyace de la idea de justicia, libertad, igualdad y demás derechos inherentes a la persona humana.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La seguridad jurídica influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

3.2. Hipótesis específicas

La seguridad jurídica influye de manera significativa en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual, en el estado de COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

3.3. Variables

Variable independiente

Seguridad Jurídica

Definición conceptual: Se trata de un principio reconocido por el Derecho universal; asimismo, constituye una garantía que el Estado otorga a la persona con la finalidad de protegerla, conjuntamente con su patrimonio en el caso que estos sean violentados, garantizando su reparación.

Definición operacional: Consiste en la medición de los niveles de percepción integral para cada una de las dimensiones e indicadores de los encuestados que forman parte de la muestra de estudio, lo que se permite alcanzar a través de la aplicación de un instrumento válido y confiable.

Variable dependiente

Contratos Comerciales Electrónicos On-line

Definición conceptual: La contratación efectuada mediante medios electrónicos va unida a la vía en la que se lleva a cabo un contrato a distancia. Es el procedimiento para la compra y/o venta de mercancías por medios electrónicos (aplicaciones móviles e internet online)

Definición operacional: Estrategias para la elaboración de contratos comerciales electrónicos online a ejecutarse en la propia Red o, por el contrario, a través de la Red, es decir, si la contratación electrónica es directa o indirecta.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En concordancia con los objetivos planteados en la investigación, se afrontó la misma con la utilización del método cuantitativo. Al respecto Salas (2011), establece que este es un método que recoleta datos cuantitativos y utiliza para su análisis herramientas matemáticas y estadísticas para lograr la descripción y explicación de determinado fenómeno a través de datos numéricos.

4.2. Tipo de investigación

La concurrente investigación posee particularidades que permiten determinar que encuadra en una tipología básica, puesto que busca incrementar los conocimientos de carácter científico que existen en cuanto a las variables en estudio. Este tipo de investigaciones tienen como objeto el análisis del estado y funcionamiento del fenómeno de la problemática, para tomarlo como punto de partida y poder generar información teórica válida (Escudero y Cortés, 2018).

4.3. Nivel de investigación

En el actual estudio presenta un nivel descriptivo-explicativo y correlacional, puesto que se buscó conocer las características que presentan los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia por COVID-19, y la influencia que ejerce en la misma la seguridad jurídica. Para ello, se establecieron objetivos y se plantearon hipótesis que serán contrastadas. De igual forma, es correlacional, porque se midió el grado o nivel de correlación que existe entre las variables involucradas en la problemática.

4.4. Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue el no experimental, puesto que no se manipularon las variables de ninguna manera y solo se analizó cómo viene dándose el fenómeno como tal. Hernández et al (2014) señalan que la investigación no experimental es aquella donde no se modifica intencionalmente la variable ni sus resultados.

4.5. Población y muestra

La población constituye el universo total del cual se intentará conseguir y extender los resultados. Deben tener las mismas características que los hagan estar inmersos en la problemática de estudio. En el caso de la presente investigación, la población estuvo constituida por los habitantes del Distrito de Comas, Provincia y Departamento de Lima. En el caso de la muestra, Silva (2006) la define como sub conjunto de la población que resulta significativa. Para este caso, se realizó un muestro especializado o no probabilístico y la muestra quedó conformada por 50 personas.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Entre las técnicas utilizadas se encuentran la encuesta y la revisión documental. En cuanto a la encuesta, Pallela y Martíns (2010) consideran que está orientada a la recolección e información de varias personas y cuyo criterio conciernen al investigador.

Instrumentos de recolección de datos

Al instrumento es el cuestionario, estructurado con escala de Likert con 5 opciones de respuesta, el cual fue sometido a la validación de expertos para conocer su

claridad, así como la objetividad, la organización, la suficiencia, etc. Asimismo, fue igualmente sometido al cálculo del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad.

4.7. Técnicas de procedimientos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se solicitaron autorizaciones pertinentes, para luego explicar a los participantes el objeto del estudio, solicitando también su consentimiento para proceder a realizar las encuestas a través del formulario en forma virtual.

4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En este estudio se realizó una estadística descriptiva para presentar los resultados y, finalmente, se contrastaron las hipótesis con los datos estadísticos respectivos (prueba Rho de Spearman), utilizando para tal fin el software SPSS versión 25 en español.

4.9. Aspectos éticos de la investigación

En esta investigación, las personas que integran la muestra fueron informadas sobre el tema de estudio, para luego solicitar su consentimiento para el llenado de la encuesta; también se les informó que el resultado de los datos fue manejado con absoluta confidencialidad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

5.1.1 Resultados de la variable independiente: Seguridad Jurídica

Tabla 1

Dimensión: Protección al consumidor

	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que la seguridad jurídica es un aspecto fundamental en los contratos electrónicos, por la desconfianza que dicha modalidad ocasiona?	32	64%	11	22%	7	14%	0	0%	0	0%
2. ¿Cree usted que la seguridad jurídica se garantiza debidamente al estar reglamentada no solo en la constitución sino en normativas o estatutos legales, que permite que queden establecidas las pautas necesarias evitando de esta manera incertidumbre o indefensión?	0	0%	4	8%	12	24%	29	58%	5	10%
3. ¿Considera usted que la protección del consumidor busca tutelar el interés no solo individual sino colectivo, el cual afecta a todos los involucrados en la relación contractual?	35	70%	14	28%	1	2%	0	0%	0	0%
4. ¿Considera usted que el Estado le está brindando, en esta coyuntura nacional por el COVID-19, las garantías necesarias y protección a los consumidores?	5	10%	8	16%	2	4%	1	2%	34	68%
5. Considera usted que la Constitución política, al proteger el interés de los consumidores y usuarios, evita que sus derechos se vulneren?	34	68%	12	24%	4	8%	0	0%	0	0%
6. ¿Cree usted que la seguridad jurídica influye en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?	45	90%	5	10%	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	25	50%	9	18%	4	9%	5	10%	7	13%

