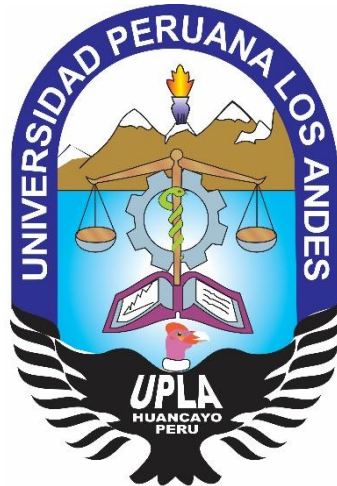


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

TITULO : LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, AÑO 2019.

PARA OPTAR : EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

**AUTOR : BACH. PALOMINO ALVAREZ DANITZA
BACH. RODRIGUEZ GERARDINI JUAN JOSE**

ASESOR : Dr. ISAAC WILMER MONTERO YARANGA

LÍNEA DE INV. INSTITUCIONAL : DESARROLLO HUMANO Y DERECHOS

FECHA DE INICIO Y CULMINACIÓN : JULIO 2019 A JULIO 2020

HUANCAYO – PERU

2020

ASESOR

Dr. ISAAC WILMER MONTERO YARANGA

*A Dios, por darnos fuerza para continuar
en este proceso de obtener uno de los anhelos más
deseados; y a nuestros padres por apoyarnos y
permitirnos ser lo que hoy somos.*

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por guiarnos a lo largo de la existencia, otorgándonos fortaleza en todo momento, llenando de bendiciones a nuestras familias.

Damos las gracias a nuestros padres, por ser los promotores de nuestra vida profesional, y por brindarnos el apoyo suficiente para continuar con nuestros objetivos.

A nuestra alma mater por otorgarnos conocimientos, anécdotas, buenos amigos, y un hogar más.

Expresamos gratitud a nuestro asesor Dr. Isaac Wilmer Montero Yaranga, quien nos brindó apoyo amical y profesional, para la realización de la presente tesis.

A nuestros familiares, amigos y personas especiales por acompañarnos y formar parte de nuestros objetivos.

RESUMEN

La presente investigación surge del **problema**: ¿de qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019?, teniendo como **objetivo**: determinar de qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019. Siendo la **Hipótesis general**, que la celebración de los contratos electrónicos otorga escasa seguridad jurídica al contratante, al existir vacíos legales, inexistencia de cláusulas, ineficacia del ente fiscalizador y dificultad para identificar al proveedor en la ciudad de Huancayo, 2019. **Los métodos** empleados son: Método Inductivo- Deductivo, histórico y explicativo, la investigación es de **Tipo** Básica, jurídica social; asimismo es de **nivel** explicativo; Mediante un **diseño** no experimental de corte transversal- Explicativo, y una **población** de 100 personas que realizaron contratos electrónicos, aplicando el **tipo de muestreo** no probabilístico intencional. **La técnica** utilizada es la encuesta-Cuestionario y análisis documental, teniendo como **conclusión** que la celebración de los contratos electrónicos en nuestra ciudad carece de seguridad jurídica por vulnerar garantías y derechos de los contratantes.

PALABRAS CLAVES:

La celebración de los contratos electrónicos

Seguridad jurídica al contratante

ABSTRACT

This investigation arises from the problem: how does the celebration of electronic contracts grant legal security to the contractor in the city of Huancayo? with the objective of determining how the conclusion of electronic contracts grants legal security to the contracting party in the city of Huancayo. Being the general hypothesis, that the conclusion of electronic contracts gives poor legal certainty to the contracting party, since there are legal gaps, lack of clauses, inefficiency of the audit body and difficulty in identifying the provider in the city of Huancayo. The methods used are: inductive-deductive, historical and explanatory method; the researches of a basic, social legal type; it's also explanatory. though a non-experimental cross-sectorial design-explanatory, and a population of one hundred people who made electronic contracts applying the type of intentional non probabilistic sampling. The technique used is the questionnaire, survey and documentary analysis, having as conclusion the celebration of electronic contracts in our city lacks security legal for violating guarantees and rights of the contracting parties.

KEYWORDS:

The celebration of electronic contracts

Legal security to the contractor

	ÍNDICE	Pag.
AGRADECIMIENTO		iv
RESUMEN		v
ABSTRACT		vi
INDICE DE CONTENIDO		vii
INDICE DE TABLAS		xii
INDICE DE GRAFICOS		xiii
INTRODUCCION		xiv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Descripción Del Problema	1
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.1.2.1. Delimitación temporal	3
1.1.2.2. Delimitación especial	3
1.1.2.3. Delimitación social	3
1.1.2.4. Delimitación conceptual	4
1.1.3. Formulación Del Problema	4
1.1.3.1. Problema General	4
1.1.3.2. Problemas específicos	4
1.1.4. Justificación de la Investigación	5
1.1.4.1. Justificación Teórica	5
1.1.4.2. Justificación Practica	6
1.1.4.3. Justificación Social	7

1.1.4.4. Justificación Metodológica	7
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.3.1. Hipótesis	8
1.3.2. Variables	9
1.3.3. Proceso de operacionalización de las variables	9

CAPITULO II

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO HISTÓRICO	11
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2.1. A nivel local	13
2.2.2. A nivel nacional	15
2.2.3. A nivel internacional	19
2.3. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.3.1. Acto Jurídico	20
2.3.1.1. Clasificación	22
2.3.1.2. Elementos	25
2.3.2. Derecho de Contrato	26
2.3.2.1. Teorías del consentimiento contractual	29
2.3.2.2. Clausulas generales de los contratos	32
2.3.2.3. Características de las cláusulas generales de contratación	32
2.3.3. Vacíos legales	33

2.3.3.1.	Clases de lagunas	34
2.3.4.	Comercio Electrónico	35
2.3.5.	Contratos Electrónicos	36
2.3.5.1	Documento electrónico	37
2.3.5.2.	Operaciones realizadas en forma digital	37
2.3.5.3.	Perfeccionamiento de los contratos electrónicos	39
2.3.5.4.	El conocimiento y contratación entre ausentes	39
2.3.5.5.	La oferta en los contratos electrónicos	40
2.3.5.6.	La aceptación de los contratos electrónicos	41
2.3.5.7.	Tipos de contrataciones electrónicas	41
2.3.5.8.	Ventajas de la contratación electrónica	42
2.3.5.9.	Tipos de firmas electrónicas	43
2.3.5.10.	Perfeccionamiento de los contratos electrónicos	44
2.3.6.	Firma digital	46
2.3.6.1.	Del titular de la firma digital	46
2.3.6.2.	Obligaciones del titular de la firma digital	46
2.3.6.3.	Certificado digital	46
2.3.6.4.	Confidencialidad de la información	47
2.3.6.5.	Cancelación del certificado digital	47
2.3.7.	INDECOPI	48
2.3.7.1.	INDECOPI frente a la protección del consumidor	48
2.3.7.2.	Funciones de INDECOPI	48
2.3.7.3.	Obligaciones de los proveedores	49
2.3.7.4.	Prohibiciones que deben observar los proveedores	50

2.3.8. Seguridad Jurídica	51
2.4. MARCO CONCEPTUAL	52
2.5. MARCO FORMAL O LEGAL	56
2.5.1. Constitución Política del Perú	56
2.5.2. Código Civil Peruano	57
2.5.3. Código de Protección al Consumidor	57

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	61
3.1.1. Métodos Generales	61
3.1.2. Método específico	63
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN	64
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.5.1. Población	66
3.5.2. Muestra	66
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	67
3.6.2. Instrumentos de recolección	68
3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	68

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	69
-------------------------------------	----

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	89
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIÓN	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	107
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