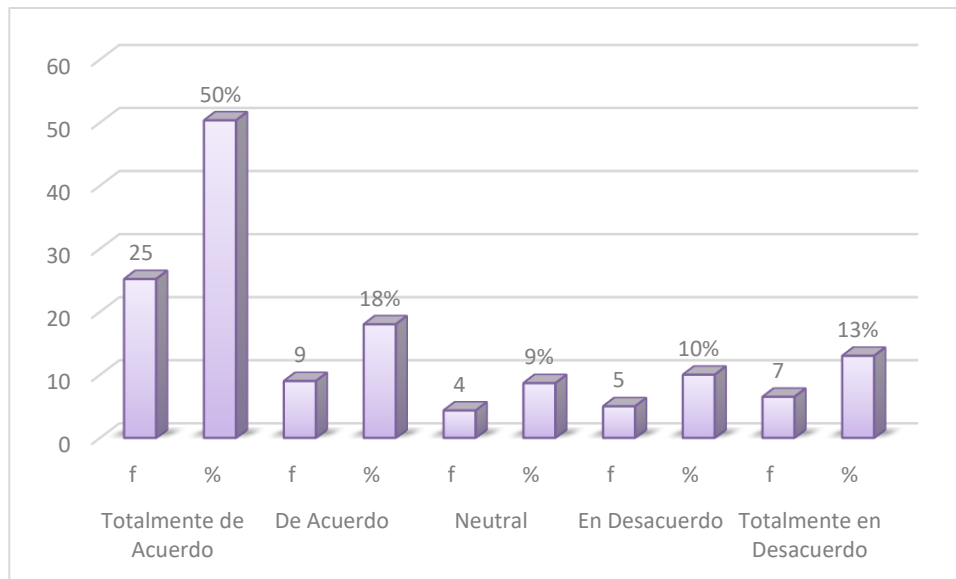


Figura 1. Resultados de la dimensión: Protección al consumidor. Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis:

Se indagó acerca la seguridad jurídica, teniendo en cuenta la protección al consumidor, y se obtuvieron los datos descritos en la tabla 1 y figura 1, donde se aprecia que, de forma general, el 50% respondió “totalmente de acuerdo” a las interrogantes, mientras que el 18% dijo estar “de acuerdo” el 9% “neutral”, el 10% “en desacuerdo” y el 13% “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 2

Dimensión: Actos jurídicos

	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera usted que se respetan los elementos principales del acto jurídico en los contratos comerciales electrónicos, tomando en cuenta la emergencia nacional suscitada por el COVID-19?	31	62%	14	28%	4	8%	1	2%	0	0%
8. ¿Cree usted que los actos jurídicos celebrados on-line posee como mayor ventaja que las distancias se acortan, y que el consumidor se encuentra a un clic de distancia del proveedor, lo que resulta especialmente favorecedor en el presente caso de emergencia nacional por COVID-19?	27	54%	21	42%	2	4%	0	0%	0	0%
9. ¿Considera usted que el acto jurídico de contratación electrónica se perfecciona al momento que el consumidor otorga su aceptación al proveedor, y tanto en tiempo como en lugar (incluso siendo remoto) determinará desde qué instante las partes se encuentran vinculadas contractualmente?	44	88%	6	12%	0	0%	0	0%	0	0%
10. ¿Cree usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?	50	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	38	76%	10	21%	2	3%	0	1%	0	0%

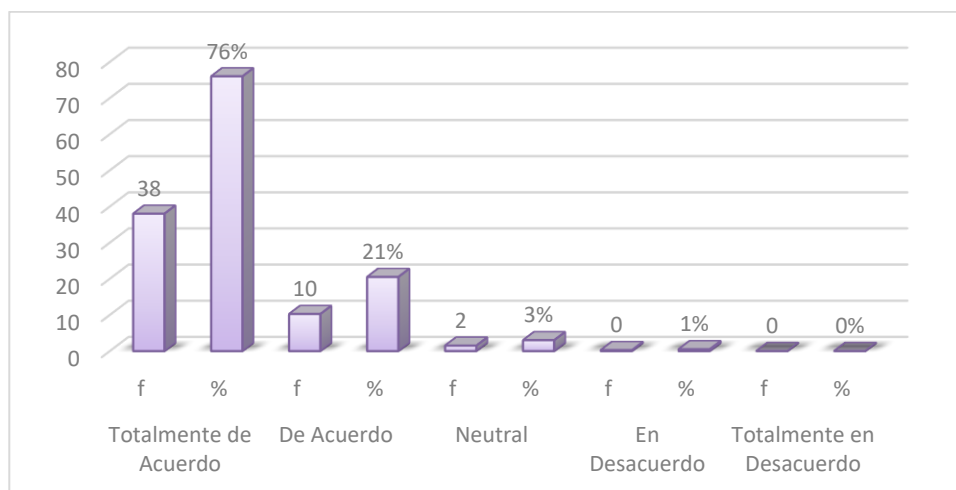


Figura 2. Resultados de la dimensión: Actos jurídicos. Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis:

Se investigó sobre la seguridad jurídica, teniendo en cuenta los actos jurídicos y requisitos, elementos y sujeto, cuyos resultados se encuentran en la tabla y figura 2, respectivamente, observándose que, de forma general, el 75% respondió “totalmente de acuerdo” a las interrogantes, el 21% “de acuerdo”, el 3% “neutral”, y 1% “en desacuerdo”.

5.1.2 Resultados de la variable independiente: Contratos Comerciales Electrónicos On-line

Tabla 3

Dimensión: Garantía Contractual

	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Considera usted que se garantiza la cobertura de riesgos en los procesos de contratación comercial electrónica, por parte de las entidades estatales?	5	10%	1	2%	0	0%	18	36%	26	52%
12. ¿Considera usted que el consentimiento o manifestación de voluntad entre las partes constituye requisito principal para que un contrato tenga validez?	44	88%	2	4%	4	8%	0	0%	0	0%
13. Tomando en cuenta que el perfeccionamiento de un contrato se da con el nacimiento y existencia del contrato, ¿Cree usted que es importante que las partes que lo firman se encuentren debidamente acreditadas y que tengan una representación respectiva?	34	68%	16	32%	0	0%	0	0%	0	0%
14. ¿Considera usted que el domicilio contractual es uno de los aspectos más importantes de la garantía contractual, pues su fijación implica la atribución de la jurisdicción?	24	48%	19	38%	7	14%	0	0%	0	0%
Total:	27	54%	10	19%	3	6%	5	9%	7	13%

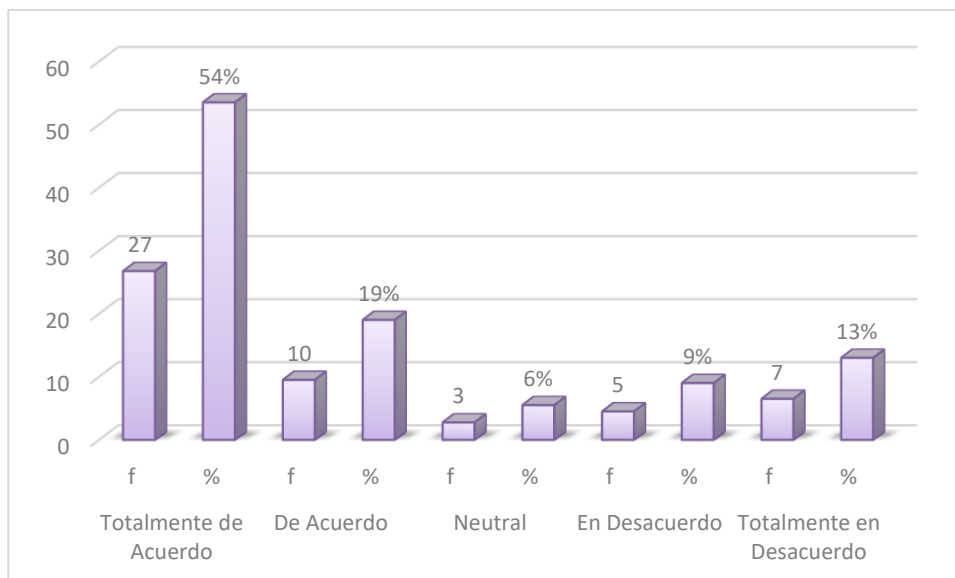


Figura 3. Resultados de la dimensión: Garantía Contractual. Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis:

Se averiguó acerca de los contratos comerciales electrónicos on-line, teniendo en consideración la garantía contractual y aspectos relevantes de la misma como el perfeccionamiento contractual, la manifestación de voluntad y el domicilio contractual. Los resultados están en la tabla y figura 3, y se observa que, de forma general, el 54% dijo estar “totalmente de acuerdo” con las interrogantes, el 19% “de acuerdo”, el 6% “neutral”, 9% “en desacuerdo” y 13% dijo estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 4

Dimensión: Libertad contractual

	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. ¿Cree usted que la creación de relaciones jurídicas entre las partes con el fin de contribuir con el crecimiento de la economía, especialmente en esta coyuntura que se vive en el país, constituye libertad contractual?	43	86%	7	14%	0	0%	0	0%	0	0%
16. ¿Considera usted que las personas naturales, actuando bajo título personal, con plena capacidad de ejercicio puede perfeccionar un contrato?	44	88%	6	12%	0	0%	0	0%	0	0%

17. ¿Cree usted que, una persona jurídica al momento de perfeccionar contratos lo hace a título de una entidad o empresa, que como tal tiene derechos y deberes por lo que debe estar representada judicial y extrajudicialmente?	48	96%	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%
18. ¿Considera usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID19 distrito de Comas?	49	98%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	46	92%	4	8%	0	0%	0	0%	0	0%