N°	DESCRIPCIÓN DE TABLAS	Pag.
01	Protección de la ley peruana en la compra de bienes y servicios	69
02	Explicación de las condiciones de los contratos electrónicos	71
03	El conocimiento de la existencia del organismo especializado en contrataciones electrónicas	73
04	Identificación del proveedor en la celebración de contratos electrónicos	75
05	Garantías del estado peruano en la celebración de contratos electrónicos	77
06	Protección de los derechos del contratante en la celebración de contratos electrónicos	79
07	Protección de los derechos del contratante	81
08	Incumplimiento de contrato electrónico por parte del proveedor	85
09	Seguridad jurídica de los contratos electrónicos	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	DESCRIPCIÓN DE GRÁFICOS	Pag.
01	Protección de la ley peruana en la compra de bienes y servicios	70
02	Explicación de las condiciones de los contratos electrónicos	71
03	El conocimiento de la existencia del organismo especializado en contrataciones electrónicas	73
04	Identificación del proveedor en la celebración de contratos electrónicos	75
05	Garantías del estado peruano en la celebración de contratos electrónicos	77
06	Protección de los derechos del contratante en la celebración de contratos electrónicos	79
07	Protección de los derechos del contratante	82
08	Incumplimiento de contrato electrónico por parte del proveedor	85
09	Seguridad jurídica de los contratos electrónicos	88

INTRODUCCIÓN

La presente tesis intitulado es: “LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, AÑO 2019” teniendo como propósito realizar el análisis de contratos de bienes y servicios a través de medios electrónicos, y así obtener el título profesional de abogados.

Como realidad problemática nos enfocarnos al crecimiento de las nuevas tecnologías de información, las cuales repercuten en nuestra vida cotidiana, sobre todo en aquellas relaciones contractuales de bienes y servicios, los mismos que producen efectos jurídicos.

Actualmente la realidad electrónica es un hecho irrefutable, influye drásticamente en los negocios jurídicos, pues los medios electrónicos son herramientas que permiten el intercambio de información entre usuarios ausentes, empero al realizar un contrato electrónico en la adquisición de bienes y servicios otorga algunos beneficios, sin embargo, al no contar con normas peruanas específicas que respalden dichos contratos y con un ente regulador especializado, se crea una incertidumbre, el cual pone en riesgo a la seguridad jurídica desprotegiendo al consumidor y conllevando a futuras estafas.

Frente a la descripción del problema antes mencionado se plantea la siguiente interrogante, ¿de qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, año 2019?, teniendo como **objetivo:** determinar de qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, año 2019. Siendo la **Hipótesis general**, que la celebración de los contratos electrónicos otorga escasa seguridad jurídica al contratante, al existir vacíos legales, inexistencia de cláusulas, ineficacia del ente fiscalizador y dificultad para identificar al proveedor en la ciudad de Huancayo, año 2019.

La tesis comprende de cuatro capítulos, la misma que está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo trata de la descripción del problema, delimitación, justificación, los objetivos y la Hipótesis. El segundo capítulo se enfoca más en el desarrollo del tema realizando una breve reseña histórica de los contratos electrónicos, teniendo en cuenta los antecedentes de investigación, asimismo desarrollamos las bases teóricas y marco conceptual, las misma que tienen relación con nuestras variables e indicadores y señalando el marco legal correspondiente al tema. El tercer capítulo corresponde a la metodología de la investigación empírica del problema, en el que se desarrolló los métodos, tipos, niveles, diseño, población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procesamiento de datos; culminando con el cuarto capítulo, en el cual se realizó la presentación de los resultados, como la contrastación de la Hipótesis, discusión, para que como parte final obtener las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de tesis.

Es preciso señalar que esta tesis se ha realizado con conciencia, por cuanto la materia objeto de análisis forma parte de la problemática jurisdiccional, el cual es pan de cada día, ante la evidente desprotección de los derechos de consumidores que realizan contratos a través de medios electrónicos.

Debemos señalar que, al problema de investigación, existen estudios realizados, doctrina, es decir nos referimos a la inexistencia de seguridad jurídica en la celebración de contratos electrónicos que realizan los ciudadanos de Huancayo, así como en el país entero

Obteniendo como resultados los gráficos aplicados a nuestra encuesta, donde se refleja la vulneración de derechos al realizar compras a través de medios electrónicos, ausencia de términos de condiciones de los contratos, e inexistencia de un organismo especializado supervisor y fiscalizador.

Llegando a la conclusión que la celebración de contratos electrónicos otorga escasa seguridad jurídica al contratante, al existir lagunas legales, inexistencia de cláusulas, ineficacia del ente fiscalizador y dificultad para identificar al proveedor en nuestra ciudad.

LOS AUTORES

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción Del Problema

En la actualidad se ha venido desarrollando de una manera desenfrenada los avances tecnológicos el cual repercute y causa un gran impacto entre los seres humanos, por lo que actualmente la realidad electrónica es un hecho irrefutable, influyendo drásticamente en los negocios jurídicos causando así una nueva etapa dentro del acto jurídico, siendo el contrato electrónico una metodología que permite transacciones comerciales, en el cual las partes involucradas interactúan de manera ausente, entendida como aquellas partes que no asisten físicamente, por ello ante el nacimiento de los contratos vía internet, la misma que permite adquirir bienes y servicios, dando ámbito a una negociación compleja, masificando productos a través de la red, hecho que emplean los contratos de la compra y venta de bienes y servicios debido al uso de una computadora.

Por ello la necesidad de obtener u ofrecer bienes o servicios, frente a la afluencia considerable se presenta la posibilidad de contratar por medios más rápidos y veloces realizándose a través de un contrato electrónico que simplifican la vida cotidiana al ser efectuados mediante uno de los elementos más accesibles en la actualidad como lo es una computadora, empero estamos frente a una grave situación pues no existe un reconocimiento de las partes involucradas, tampoco se cuenta con la firma manuscrito ni con el documento físico en el que haga constar el contrato electrónico, pero si existe la regulación de firmas y certificados digitales en nuestro ordenamiento, sin embargo la utilización de este tipo de firma no son 100 % seguras, pues pueden ser alteradas y falsificadas, por ello los contratos electrónicos están inmersos a la transgresión y vulneración de los derechos del contratante, causando así una inseguridad jurídica, para con el contratante; por otro lado nos encontramos ante la dificultad de identificar la identidad del proveedor, ya que algunos sistemas son vulnerables, lo cual genera incertidumbre en los compradores, generando un riesgo al no identificar la razón social, el domicilio o la nacionalidad del proveedor impidiendo el crecimiento del comercio electrónico.

Del mismo modo es complicado determinar la buena fe de las partes, es así que el proveedor debe tener control de la fase de sus procesos identificando en todo momento a quien suscribe el contrato electrónico, identificando si es el titular o un tercero; por otra parte se tiene la inquietud por parte del consumidor cuando no existe certeza, en la adquisición del bien o servicio solicitado, teniendo en cuenta las características y las especificaciones establecidas, entendido esto que si bien es cierto por el principio de libertad contractual, los contratantes pueden establecer, los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, es

decir una libertad de elección, pero el problema surge cuando una de las partes la cual se desconoce, no cumple con lo pactado, otorgando algún bien o servicio diferente a lo solicitado por el consumidor, dando paso a una inseguridad jurídica, pues el consumidor tiene una escasa protección legal, dificultándole así conocer al ente regulador, fiscalizador y sancionador de los contratos electrónicos.

1.1.2. Delimitación del Problema

1.1.2.1. Delimitación temporal

El año en el que se desarrolló la presente tesis fue durante el 2019, en el que se aplicó encuestas y análisis de contenido documental.

1.1.2.2. Delimitación espacial

El ámbito geográfico donde se realizó la presente tesis fue en la ciudad de Huancayo, lugar donde se encuentra ubicado la muestra de estudio aun cuando por la naturaleza del problema es de ámbito nacional e internacional, ya que los contratos electrónicos son de ámbito general.