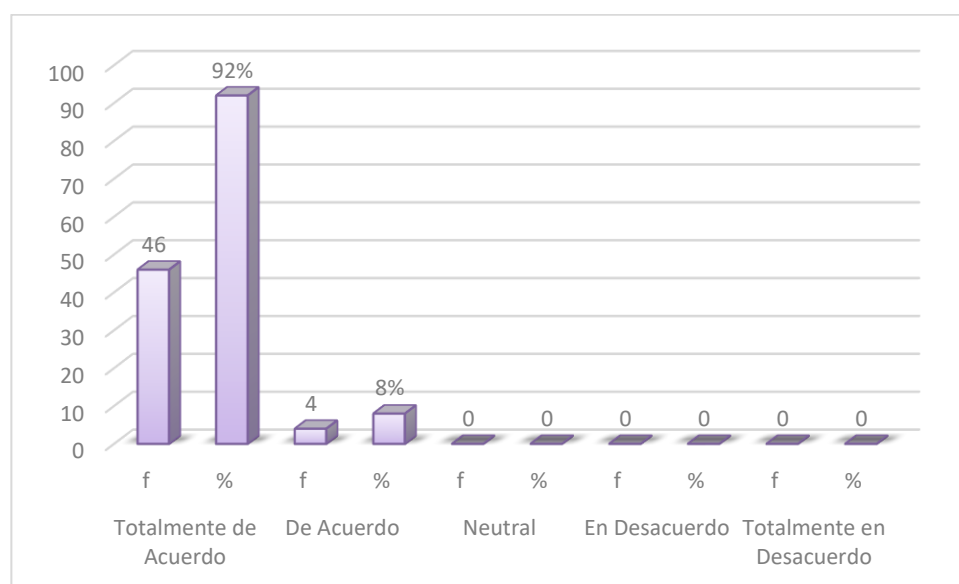


Figura 4. Resultados de la dimensión: Libertad Contractual. Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis:

Se indagó acerca los contratos comerciales electrónicos on-line, teniendo en consideración la libertad contractual y aspectos relevantes de la misma como las personas naturales, personas jurídicas y el Estado, obteniéndose resultados en la tabla y figura 4, observándose que, de forma general, 92% dijo estar “totalmente de acuerdo” con respecto a las interrogantes, mientras el 8% estuvo “de acuerdo”.

5.2. Contrastación de hipótesis

Se ejecuta mediante el estadístico de prueba, que en este caso es la Rho de Spearman, por la naturaleza de las variables. Para ello, se plantean la hipótesis de investigación (H1), y una contraria o nula (H0).

5.2.1 Contrastación de hipótesis general

H₁: La seguridad jurídica influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

H₀: La seguridad jurídica no influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Tabla 5

Prueba de Hipótesis General

		seguridad jurídica	contratos comerciales electrónicos
Rho de Spearman	seguridad jurídica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.003
		N	50
	contratos comerciales electrónicos	Coefficiente de correlación	0,564**
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	50

Análisis:

De los resultados anteriores se puede comprobar que ambas variables analizadas poseen una relación entre ellas, ello se puede afirmar puesto que el coeficiente Rho Spearman resultó ser de 0,564 lo cual denota una relación positiva y moderada; por su parte, el nivel de significancia de 0,003 al estar por debajo del nivel aceptado de 0,005 demuestra esta relación como estadísticamente significativa, por lo que la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: La seguridad jurídica influye de manera significativa en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

H₀: La seguridad jurídica no influye de manera significativa en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Tabla 6

Prueba de Hipótesis específica 1

			seguridad jurídica	protección al consumidor
Rho de Spearman	seguridad jurídica	Coefficiente de correlación	1,000	0,665
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	protección al consumidor	N	50	50
		Coefficiente de correlación	0,665	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	50	50

Análisis:

Los resultados de la prueba estadística demuestran que las variables analizadas poseen una relación entre ellas, ello se puede afirmar puesto que el coeficiente Rho Spearman resultó ser de 0,665 lo cual denota una relación positiva y moderada; por su parte, el nivel de significancia de 0,001 al estar por debajo del nivel aceptado de 0,005 demuestra que la relación es significativa estadísticamente, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.3 Contrastación de hipótesis específica 2

H₁: Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

H₀: Los contratos comerciales electrónicos no influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Tabla 7

Prueba de Hipótesis específica 2

		contratos comerciales electrónicos		actos jurídicos	
Rho de Spearman	contratos comerciales electrónicos	Coefficiente de correlación	1,000	0,589	
		Sig. (bilateral)	.	0,001	
		N	50	50	
	actos jurídicos	Coefficiente de correlación	0,589	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,001	.	
		N	50	50	

Análisis:

Los resultados de la prueba estadística demuestran que las variables analizadas poseen una relación entre ellas, ello se puede afirmar puesto que el coeficiente Rho Spearman resultó ser de 0,589 lo cual denota una relación positiva y moderada; por su parte, el nivel de significancia de 0,001 al estar por debajo del nivel aceptado de 0,005 demuestra que la relación es significativa estadísticamente, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

5.2.4 Contrastación de hipótesis específica 3

H₁: Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

H₀: Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Tabla 8

Prueba de Hipótesis específica 3

			contratos comerciales electrónicos	libertad contractual
Rho de Spearman	contratos comerciales electrónicos	Coefficiente de correlación	1,000	0,493
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	libertad contractual	N	50	50
		Coefficiente de correlación	0,493	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

Análisis:

Los resultados de la prueba estadística demuestran que las variables analizadas poseen una relación entre ellas, ello se puede afirmar puesto que el coeficiente Rho Spearman resultó ser de 0,493 lo cual denota que la relación es positiva y moderada respecto a las variables de estudio; y que tienen nivel de significancia de 0,003 al estar por debajo del nivel aceptado de 0,005 demuestra que dicha relación es significativa estadísticamente. Teniendo en cuenta ello, la hipótesis alternativa se acepta y la hipótesis nula se rechaza.

5.3 Discusión de los resultados

Considerando que el objetivo general de la investigación es determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, se obtuvo que la seguridad jurídica es un aspecto fundamental en los contratos electrónicos, por la desconfianza que dicha modalidad ocasiona. De igual forma, se obtuvo que, pese a que la seguridad jurídica se encuentra regulada en la Constitución, en normativa y estatutos legales, no se garantiza debidamente en las contrataciones comerciales electrónicas, por lo que se crea una situación de incertidumbre e indefensión.

Al respecto, se encuentra la investigación de Choque (2015), donde estableció que en el mundo actual, en que se impone el conocimiento, la viabilidad de estas transacciones comerciales en cuanto a su rapidez e inmediatez, queda demostrado que no existe seguridad ni confiabilidad en las mismas, debido a que no se cuenta con el respectivo respaldo constitucional que garantice la adecuada realización de estas transacciones, o en todo caso, por la superficialidad de las normas.

Ahora bien, considerando lo expuesto, es decir, que los resultados de las investigaciones poseen similitud, se toman como válidos. Por ello, se puede afirmar que la seguridad jurídica incide en los contratos electrónicos, lo cual fue corroborado por la prueba estadística Rho de Spearman. En ese sentido, se acepta la hipótesis general.

Por otro lado, se obtuvo que la protección al consumidor busca tutelar el interés no solo individual sino colectivo, ya que afecta a todos los sujetos involucrados en una relación contractual; es importante destacar que el 68% considera que el Estado no le está brindando, en esta coyuntura nacional por el COVID-19, las garantías necesarias y de protección a los consumidores.

En ese orden de ideas, se puede mencionar la investigación realizada por López (2019), donde analizó los alcances jurídicos de la protección de los consumidores con respecto al tema de las contrataciones electrónicas en México, llegando a establecer que se deben incorporar estándares mínimos internacionales de protección en la materia que garanticen un mayor resguardo y seguridad jurídica de los consumidores que realizan transacciones en línea.

Considerando lo expuesto, y que las investigaciones guardan similitudes parciales, los resultados obtenidos se toman como válidos, por lo que se acepta la hipótesis específica 1, es decir, la seguridad jurídica influye de manera relevante en la

protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021.

Con respecto a los contratos comerciales electrónicos, se obtuvo que se respetan sus elementos principales, tomando en cuenta la emergencia nacional suscitada por el COVID-19, a su vez, la población objeto de estudio considera que los actos jurídicos celebrados on-line poseen como mayor ventaja debido a que las distancias se acortan y que el consumidor se encuentra *a un clic de distancia* del proveedor, lo que resulta especialmente favorecedor en la coyuntura nacional.

Aunado a ello, se obtuvo que el acto jurídico de contratación electrónica se perfecciona al momento en que el consumidor consiente y acepta la oferta del proveedor, tanto en momento como en lugar —incluso siendo remoto—, lo que permitirá determinar desde qué instante las partes se encuentran vinculadas contractualmente. Es de menester resaltar que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021; razón por la cual, se acepta la hipótesis 2 de la presente investigación.

Ahora bien, el 86% de la muestra estuvo totalmente de acuerdo y el 14% de acuerdo con que, al crear relaciones jurídicas entre las partes con el fin de contribuir con el crecimiento de la economía, especialmente en esta coyuntura que se vive en el país, constituye libertad contractual; a su vez, la misma es ejercida por personas naturales, personas jurídicas y el Estado. El 98% considera que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas.

Al respecto, se encuentra la investigación desarrollada por Santana (2020), en la que analizó la manifestación de la voluntad, la determinación del perfeccionamiento y

la libertad contractual en los sistemas de contratación por medios electrónicos en República Dominicana, concluyendo la existencia de una necesidad para responder a los cambios generados por la revolución digital con respecto a las relaciones comerciales y negocios jurídicos contractuales, ello con la finalidad de garantizar la existencia de mecanismos que otorguen seguridad jurídica a sus actores durante el desarrollo de las mismas.

Tomando en consideración todo lo anterior, se acepta la hipótesis 3 de la presente investigación, es decir, se corrobora que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual, en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas.

CONCLUSIONES

1. Luego del desarrollo de la investigación se pudo demostrar que la seguridad jurídica influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, lo que se corroboró por el valor obtenido del coeficiente estadístico de 0,564, además, el nivel de sig. de 0,003, permite colegir que dicha influencia es estadísticamente significativa.
2. Se pudo determinar que la seguridad jurídica influye de manera significativa en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021; dado que el valor del coeficiente estadístico obtenido fue de 0,665, el cual refiere que, a mayor seguridad jurídica, mayor es la protección al consumidor, aunado a ello, el nivel de significancia de 0,001 hace referencia a que dicha influencia es significativa estadísticamente.
3. Se pudo determinar que los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021; lo fue corroborado por los resultados obtenidos de la población de estudio, y del valor del coeficiente estadístico de 0,589. Además, el nivel de significancia de 0.001 denota que dicha influencia es significativa.
4. Se concluye que los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021; lo que se corroboró por los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento a la población de estudio, y por el valor obtenido del coeficiente estadístico de 0,493 y un nivel de sig. de 0,000 que denota que dicha influencia es estadísticamente significativa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la creación de una nueva legislación con respecto a la contratación electrónica o en todo caso precisar la ya existente, para así colmar vacíos legales y regular de manera exacta y objetiva la contratación electrónica, garantizando así la seguridad jurídica y evitando de esta manera la vulneración y el estado de indefensión que padecen los consumidores.

Se recomienda ejecutar campañas de difusión con respecto a los contratos electrónicos para que la población esté debidamente informada o al menos tenga nociones básicas acerca de los mismos, de sus elementos constitutivos, de sus beneficios y alcances, de sus principios y modalidades, entre otros.