1.1.2.3. Delimitación social

La presente tesis está delimitada en el aspecto social, al tenerse en consideración para el estudio a los usuarios y proveedores mayores de edad que celebran contratos electrónicos sobre de bienes y servicios, quienes fueron parte de la población y muestra de estudio.

1.1.2.4. Delimitación conceptual.

El marco teórico estuvo delimitado por los siguientes aspectos teóricos que permitió tener un conocimiento amplio sobre el problema de investigación:

- Teoría de los contratos
- Contratos electrónicos
- Seguridad Jurídica
- Protección al consumidor
- Acto Jurídico
- Bienes y servicios
- Derecho de obligaciones
- Derecho comercial
- Usuarios y proveedores

1.1.3. Formulación Del Problema

1.1.3.1. Problema general

¿De qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019?

1.1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la existencia de vacíos legales respecto a la celebración de los contratos electrónicos afecta las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes en la ciudad de Huancayo, 2019?

2. ¿De qué manera la inexistencia de cláusulas en los contratos electrónicos afecta la protección de los derechos del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019?
3. ¿Cuál es la efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico en la ciudad de Huancayo, 2019?
4. ¿De qué manera al existir dificultad en la identificación al proveedor en los contratos electrónicos influye en la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019?

1.1.4. Justificación de la Investigación

1.1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación es relevante teóricamente porque, permite aportar con nuevos conocimientos al derecho relacionado a los contratos, sobre todo es un estudio novedoso en la ciudad de Huancayo. Es necesario conocer como se viene dando la participación de los contratantes, lo que nos permitió dar aporte sobre las concepciones teóricas que se tienen sobre el tema y diferenciarlo con los diferentes tipos de contratos, por esta razón, lo que se busco fue ampliar el artículo 1351 del código civil para que proteja a todas aquellas personas que realicen contratos a través de páginas electrónicas, y del mismo modo proporcionando certeza a todo el derecho y al sistema jurídico en el ámbito de contratos electrónicos; del mismo modo crear un capítulo específico en la ley de protección al consumidor, que regule los contratos vía web, y así crear un ente fiscalizador especializado, para otorgar

control, protección integral, total y absoluta al consumidor cuando se encuentra frente a posibles eventualidades que lo perjudiquen, satisfaciendo de esta manera sus derechos.

En la presente investigación se detectó diferentes problemas en cuanto a la regulación de los contratos electrónicos, lo que ocasiona una incertidumbre jurídica al desconocer a una de las partes intervinientes de la contratación electrónica y como consecuencia de ello el incumplimiento del contenido del contrato, problemática que causa malestar a las partes, por lo que la investigación estuvo orientada a encontrar solución a dichos problemas, resultados que serán de gran utilidad tanto para la INDECOPI, como para los futuros contratantes.

1.1.4.2. Justificación practica

La presente investigación se justifica en que, en la actualidad las contrataciones vía medios electrónicos se encuentran subordinadas prácticamente a una fe ciega, pues solo se rige bajo el principio de buena fe, y como consecuencia a la fecha existen estafas, engaños e inseguridad al realizar contratos vía internet, llamadas telefónicas, u otros medios; razón más que suficiente para poder abarcar esta problemática, que en nuestra localidad se ha incrementado, y que las autoridades hacen caso omiso a estos problemas,

Por lo que, se pretende con esta investigación, presentar un proyecto de ley en la se amplié la legislación respecto a la seguridad jurídica en los contratos electrónicos, en la ley N° 29571, porque al modificar dicha legislación va a conllevar a la certeza del derecho tanto

en el ámbito de su publicidad como en su aplicación generando y garantizando plena seguridad en beneficio a los contratantes

1.1.4.3. Justificación social

La presente investigación va a ser benéfica con aquellas personas que realicen contratos vía web, satisfaciendo sus necesidades de consumidor y/o vendedor, ya que hoy en día los nuevos avances tecnológicos y la globalización simplifican la forma de contratar siendo necesario dar seguridad mediante normas jurídicas, permitiendo prevenir eventuales delitos electrónicos, para ello la presente investigación busca brindar una eficaz seguridad jurídica en el ámbito de los contratos electrónicos

1.1.4.4. Justificación metodológica

La presente investigación metodológicamente dará un aporte al diseñar, construir instrumentos de recolección de datos, que una vez validados y comprobados su confiabilidad, en la aplicación en la presente investigación, recogiendo información de la muestra de estudio se propondrá la utilización en otras investigaciones jurídicas.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la celebración de los contratos electrónicos, otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos y determinar si afecta las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes en la ciudad de Huancayo, 2019.
2. Determinar la afectación de la inexistencia de cláusulas de los contratos electrónicos, en la protección de los derechos del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.
3. Determinar la efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico en la ciudad de Huancayo, 2019.
4. Determinar cómo la dificultad para identificar al proveedor en los contratos electrónicos influye en la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.

1.3. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis

1.3.1.1. Hipótesis general

La celebración de los contratos electrónicos otorga escasa seguridad jurídica al contratante al existir vacíos legales, inexistencia de cláusulas, ineficacia del ente fiscalizador y dificultad para identificar al proveedor en la ciudad de Huancayo, 2019.

1.3.1.2. Hipótesis específicas

1. Al existir vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos se vulnera las garantías en la adquisición de bienes y

servicios por los contratantes, al no existir un ente fiscalizador especializado y una norma jurídica específica en la ciudad de Huancayo, 2019.

2. La inexistencia de cláusulas en los contratos electrónicos afecta la protección de los derechos del contratante, al omitir formalidades en su celebración en la ciudad de Huancayo, 2019
3. La efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico es escasa en la ciudad de Huancayo, 2019.
4. Al existir dificultad para identificar al proveedor en los contratos electrónicos afecta a la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.

1.3.2. Variables

1.3.2.1. Identificación de variables

x) **Variable independiente**

Celebración de los contratos electrónicos

y) **Variable dependiente**

Seguridad jurídica

1.3.3. Proceso de operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
X = Celebración de los contratos electrónicos	X1= Vacíos legales X2= Inexistencia de cláusulas X3= Ente fiscalizador

	X4= Dificultad de identificar al proveedor
VARIABLE DEPENDIENTE	
Y = Seguridad jurídica	Y1= Garantías en la adquisición de bienes y servicios Y2= Protección del derecho del contratante Y3= Incumplimiento de contrato

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO HISTÓRICO

Según Alvin Toffler, citado por Nieto (2016), señala que:

“la historia de la humanidad se puede entender como dividida en tres etapas a las que denomina “olas”. La primera “ola” corresponde a la utilización de la agricultura, cuando las primitivas sociedades dejan de ser nómadas y se crea un orden social. La segunda “ola” es la transición agrícola a la sociedad industrial, cuyo nacimiento puede ubicarse entre fines del siglo VIII y principios del siglo XIX (conocida como la Primera Revolución Industrial). Por último, la tercera “ola” corresponde al desarrollo de las tecnologías de la información. Actualmente, la sociedad en la que estamos viviendo está inmersa en este tercer periodo, caracterizado por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)” (p.56)

Dándose la aparición de la primera computadora en 1946, llamado UNIVAC, la misma que se llevó a cabo por un proyecto militar de los Estados Unidos, el cual tenía el tamaño de una habitación; ya en la década de los noventa, por el desarrollo del

hardware y software fue posible el desarrollo del internet como medio para comunicarse y posteriormente realizar publicidad y hacer negocios a través de una computadora, posteriormente por necesidad del hombre en el mundo de la tecnología y los negocios se busca una mejor forma de aplicar las nuevos contratos para así mejorar la interrelación entre cliente y proveedor, surgiendo así el contrato electrónico, con la introducción del Intercambio Electrónico de Datos (EDI), el que se dio entre firmas comerciales, con el envío y recibo de pedidos, intercambio de información, de reparto y pago, etc., dando surgimiento al avance tecnológico, el cual conocemos hasta hoy en día.