Se recomienda establecer medidas legales que garanticen que los actos contractuales de las partes involucradas en el comercio electrónico se ejecuten con las respectivas garantías en salvaguarda de la seguridad jurídica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barroso, C. (2015). *Comercio Electrónico y Seguridad Jurídica*.
- Bazán, J. (2020). *a Inclusión Financiera del Bitcoin como Dinero Electrónico para una propuesta de Regulación en la Legislación Peruana*.
- Choque, D. (2015). *Seguridad Jurídica de los Contratos electrónicos con Garantía constitucional*.
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH.
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la Investigación (5ed)*. México: McGrawHill.
- López, J. (2019). *La Protección del Consumidor en México, un Partir de los Contratos Celebrados En Internet*.
- Martinez, J., & Facultad, P. (2019). *Tecnología en Gestión comercial y Financiera*.
- Pallela, S y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Venezuela: Fedupel.
- Polanco, H. (2017). *Derecho uniforme del comercio electrónico: La eficacia de las leyes modelo como elemento armonizador en la Comunidad Andina*.
- Quispe, H. (2020). *Cambio de reglas del comercio: Perspectivas de compra y venta en tiempos de Covid-19*.
- Reuters, T. (2020). Contratos electrónicos. *LEY*.
www.delitosinformaticos.com/trabajos/clickwrap.htm.
- Rojas, W. (2020). *La supresión de los elementos clásicos en los contratos informáticos y su impacto en las partes contractuales*.
- Salas, H. (2011). Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y Cualitativa (Dualismo Metodológico). *Cinta Moebio*, 40 (1), 1-21.
- Santana, M. (2020). Manifestación de la Voluntad y Determinación del Perfeccionamiento Contractual en los Sistemas de Contratación por Medios

Electrónicos. *Tesis*.

Silva, J. (2006). *Metodología de la Investigación. Elementos Básicos*. Venezuela:

Ediciones CO-BO.

Tello, M. (2019). *Problemática de las personas invidentes en el acceso al e-comercio en el Perú*.

Vélez, J. (2018). *Los Conflictos de Consumo En Contratos Electrónicos y la Aplicación De Medios Alternos De Resolución de Conflictos Por Medios Electrónicos en Costa Rica*.

Villafranca, C. (2020). *La Responsabilidad como Intermediario de las Tiendas Virtuales: El Caso De Mercadolibre*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID-19 - Distrito de Comas - 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Instrumentos
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La seguridad jurídica influye de manera significativa en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>V. I. Seguridad jurídica</p> <p>Dimensión Protección al consumidor</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fin -Valor -Principios <p>Dimensión: Actos jurídicos</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos - Elementos - Sujetos 	<p>Instrumentos de recolección de datos e informaciones:</p> <p>Encuestas</p> <p>Fuentes Bibliográficas</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida influye la seguridad jurídica en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer en qué medida influye la seguridad jurídica en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La seguridad jurídica influye de manera significativa en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>V.D Contratos comerciales electrónico online</p> <p>Dimensión: Garantía contractual</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfeccionamiento contractual - manifestación de voluntad - Domicilio contractual <p>Dimensión: Libertad contractual</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas naturales - Personas jurídicas - Estado 	
<p>¿En qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?</p>	<p>Establecer en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021</p>		
<p>¿En qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual, en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?</p>	<p>Establecer en qué medida los contratos comerciales electrónicos influyen en la libertad contractual, en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>	<p>Los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual, en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.</p>		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Título: SEGURIDAD JURÍDICA Y CONTRATOS COMERCIALES ELECTRÓNICOS EN TIENDAS ONLINE EN ESTADO DE EMERGENCIA COVID-19 - DISTRITO DE COMAS - 2021.					
Objetivo General: Determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021.					
VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Seguridad Jurídica	Es un principio del Derecho universal reconocido; asimismo es una garantía otorgada por el Estado a la persona con el fin de protegerlo conjuntamente con sus patrimonios en caso estos sean violentados, garantizar su reparación.	Es la medida de los niveles de percepción integral de cada una de las dimensiones e indicadores, por parte de los encuestados que forman parte de la muestra de estudio, lo cual se permitirá alcanzar a través de la aplicación de un instrumento válido y confiable.	Protección al consumidor	- Fin - Valor - Principios	Encuesta Cuestionario Estructurado Escala Valorativa: 5- Totalmente de acuerdo 4- De acuerdo 3- Neutral 2- En Desacuerdo 1- Totalmente en desacuerdo
			Actos jurídicos	- Requisitos - Elementos - Sujetos	
Contratos Comerciales Electrónicos On-line	La contratación efectuada mediante medios electrónicos va unida a la forma en la que se lleva a cabo un contrato a distancia. Proceso de compra y venta de productos por medios electrónicos, como aplicaciones móviles e Internet online.	Estrategias para el desarrollo de contratos comerciales electrónicos online a ejecutarse en la propia Red o, por el contrario, a través de la Red, es decir, si la contratación electrónica es directa o indirecta.	Garantía Contractual	- Perfeccionamiento contractual - Manifestación de voluntad - Domicilio contractual	
			Libertad contractual	- Personas Naturales - Personas Jurídicas - Estado	

Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Tipo de Variable	Nombre de la Variable	Dimensiones	Ítems o Preguntas
<p>VARIABLE 1 VARIABLE INDEPENDIENTE</p>	<p>Seguridad Jurídica</p>	<p>Protección al Consumidor</p> <p>Actos Jurídicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la seguridad jurídica es un aspecto fundamental en los contratos electrónicos, por la desconfianza que dicha modalidad ocasiona? 2. ¿Cree usted que la seguridad jurídica se garantiza debidamente al estar reglamentada no solo en la constitución sino en normativas o estatutos legales, que permite que queden establecidas las pautas necesarias evitando de esta manera incertidumbre o indefensión? 3. ¿Considera usted que la protección del consumidor busca tutelar el interés no solo individual sino colectivo, que recaee sobre todos los involucrados en la relación contractual? 4. ¿Considera usted que el Estado le está brindando, en esta coyuntura nacional por el COVID-19, las garantías necesarias y protección a los consumidores? 5. ¿Considera usted que la Constitución política, al proteger el interés de los consumidores y usuarios, evita que sus derechos se vulneren? 6. ¿Cree usted que la seguridad jurídica influye en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021? 7. ¿Considera usted que se respetan los elementos principales del acto jurídico en los contratos comerciales electrónicos, tomando en cuenta la emergencia nacional suscitada por el COVID-19? 8. ¿Cree usted que los actos jurídicos celebrados on-line posee como mayor ventaja que las distancias se acortan, y que el consumidor se encuentra a un clic de distancia del proveedor, lo que resulta especialmente favorecedor en el presente caso de emergencia nacional por COVID-19? 9. ¿Considera usted que el acto jurídico de contratación electrónica se perfecciona al momento de que el consumidor acuse de recibo de su aceptación por parte del

			<p>proveedor, y en momento y lugar (bien sea remoto) determinara desde que momento las partes están vinculadas contractualmente?</p> <p>10. ¿Cree usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?</p>
<p>VARIABLE 2 VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>Contratos Comerciales Electrónicos On-line</p>	<p>Garantía Contractual</p> <p>Libertad Contractual</p>	<p>11. ¿Considera usted que la se garantiza la cobertura de riesgos en los procesos de contratación comercial electrónica, por parte de las entidades estatales?</p> <p>12. ¿Considera usted que el consentimiento o manifestación de voluntad entre las partes es uno de los requisitos fundamentales para la validez de un contrato?</p> <p>13. Tomando en cuenta que el perfeccionamiento de un contrato se da con el nacimiento y existencia del contrato, ¿Cree usted que es importante que las partes que lo firman se encuentren debidamente acreditadas y que tengan una representación respectiva?</p> <p>14. ¿Considera usted que el domicilio contractual es uno de los aspectos más importantes de la garantía contractual, pues su fijación implica la atribución de la jurisdicción?</p> <p>15. ¿Cree usted que, al crear relaciones jurídicas entre las partes con el fin de contribuir con el crecimiento de la economía, especialmente en esta coyuntura que se vive en el país, constituye libertad contractual?</p> <p>16. ¿Considera usted que las personas naturales, actuando bajo título personal, con plena capacidad de ejercicio puede perfeccionar un contrato?</p> <p>17. ¿Cree usted que, una persona jurídica al momento de perfeccionar contratos lo hace a título de una entidad o empresa, que como tal tiene derechos y deberes por lo que debe estar representada judicial y extrajudicialmente?</p> <p>18. ¿Considera usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas?</p>

Anexo 4. Instrumento

CUESTIONARIO.

Estimado Ciudadano

Reciban un cordial saludo

El propósito de este instrumento es determinar de qué manera influye la seguridad jurídica en los contratos comerciales electrónicos en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 en el Distrito de Comas, 2021. Se agradece responder cada pregunta con honestidad. Las opciones de respuesta son: 5- Totalmente de Acuerdo, 4- De Acuerdo, 3- Neutral, 2- En Desacuerdo, 1-Totalmente en Desacuerdo.

Ítems	Opciones de Respuesta				
	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted que la seguridad jurídica es un aspecto fundamental en los contratos electrónicos, por la desconfianza que dicha modalidad ocasiona?					
2. ¿Cree usted que la seguridad jurídica se garantiza debidamente al estar reglamentada no solo en la constitución sino en normativas o estatutos legales, que permite que queden establecidas las pautas necesarias evitando de esta manera incertidumbre o indefensión?					
3. ¿Considera usted que la protección del consumidor busca tutelar el interés no solo individual sino colectivo, que recaer sobre todos los involucrados en la relación contractual?					
4. ¿Considera usted que el Estado le está brindando, en esta coyuntura nacional por el COVID-19, las garantías necesarias y protección a los consumidores?					
5. ¿Considera usted que la Constitución política, al proteger el interés de los consumidores y usuarios, evita que sus derechos se vulneren?					
6. ¿Cree usted que la seguridad jurídica influye en la protección al consumidor en las compras en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?					
7. ¿Considera usted que se respetan los elementos principales del acto jurídico en los contratos comerciales electrónicos, tomando en cuenta la emergencia nacional suscitada por el COVID-19?					
8. ¿Cree usted que los actos jurídicos celebrados on-line posee como mayor ventaja que las distancias se acortan, y que el consumidor se encuentra a un clic de distancia del					