Asimismo, Piaggi (2001) manifiesta que:

“El comercio Electrónico es un sistema global que utilizando redes informáticas y en particular Internet permite crear un mercado electrónico de todo tipo de productos, servicios, tecnologías y bienes e incluye todas las operaciones necesarias para concretar operaciones de compra y venta, negociación, información de referencia comercial, intercambio de documentos, acceso a la información de servicios de apoyo como aranceles, seguros, transportes, etc., todo ello en condiciones de seguridad y confidencialidad razonables”. (p. 69)

La presente conclusion de Piaggi refleja la evolucion del comercio atraves del tiempo, tal es el caso que en 1920 en Estados Unidos aparecio la venta por catalogo, la misma que consistio en fotos ilustrativos de los productos, la misma que posibilito llegar a los clientes quienes se encontraban en zonas rurales, dicho comercio logro mayor impulso con la aparicion de las tarjetas de crédito. Con el transcurrir del tiempo en el año de 1970, aparecieron nuevas relaciones comerciales atraves de computadoras que permitian transmitir datos, generando asi una nueva era digital, la misma que permitió

realizar negocios, cubriendo las necesidades del ser humano, siendo así que en la actualidad el uso de la tecnología se volvió indispensable para las personas, permitiendo reducir costos, tiempo en todas las actividades empresariales y formas de transacciones interactuando de manera electrónica.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. A nivel Local

Huamán (2007) “La Contratación Entre Ausentes Por Medios Electrónicos y el Correlativo Jurídico de su Aplicación”. [Tesis de pregrado], para optar el título profesional de Abogado, Perú. Universidad Peruana Los Andes; llegó a la siguiente conclusión:

“(…) en las desventajas de los contratos electrónicos es sorprendente que estos contratos no están normados, y desconocen la exactitud del perfeccionamiento contractual, y por lo tanto dan con mayor énfasis una reacción negativa respecto a la seguridad jurídica”. (p.249)

La presente tesis es de tipo descriptivo, en el cual su diseño de investigación es no experimental, la técnica de investigación fue encuesta, El propósito es determinar el grado de aceptación de la contratación entre ausentes por medios electrónicos.

La tesis antes citada plantea la desventaja de los contratos electrónicos basado en la revolución digital que permite la desaparición del tiempo y espacio, pero crea una incertidumbre legislativa al desconocer la exactitud del perfeccionamiento contractual, por lo tanto, refleja la carencia de normas y la ausencia del Estado en el crecimiento tecnológico.

Nuestro propósito en la presente investigación es regular y/o modificar la Ley de Protección al Consumidor para que contenga un capítulo específico de contratos electrónicos, por cuanto la era digital está evolucionando por lo tanto nuestras normas deben estar acorde con el crecimiento de la sociedad y el avance tecnológico.

Gómez E. & Pimentel S. (2004) “*Sistema de Contratación por Medios Electrónicos: Manifestación de la Voluntad y Perfeccionamiento Contractual*”. [Tesis de pregrado], para optar el título profesional de Abogado, Perú. Universidad Peruana Los Andes; llegó a la siguiente conclusión:

“3. Carecemos de doctrina nacional que se ocupa de evaluar y analizar el desarrollo de la normativa en función del crecimiento de los hechos electrónicos digitales, en todo caso los estudios doctrinales son insuficientes en el país, para ofrecer una mayor referencia teórica necesaria para el debate doctrinal, (...)”.

(p.176)

La presente tesis es de tipo descriptivo, en el cual su diseño de investigación es no experimental, la técnica de investigación fue encuesta entrevista y búsqueda de internet, El propósito es determinar de qué manera en un sistema de contratación por medios electrónicos se da la manifestación de voluntad y perfeccionamiento contractual

La tesis antes citada plantea que no existe leyes a nivel nacional que analiza tendencias doctrinarias sobre la contratación a través de medios electrónicos, toda vez que indica que los estudios doctrinales sobre este tema son insuficientes en nuestro país.

2.2.2. A nivel nacional

Castrejon y Rojas (2019) “Fundamentos Jurídicos que Justifican la regulación de la Tutela Jurídica del Consumidor en el Ámbito de la Contratación electrónica”. [Tesis de pregrado], para optar el título profesional de Abogado, Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; llego a la siguiente conclusión:

“1. Teniendo en cuenta la normatividad vigente Ley de Protección y Defensa al consumidor, ley N° 29571, la norma debe de ser actualizada, para brindar una mayor seguridad a los consumidores y por que como hemos estudiado no se han tomado en cuenta los factores para que actué la ley actual para la protección del consumidor en un contrato electrónico por lo que se deberían tomar en cuenta el desarrollo y crecimiento de la tecnología y el cambio de estilo de vida de las personas que han ido ampliando sus requerimientos con respecto a todos los campos tecnológicos y van aumentando a medida que pasa el tiempo, por lo que se debería modificar la legislación vigente para el cual sea aplicable a las contrataciones electrónicas (...)”. (p.106)

La presente tesis es de tipo lege ferenda, en el cual su diseño de investigación es no experimental, la técnica de investigación es bibliográfica o documental teniendo como instrumentos Fichas de Análisis Documental y Hojas de recojo de datos,

El propósito es realizar una incorporación legislativa sobre la constitución política del Perú en cuanto a celebración de contratos electrónicos y la

correspondiente modificatoria, a fin de salvaguardar y dar mayor seguridad a los consumidores frente a los contratos electrónicos.

La tesis antes citada indica en la actualidad la ley N° 29571 es desfasada, toda vez que no existe seguridad hacia los consumidores ya que la legislación vigente es obsoleta e inadecuada pues no se aplican a nuestras necesidades actuales por el cambio tecnológico que atraviesa el mundo entero, dicha investigación se encuentra relacionado al problema de la investigación pues la conclusión antes mencionada indica que pretende modificar o actualizar la legislación vigente, en ese sentido nosotros compartimos la postura tomada por los autores antes señalados pues pretendemos que las contrataciones electrónicas gocen de un grado suficiente de seguridad e integridad respecto de su contenido.

Huancachoque (2018) “El Perfeccionamiento de la Venta de Productos y Servicios Ofertados por Medios Electrónicos y el Cumplimiento de las Condiciones de Oferta”. [Tesis de pregrado], para optar el título profesional de Abogado, Perú. Universidad Andina del Cuzco; llego a la siguiente conclusión:

“1. No existe regulación específica que establezca como se perfecciona la venta de productos y servicios ofertados por medios electrónicos y como proteger al consumidor para el cumplimiento de las condiciones de oferta (...)”.

“4 El consumidor se encuentra en situación de desventaja por cuanto el comercio electrónico por internet y la contratación electrónica, deben de tener un tratamiento normativo especial en la legislación Peruana” (p.66)

La presente tesis es de tipo Dogmático- Interpretativo, en el cual su diseño de investigación es no experimental, la técnica de investigación es análisis exegético, doctrinal, jurisprudencial y documental teniendo como instrumentos de recolección de datos ficha de comparación normativa, fichas de análisis jurisprudencial, fichas de análisis doctrinal y fichas de análisis documental,

El propósito es adoptar en nuestro país una regulación específica de la contratación electrónica que establezca- entre otros aspectos- como se perfecciona la venta de productos y servicios ofertados por medios electrónicos y que establezca asimismo mecanismos de protección al consumidor para el cumplimiento de las condiciones de oferta.

La Tesis antes citada indica que menciona en la primera conclusión la inexistencia específica de legislación que protege al comercio electrónico, de igual manera indica en la cuarta conclusión que el consumidor se encuentra en desventaja dentro de las contrataciones electrónicas por no existir un tratamiento específico en la normatividad vigente; dichas conclusiones están relacionadas con el problema de investigación planteada por cuanto no existe un buen planteamiento normativo que salvaguarde los derechos del consumidor.

Choque (2015) “Seguridad Jurídica de los Contratos Electrónicos con Garantía Constitucional” [Tesis de posgrado]; para optar el título profesional de Magister en Derecho, Perú. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, llevo a las siguientes conclusiones:

“3. Conforme a los cuadros estadísticos, se ha podido demostrar que las personas no saben con certeza a donde recurrir en caso que la otra parte no cumpla con su obligación al celebrarse

contratos electrónicos, lo que trae consigo una inseguridad y desprotección a sus intereses. (...)

5. En este mundo global donde impera el conocimiento, la viabilidad de las transacciones comerciales, la rapidez, se ha podido demostrar que no existe seguridad menos confiabilidad en las transacciones comerciales vía internet, por cuanto no hay un respaldo constitucional que pueda garantizar estos movimientos, en todo caso, las normas son muy insipientes y superficiales que no garantizan en absoluto la celebración de contratos electrónicos. (...)" (pp.117-118)

La presente tesis es de tipo descriptivo, método científico, la técnica de investigación fueron análisis documental, bibliográfico, Entrevistas, Encuestas y observación Directa, teniendo como población las personas dedicadas al comercio de compra venta de mercadería a nivel nacional, siendo la ciudad de Juliaca el punto central de la investigación, zona Sur del país donde se acrecienta potencialmente el comercio, El propósito de la siguiente tesis busca otorgar mayor seguridad a las personas que realizan transacciones comerciales vía internet, mediante una modificatoria parcial de la constitución política del Perú.

La tesis antes citada plantea busca que las personas que realizan transacciones por medios electrónicos no son respaldadas constitucionalmente, asimismo las normas son escasas y no garantizan confiabilidad al realizar este tipo de contrato, causando una desprotección al usuario. Ante ello nos damos cuenta que existe un gran índice de personas que desconocen donde, ante qué autoridad y cuando quejarse en caso de que el ofertante no cumpla con su obligación celebrada ante un contrato electrónico, razón por la cual no existe confiabilidad en las

transacciones comerciales vía internet, por cuanto las normas son muy escasos y superficiales.

2.2.3. A nivel internacional

Del Pino Cárdenas (2015) “Las Garantías Jurídicas de los Usuarios del Comercio Electrónico” [Tesis de doctorado]; para optar el título profesional de Doctor en Ciencias Jurídicas Básicas, España. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, llevo a las siguientes conclusiones:

“(…) el internet ofrece un nuevo modelo en el mercado en el que los productores, proveedores de bienes o servicios y los consumidores o usuarios pueden satisfacer sus necesidades y en el que el comercio electrónico se convierte en una herramienta fundamental en las relaciones económicas y en uno de los principales motores del avance económico mundial. Se realizan negocios jurídicos en los que se intercambian bienes y servicios de cualquier clase, a través de redes electrónicas, que constituyen un nuevo mercado virtual, superando las limitaciones del sistema tradicional de venta.

Pero esta nueva forma de comercio representa un reto para las instituciones del derecho que tendrán que tratar de adecuar sus normas al nuevo escenario y desarrollar nuevas habilidades. Y si las nuevas tecnologías de información y de la comunicación exigen una adaptación continua de la legislación, creando un nuevo marco legal, ello exige un replanteamiento de los derechos nacionales e internacionales para adaptar sus legislaciones a los

cambios tecnológicos y dotar de seguridad jurídica al nuevo tipo de comercio (...)” (pp.459-460)

La presente tesis es de tipo descriptivo, método científico, la técnica de investigación bibliográfico y observación Directa, teniendo como población las personas dedicadas al comercio, siendo la ciudad de Las Palmas de Gran Canarias el punto central de la investigación, El propósito de la siguiente tesis busca adecuar los principios básico de la contratación al comercio electrónico y hacer compatible la nueva realidad tecnológica con las instituciones básicas de los ordenamientos jurídica, sin necesidad de alterar el derecho preexistente.

La tesis antes citada indica que los contratos a través de internet difieren en esencia de la forma tradicional de realizar contratos propiamente dichos, pues al realizar contrataciones virtuales o electrónicos no existe previa relación contractual ya que se desconoce las partes intervinientes, por ello requieren un control exhaustivo y una especial regulación.

2.3. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Acto Jurídico

En el Código Civil Peruano se encuentra estipulado en el art. 140 del C.C., la cual menciona que “el acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas” (p.127)

Para Torres (2001) define el acto o negocio jurídico como “una o más declaraciones (o manifestaciones) de voluntad orientadas a producir efectos reconocidos y garantizados por el ordenamiento jurídico” para tal efecto se individualiza dos voluntades: a) voluntad del acto, y b) voluntad de los efectos, el primero es la

conciencia y voluntad que un sujeto tiene de hacer una determinada declaración en su pura materialidad (palabras, escritos, gestos, etc.), el segundo es la voluntad dirigida a producir efectos idóneos para regular determinados intereses del declarante. (p. 64)

Palacio (2004) citando a Bonnacase lo define: “Como la manifestación de voluntad unilateral y bilateral (o plurilateral), cuya finalidad directa es engendra, sobre el fundamento de una regla de derecho, frente o en provecho de una o más personas, un estado, es decir, una situación jurídica general oh permanente o, al contrario, un efecto de derecho limitado, enderezado a la formación, modificación o extensión de una relación jurídica.” (pp. 154-155)

Los autores Ospina F. & Ospina A.(2009) refieren que “el acto o negocio jurídico es la manifestación de voluntad directa y reflexivamente encaminada a producir efectos jurídicos”, definición que según los autores satisfacen las exigencias de la lógica jurídica pues enuncia de forma genérica dos elementos de cuya integración resulta una noción del acto o negocio jurídico, los cuales son: 1. La manifestación de voluntad y 2. El objetivo específico, cual es la producción de efectos jurídicos.(p.17)

Asimismo, Nuñez (2014) establece que “(...) el acto jurídico supone como mínimo un acontecimiento externo o sensible, pero con la peculiaridad que tiene al ser humano como protagonista de ese hecho o evento jurídico (...)” (p. 61)

Teniendo estos conceptos nos lleva a la pregunta ¿a cuál de los hechos jurídicos humanos se le tendría que llamar Acto Jurídico?, y siguiendo la postura de Núñez Molina se tiene tres posturas, la primera son los hechos voluntarios y lícitos, la segunda es todo hecho voluntario sin importar si son lícitas o no y la tercera es todo hecho jurídico humano es decir sin importarnos su voluntariedad o licitud.

Por ello, para esclarecer la pregunta nos es necesario realizar la calificación de los actos jurídicos y así determinar si necesariamente el acto jurídico tiene que ser involuntario y/o voluntario y lícito y/o ilícito.