proveedor, lo que resulta especialmente favorecedor en el presente caso de emergencia nacional por COVID-19?					
9. ¿Considera usted que el acto jurídico de contratación electrónica se perfecciona al momento de que el consumidor acuse de recibo de su aceptación por parte del proveedor, y en momento y lugar (bien sea remoto) determinara desde que momento las partes están vinculadas contractualmente?					
10.¿Cree usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en los actos jurídicos celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas, Lima 2021?					
11.¿Considera usted que la se garantiza la cobertura de riesgos en los procesos de contratación comercial electrónica, por parte de las entidades estatales?					
12.¿Considera usted que el consentimiento o manifestación de voluntad entre las partes es uno de los requisitos fundamentales para la validez de un contrato?					
13.Tomando en cuenta que el perfeccionamiento de un contrato se da con el nacimiento y existencia del contrato, ¿Cree usted que es importante que las partes que lo firman se encuentren debidamente acreditadas y que tengan una representación respectiva?					
14.¿Considera usted que el domicilio contractual es uno de los aspectos más importantes de la garantía contractual, pues su fijación implica la atribución de la jurisdicción?					
15.¿Cree usted que, al crear relaciones jurídicas entre las partes con el fin de contribuir con el crecimiento de la economía, especialmente en esta coyuntura que se vive en el país, constituye libertad contractual?					
16.¿Considera usted que las personas naturales, actuando bajo título personal, con plena capacidad de ejercicio puede perfeccionar un contrato?					
17.¿Cree usted que, una persona jurídica al momento de perfeccionar contratos lo hace a título de una entidad o empresa, que como tal tiene derechos y deberes por lo que debe estar representada judicial y extrajudicialmente?					
18.¿Considera usted que los contratos comerciales electrónicos influyen de manera significativa en la libertad contractual celebrados en tiendas online en el estado de emergencia COVID-19 distrito de Comas?					

Anexo 5. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: **VERGARA FELICES MIGUEL ANGEL.**

1.2. Cargo e Institución donde labora: **UPLA**

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza y Emilia Fanny Sumari Poma

III. Aspectos de Validación

Indicadores	Criterio	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																				X
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																				X
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																				X
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																			X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																			X	
Coherencia	Entre las áreas de las variables																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																				X

IV. Opinión de Aplicabilidad: Existe suficiencia.

V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:

20

Validación Cualitativa:

Excelente

Lima, Julio 2021



Firma del Experto

Anexo 5. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: MAG. RIVERA ARELLANO CARLOS ENRIQUE.

1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE – UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU – UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU.

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza y Emilia Fanny Sumari Poma

III. Aspectos de Validación

Indicadores	Criterio	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																				X
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																				X
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																				X
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																				X
Coherencia	Entre las áreas de las variables																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																				X

IV. Opinión de Aplicabilidad: Existe suficiencia.

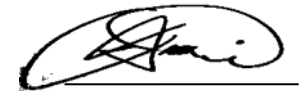
V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:

20

Validación Cualitativa:

Excelente

Lima, Julio 2021



Firma del Experto

Anexo 5. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. VILLEGAS MONTEZA, AMILCAR E.

1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UPLA – INVESTIGADOR INSTITUTO CERVANTES

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza y Emilia Fanny Sumari Poma

III. Aspectos de Validación

Indicadores	Criterio	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Claridad	El lenguaje se presenta de manera clara																		X		
Objetividad	Expresado para conocer en cuanto al comportamiento de las variables																				X
Actualidad	Muestra contenidos de las variables que actualmente se maneja																				X
Organización	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos																		X		
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente																			X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos en relación a las variables																			X	
Coherencia	Entre las áreas de las variables																			X	
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X	
Intencionalidad	Adecuado para determinar sobre el comportamiento de las dimensiones																			X	

IV. Opinión de Aplicabilidad: Existe suficiencia.

V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:

19

Validación Cualitativa:

Excelente

Lima, Julio 2021


Firma del Experto

Anexo 6. Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento, el mismo se sometió al coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las variables observadas. Para llevar a cabo la comprobación de la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 10 personas, y mediante el sistema SPSS se pudo conocer la fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	18

Análisis:

El valor del Alfa de Cronbach cuanto más se aproxime al 1, mayor es la confiabilidad del instrumento. Además, se ha dado como convenio tácito por diversos autores que valores superiores a 0,8 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Es así que, el resultado obtenido en la presente investigación de 0,833 se considera un nivel de fiabilidad muy alto.

Anexo 7. Consentimiento Informado

AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA

(CONSENTIMIENTO INFORMADO)

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 18 junio 2021



Ramos Toledo María Cristina
N° DNI: 40533665

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:



2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA**(CONSENTIMIENTO INFORMADO)**

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 20 junio 2021



German Torres Cárdenas
N° DNI: **09021504**

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA**(CONSENTIMIENTO INFORMADO)**

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 20 junio 2021



Ricardo Cipriano Méndez
N° DNI: 25787597

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA**(CONSENTIMIENTO INFORMADO)**

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 20 junio 2021



Alberto Nicanor Llactas Castañeda°
DNI: 25628019

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA

(CONSENTIMIENTO INFORMADO)

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 20 junio 2021



Victoria Gisella Zevallos Guzmán
N° DNI:25776396

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:



2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



AUTORIZACION PARA RESPONDER A ENCUESTA

(CONSENTIMIENTO INFORMADO)

Acepto participar voluntariamente en responder la presente encuesta, que tiene solo fines académicos y es de carácter confidencial, para que los Bachilleres de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Peruana los Andes: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza con DNI. N° 09042795 y Emilia Fanny Sumari Poma con DNI. N° 09053669, para que obtengan su título de Abogado.

He sido informado de que la Tesis de la presente investigación se titula:

“Seguridad jurídica y contratos comerciales electrónicos en tiendas online en estado de emergencia COVID19 distrito de Comas, 2021.”

En señal de conformidad firmo el presente documento.

Comas, 20 junio 2021



Fidencia Norma Gonzales Ríos
N° DNI: 15678592

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Sumari Poma Emilia Fanny
D.NI. N° 09053669
N° de teléfono/celular: 927789979
Email: fannysumap@gmail.com

Firma:



2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Nancy Victoria Cerdán Sigüenza
D.NI. N° 09042795
N° de teléfono/celular: 959778019
Email: nancycerdan123@hotmail.com

Firma:



APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO INFORMADO