2.3.1.1. Clasificación

Según Nuñez (2014) el acto jurídico se clasifica en:

a) el negocio jurídico, b) los actos jurídicos lícitos no negociables (o actos jurídicos en sentido estricto); c) y los actos jurídicos ilícitos (o mejor que acarrear responsabilidad civil o resarcimiento)

Por ello el autor en mencion manifiesta que el negocio jurídico es un acto lícito, pues está dirigido a un efecto jurídico querido, también llamado “actos declaraciones de voluntad”, pero es importante resaltar que la declaración de voluntad por sí sola no siempre crea un negocio, ya que hay negocios compuestos por pluralidad de declaraciones de voluntad (por ejemplo: el contrato); ahora bien un acto jurídico lícito no negociable, según este autor se divide en; 1) actos reales y 2) actos similares a los negocios jurídicos, el primero “es conocido

como actos puramente exteriores o materiales, externos, efectuales o comportamientos; es decir, aquellos en que solo se necesita su realización y no importa, por lo tanto el deseo o intensión de los sujetos, es decir si quisieron vincularse jurídicamente”, dentro de este rubro se suele consignar: la posesión (art. 900 C.C.), el hallazgo (art. 929C.C.), la percepción de frutos (art. 892 C.C.), la caza (art. 930 C.C.), pesca (art. 930), edificación en terreno ajeno (art. 941 C.C.), descubrimiento de un tesoro (art. 935 C.C), etc. . Con respecto a la segunda clasificación este autor lo subdivide en: a) actos que enlazan un elemento interior, esta es que la voluntad no es la misma que la del negocio, sino que lo que importa es que el ordenamiento jurídico establece los efectos jurídicos y si el sujeto lo desea o no es irrelevante, b) declaraciones de ciencia o de verdad, es decir aquella que manifiesta un conocimiento o un hecho percibido, en otras palabra actos intelectivos no de voluntad; y por ultimo c) exteriorizaciones de una representación o idea, comunicaciones o participaciones, estas son las que se caracterizan por su naturaleza recepticia, se consigna en estos casos a las notificaciones y avisos, también se consideran a las reclamaciones, oposiciones, negativas, entre otros. Por último la tercera clasificación de los actos jurídicos son los actos jurídicos ilícitos, refiriéndonos a aquellos actos que generan responsabilidad civil, siendo así clasificados por el hecho de ser conscientes y voluntarios, este autos señala que

“los actos jurídicos ilícitos hay que entenderlos como aquella conducta que está en contra del ordenamiento jurídico en su conjunto lo que implica necesariamente la violación de prohibiciones y mandatos, el deber genérico de no dañar a otros (...)”, por ello los actos ilícitos civiles se encuentran desarrolladas en nuestro ordenamiento jurídico tipificado en los artículos 1314 al 1332 del C.C., desarrolladas como responsabilidad contractual, asimismo los artículos 1969 al 1988 del código acotado desarrolladas como responsabilidad extracontractual. (p.67-78)

Ahora bien según Torres (2001) los actos jurídicos se clasifica en 1) Actos de derecho privado y Actos de derecho público, 2) Actos unilaterales, bilaterales y plurilaterales, 3) Actos receptivos y no receptivos, 4) Actos patrimoniales y extrapatrimoniales, 5) Actos típicos y atípicos, 6) Actos entre vivos (inter vivos) y actos por causa de muerte (mortis causa), 7) Actos de eficacia, 8) Actos formales y no formales, 9) Actos formales y no formales, 10) Actos onerosos y Actos gratuitos, 11) Actos con prestaciones a cargo de una sola de las partes y Actos con prestaciones recíprocas, 12) Actos de Administración y de disposición, 13) Actos constitutivos y Actos declarativos, 14) Actos principales y actos accesorios, 15) actos puros y modales, 16) activos conmutativos y aleatorios, 17) Actos positivos y negativos, 18) Actos de ejecución instantánea y actos

de tracto sucesivo, 19) Actos causales y Actos abstractos, 20) Actos simples y compuestos; y 21) actos fiduciarios. (p. 13-23).

A modo de comentario debemos de indicar que el acto jurídico es el acto humano, lícito con plena manifestación de voluntad, las cuales están destinadas a crear, regular, modificar o extinguir. Dicha manifestación de voluntad conlleva a una regulación de intereses la cual está destinada a una eficacia de relaciones jurídicas.

Esto tiene relación con los contratos electrónicos, pues brindan productos y servicios a través de ordenadores informáticos conectados dentro de una red abierta que constituye el uso del internet, en ese sentido aquella persona que solicita un bien o servicio a través de medios electrónicos manifiesta su voluntad lícita de adquirir dicho bien o servicio, generando efectos jurídicos.

2.3.1.2. Elementos

Los autores Ospina F. & Ospina A. (2009) desarrollan los elementos esenciales del acto o negocio jurídico los cuales son: a) la manifestación de la voluntad de uno o más sujetos de derecho, b) el objetivo jurídico a que dicha manifestación de voluntad se endereza. (p. 20)

Vidal (2007) alega que “los elementos esenciales de carácter general, vienen a ser la manifestación de la voluntad, la capacidad, el objeto la finalidad y la forma, los elementos esenciales son de carácter especial (constitutivos), se requieren en relación a cada categoría del acto jurídico. Así por ejemplo el contrato de compra-venta para su validez, requiere de

manifestación de voluntad, capacidad, objeto, finalidad y forma” (p. 72)

Taboada (2003) nos dice que “se entienden como los componentes del negocio jurídico, es decir, todo aquello que conforma el negocio jurídico celebrados por los sujetos, se entiende modernamente que los únicos elementos comunes a todo negocio jurídica son dos: la declaración o manifestación de voluntad y la causa o la finalidad , existiendo unanimidad en el sentido de la formalidad que es un elemento común a la estructura de todo negocio jurídico, sino solamente en aquellos casos en los cuales las partes o la ley prescriban la formalidad, bajo sanción de nulidad, como componente del negocio jurídico, y que por eso mismo se denominan negocios jurídicos solemnes y formales” (p. 22)

2.3.2. Derecho de Contratos

Para el doctor Manuel de la Puente y Lavalle, citado por Miranda (2014), define el contrato como “el acuerdo entre o dos más partes sobre una declaración conjunta de una voluntad común destinada a crear, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial” (p. 41)

La palabra contrato proviene de Latin “contractus” derivado de “contrahere” que significa concertar, lograr; gramaticalmente, los contratos pueden definirse como acuerdos o convenios entre personas que se obligan en materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

Asimismo, Miranda (2014) refiere que “Se entiende por contrato, al acuerdo de voluntades de una persona física o jurídica con otra, que produce consecuencias jurídicas, constitutivas, modificadas o extintivas” (p. 40)

El código civil, define al contrato en el artículo 1351, expresando: “el contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial” (CODIGO CIVIL PERUANO DL. 295).

El autor Ferri (2004) refiere a la formación del contrato de la siguiente manera:

- a) “Premisa. -Apreciado de dos distintos perfiles el contrato. Como hecho una realidad física que refiere al conjunto de sonidos, voces, estrechamiento de manos, escrituras y suscripciones. Como norma es una entidad ideal, es decir la significación jurídica.
- b) El acuerdo de las partes. -El acuerdo involucra las manifestaciones o declaraciones, o en general los comportamientos exteriores de los contratantes, para ellos necesario la exteriorización de esta en algún modo.
- c) La voluntad interna en la formación del contrato

La manifestación de voluntad es exteriorizar algo interno, psicológico, por lo tanto, parece adquirir valor preeminente.”

(p. 3-4)

De esta forma, para el autor Miranda (2014) sostiene como elementos de la definición a los siguientes:

- a) “Acuerdo de dos o más partes. -Siendo el contrato un acto jurídico plurilateral, es decir que intervienen dos o más partes en la declaración de voluntad, destinados a construir, modificar, transmitir y extinguir una relación jurídica patrimonial, es necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos.
- Que se encuentren frente a frente
 - Que las partes emitan una declaración de voluntad común
 - Que la declaración que se emita pretenda crear una relación jurídica patrimonial
 - Que se haga la entrega efectiva o jurídica de los contratos reales o solemnes.
- b) Partes o personas físicas o jurídicas. -La persona física o natural, es el hombre individual-mente considerado, por ello el contrato puede celebrarse entre personas naturales y jurídicas o también solamente entre las primeras o las segundas.
- c) Consecuencias jurídicas. -Tiene un fin determinado que se manifiesta en cuatro modalidades: crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial. (pp. 47-50)

Es así que, los contratos en general se clasifican en:

- a. Típicos. - Son aquellos que tienen nombre y están expresamente determinados en el código civil. Nuestro código civil los llama Nominados

- b. Atípicos. - Son aquellos que carecen de ubicación en el ordenamiento jurídico sustantivo

2.3.2.1. Teorías del consentimiento contractual

En la presente desarrollaremos las 5 teorías más populares de las obligaciones contractuales, las cuales capturan correctamente aspectos de la obligación contractual; estas teorías son:

- Teoría de la voluntad
- Teoría de la confianza
- Teoría de la justicia
- Teoría de la eficiencia
- Teoría de la negociación

Estas teorías siguiendo la posición de Randy E. Barnett se agrupan en tres tipos distintos: teorías basadas en las partes, teorías basadas en estándares-criterios y teorías basadas en procesos.

1. Teorías Basadas En Las Partes Contractuales

Este tipo de teorías son aquellas que se concentran en proteger a una de las partes en la transacción; estas son

a. Teoría de la voluntad

Sostiene que los compromisos son exigibles por quien promete, ha tenido la intención o ha elegido obligarse por su compromiso.

Barnett (2004) sostiene que “Según la visión clásica, el derecho de los contratos permite expresar y otorgar protección a la voluntad que las partes han tenido, ya que la voluntad es algo que

por sí misma merece respeto. Bajo esta aproximación, el uso de la fuerza contra quien incumple la promesa esta moralmente justificado, porque esta persona autorizo el uso de la fuerza por el previo ejercicio de su voluntad” (p. 49)

La teoría de la voluntad se basa en su fuerza moral, ya que los deberes contractuales obligan que sean asumidos libremente por aquellos a quienes se les requiere cumplirlos, es decir será exigible bajo un compromiso formulado, la misma que está sujeta a sanción legal en caso de incumplimiento.

b. Teoría de la confianza

Se basa en la intuición de que, en el derecho de contratos, debemos ser responsables por nuestra conducta, cuando ella genera una confianza previsible o justificable en otros, de una manera muy parecida a cuando bajo las reglas de la responsabilidad extracontractual, somos sujetos a responsabilidad por las consecuencias dañinas de nuestros actos.

Esta teoría explica por qué las personas pueden quedar obligadas por el significado común de sus palabras, al margen de sus intenciones individuales, es por ello que podemos afirmar que la confianza en una promesa crea la obligación contractual

2. Teorías Basadas en Estándares

Son aquellas que evalúan la sustancia de una transacción contractual

a) Teoría de la eficiencia

El termino eficiencia se refiere a la relación entre los beneficios agregados y los costos agregados de una situación.

Para Randy E. Barnett indica que "La eficiencia se refiere al tamaño de la torta, es decir de acuerdo con este punto de vista tanto las normas como las practicas legales son evaluadas según aumenten o disminuyen el tamaño de la torta" (p. 53).

entendemos que esta teoría no es capaz de proporcionar una distinción entre un compromiso exigible y uno que no lo es.

b) Teoría Basada En La Justicia Sustantiva

Esta teoría data por lo menos desde los teóricos cristianos del "justo precio" en el Medioevo, ya en el derecho contractual asume que es posible hallar un estándar de valor a partir del cual la sustancia de cualquier acuerdo puede ser objetivamente evaluada.

Esta teoría tiende a concentrar toda su atención en una pequeña porción de compromisos, considera que la mayoría de acuerdos del mundo real son presuntamente exigibles

3. Teorías basadas en procesos

Este tipo de teorías propone procedimientos apropiados para establecer obligaciones exigibles y luego evaluar si una determinada transacción siguió el procedimiento correspondiente

a) Teoría negocial de la consideración

Esta teoría limita la aplicación de la acción por incumplimiento, falla en asegurar la exigibilidad de ciertas

categorías razonable y bien definidas de acuerdos serios, pero no negociados.

2.3.2.2. Cláusulas generales de los contratos

Soto (2003) indica que:

Estas cláusulas son formuladas de manera preventiva y unilateral por una persona o un grupo de personas, que fijan de un modo abstracto el contenido normativo general o accesorio de una serie de contratos individuales, de manera que estos se ajustan a aquellas. (p.575)

Es así que las cláusulas generales de contratación son un conjunto inmutable de cláusulas o condiciones redactadas en forma previa y unilateral por una persona natural o jurídica, con la finalidad de fijar las condiciones de una serie indefinida de futuros contratos particulares, cada uno de los cuales tendrá sus propios elementos.

Estas cláusulas constituirán parte integrante del contrato únicamente cuando, cumpliendo con los requisitos previstos por la ley, se celebre un contrato específico, entre una parte predisponente y otra adherente.

2.3.2.3. Características de las cláusulas generales de contratación

Soto (2003) indica que las características de las cláusulas generales de la contratación son:

- a) **“La predisposición o pre-formulación.** - es el acto por el cual una persona, natural o jurídica, concibe

intelectualmente y redacta en forma previa y unilateral las cláusulas generales.

- b) **La generalidad.** - está referida al hecho de que las cláusulas generales se formulan sin tener relación con un contratante específico, por lo tanto, están dirigidas al público en general, a la más humana
- c) **La uniformidad.** - se presenta cuando las cláusulas generales son comunes a una serie indefinida de contratos particulares.
- d) **La abstracción.** - significa que las cláusulas generales concebidas independientemente de una concreta relación jurídica
- e) **La inmutabilidad.** - es aquel que acto que faculta a las partes contratantes a pactar que determinadas cláusulas generales no se apliquen a un contrato en particular”. (pp.577-578)

2.3.3. Vacíos legales

Zavaleta (2008) indica que:

“Es la ausencia de la norma legal en el ordenamiento jurídico que permita resolver un conflicto o una incertidumbre con relevancia jurídica, precisamente porque la ley no ha sido creada, porque no existe ley aplicable al caso concreto que se debate o, por que existiendo ley por su estructura y finalidad no es aplicable al caso concreto del debate por lo tanto resulta con un concepto restringido

o tal vez porque la ley por el transcurso del tiempo ha envejecido, es decir no se ajusta a la realidad vigente del momento que se juzga la vulneración del acto humano social. Que puede o no estar codificado es decir legislado” (p. 02).

Ante ello debemos de agregar que el ser humano no es perfecto, pues sus creaciones no son absolutamente perfectas, pues los legisladores al elaborar leyes también resultan imperfectas, o difíciles de entender, generándose incertidumbres y dificultades para aplicarlas, pues nuestra sociedad está en constante cambio y que por el impulso de la natural evolución, la ley que ya fue establecida resulta desubicada e inaplicable; un factor importante de este cambio es el avance de la tecnología y la ciencia, como lo es en nuestra actualidad los contratos vía medios electrónicos.

2.3.3.1. Clases de lagunas.

Zavaleta B. indica que podemos dividir a las lagunas legales en:

- Lagunas objetivas
 - Lagunas subjetivas
 - Lagunas praeter legen
 - Lagunas intra legen
- a) **“Lagunas Objetivas.** - son las que resultan como consecuencia del envejecimiento de la ley, por lo tanto, dicha ley ya no es aplicable. Todo como consecuencia de la evolución de la sociedad.
- b) **Lagunas subjetivas.** - son las carencias de leyes aplicables a los casos o actos o conflictos, por la

inexistencia, precisamente porque el legislador no cumplió con su misión y visión legislativa. Dentro de las lagunas legislativas se tienen:

- **Lagunas voluntarias.** - son las que resultan como consecuencia que el legislador deja de proponerlas a propósito, concretamente sabiendo que dicha ley es necesaria para resolver algún conflicto, dicho legislador deja de lado la aspiración de la sociedad
 - **Lagunas involuntarias.** - estas resultan como consecuencia de la falta de responsabilidad del legislador, resulta de su negligencia
- c) **Lagunas praeter legen.** - se trata de leyes que son muy precisas, es decir se dictan para determinados actos concretos, por lo tanto, pecan de la generalidad que como principio es propio de las leyes.
- d) **Lagunas intra legen.** - se trata de leyes muy generales que en su interior revelan vacíos que deberían ser completados por otras leyes vía integración.”

2.3.4. Comercio Electrónico

Davara (1996) señala que el comercio electrónico implica “Un nuevo modelo de contratación empresarial, que se basa en interacciones a través de medios electrónicos, que sustituye la presencia física” (p. 57)

Fernandez (2003) manifiesta que:

“El comercio electrónico, tal y como aparece definido en la comunicación al parlamento europeo, al consejo, al Comité Económico y Social y al comité de las regiones, en ella se señala que el comercio electrónico consiste en realizar electrónicamente transacciones comerciales. A pesar de su aparente generalidad, permite excluir los intercambios de datos por medios electrónicos que no estén relacionados con una actividad comercial en sentido estricto” (p. 21)

Es posible aludir a distintas clasificaciones dentro del comercio electrónico, Así, teniendo en cuenta la condición de los intervinientes, puede hablarse de comercio electrónico entre empresarios, entre empresarios y consumidores y entre consumidores; de acuerdo al entorno en que se practica, puede hablarse de comercio electrónico abierto, básicamente a través de internet como máximo exponente de redes abiertas de telecomunicación, y cerrado, básicamente el sistema EDI (Electronic Data Interchange), caracterizado por que su uso encuentra restringido a quienes están oportunamente habilitados.

2.3.5. Contratos Electrónicos

Barcelo (2000) indica que:

“El contrato electrónico es aquel cuya principal característica es que su perfeccionamiento se produce por medio de un sistema electrónico. Puede entenderse en cualquier caso de forma amplia, de modo que cabría comprender los contratos

celebrados a través de vías como el teléfono, el fax, correo electrónico, etc”. (pp. 27-28).

De esa manera se entiende que los contratos electrónicos hacen referencia a bienes y servicios, por su parte Carrasco H. (2000) refiere que “Los contratos electrónicos son: Aquellos actos bilaterales o convencionales que tiene por objeto crear, modificar o extinguir derechos y que celebran a través de medios de comunicación y/o medios informáticos”. (p.89)

2.3.5.1. Documento electrónico

Los autores Herrera R. & Nuñez A. (1999) señalan que el documento electrónico viene a ser:

“Una representación material, destinada e idónea para reproducir una cierta manifestación de voluntad, materializada a través de las tecnologías de información sobre soportes magnéticos como un disquete, un CD-Rom, una tarjeta inteligente u otro, y que consisten en mensajes digitalizados que requieren de máquinas traductoras para ser percibidos y comprendidos por el hombre”. (p.41)

2.3.5.2. Operaciones realizadas en forma digital

López (2009) manifiesta que las operaciones realizadas en forma digital son cuatro:

- a) Operaciones electrónicas: Que, la evolución de la tecnología y la utilización de medios electrónicos facilita

la vida de las personas. El internet es una herramienta que hace que todas las personas puedan tener acceso a cierta información de manera rápida, las transacciones y los contratos que realiza lo pueden celebrar desde la comodidad de su hogar, sin embargo, la regulación sobre los contratos electrónicos es escasa. (p.15)

b) El lugar de los contratos electrónicos: La celebración de contratos electrónicos no tiene lugar específico, por lo cual dos o más personas pueden celebrar transacciones o contratos estando en distintos lugares. Por el cual surge problemas respecto a la aplicación de legislación en contratos de personas de diferentes lugares, países. En estos casos la aplicación de legislación es del derecho internacional privado. (p.16)

c) Los registros de los contratos electrónicos: Tradicionalmente se guardan en papel, con la aparición de la tecnología y el acceso a internet se guarda en el software que el proveedor adquiere para guardar su información. Por ello se debería regular la protección del consumidor, ya que el proveedor podría modificar, alterar o introducir información distinta o nueva el consumidor o contratante no podrá tener conocimiento de dicha modificación. (p. 17)

d) El comercio electrónico sin intervenciones: el comercio electrónico se perfecciona con la transacción, pero no

existe ninguna entidad que supervise esa transacción, existen dos formas de realizar transacciones por internet: la primera e forma directa se realiza mediante internet es decir on-line, la segunda en forma indirecta se realiza fuera de la herramienta de internet, es decir off-line. (p.17)

2.3.5.3. Perfeccionamiento de los contratos electrónicos

En nuestro ordenamiento jurídico en el CÓDIGO CIVIL peruano se contempla en el artículo 1352 la perfección de los contratos donde se establece que: “los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes, excepto aquellos que, además, deben observar la forma señalada por la ley bajo sanción de nulidad” (p.287)

Asimismo, El Código Civil Peruano contempla en su artículo 1373, en el cual establece que “el contrato queda perfeccionado, en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el ofertante” (p. 293)

En tal sentido, en los contratos celebrados a través de medios electrónicos, el momento y el lugar de la oferta son distintos. Con el uso del internet se puede contratar desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora, en tal sentido, la doctrina nos da a entender que, se puede establecer el lugar de la contratación electrónica sin necesidad de conocer la ubicación del proveedor.

2.3.5.4. El conocimiento y contratación entre ausentes

El Código Civil Peruano desarrolla en su artículo 1374 que “la oferta, su revocación, la aceptación y cualquier otra declaración contractual dirigida a determinada persona se consideran conocidas el momento en que llegan a la dirección del destinatario, a no ser que este pruebe haberse encontrado sin su culpa, en la imposibilidad de conocerla.

Si se realiza a través de medios electrónicos, ópticos u otro análogo, se presumirá la recepción de la declaración contractual, cuando el remitente recibe el acuse de recibo.”

2.3.5.5. La oferta en los contratos electrónicos

En nuestro ordenamiento jurídico está contemplado en el CÓDIGO CIVIL artículo N° 1388 que señala “La oferta al público vale como invitación a ofrecer, considerándose ofertantes a quienes acceden a la invitación y destinatario al proponente”. (p.295)

La oferta es cuando el proveedor ofrece de forma expresa la declaración de voluntad de celebrar un contrato, es así que en esa línea de ideas la oferta electrónica sigue la misma regla que la oferta pública, ya sea por anuncios en el internet u otro medio electrónico. La oferta nace cuando el proveedor envía la oferta por cualquier medio electrónico y el ofertante escucha o visualiza la información.

En caso de los contratos a través de medios electrónicos la oferta se envía a través de cualquier medio de publicidad (correo, sms, pagina web, etc.) dicha oferta puede llegar a diversas personas, que pueden hacer uso de su libertad de contratar o no.

2.3.5.6. La aceptación de los contratos electrónicos

Consiste en la concurrencia de voluntades destinadas a manifestar su voluntad con la aceptación de la oferta, entendiéndose por aceptada una oferta cuando el oferente le hace conocer al ofertante su decisión su decisión.

2.3.5.7. Tipos de Contrataciones electrónicas.

Para realizar una contratación a través de medios electrónicos es necesario saber tipos o modalidades de contratos podemos encontrar en las contrataciones electrónicas.

a) BUSINESS TO CONSUMER (B2C)-MODALIDAD COMPAÑÍA- CLIENTE

Es uno de los tipos de contratación utilizado con mayor frecuencia y el tipo de contrato que tiene mayor regulación pues son contratos de compra venta de bienes y servicios.

b) BUSINESS TO BUSINESS (B2B)-MODALIDAD COMPAÑÍA- COMPAÑÍA

Son aquellos contratos que se utilizan entre empresas para intercambios de modelos económicos, marcas, etiquetas. Son conocidos como tercerización.

c) PEER TO PEER (P2P) POR MEDIO DE E-MAIL:

Tipo de contrato que utilizan diversos servidores, es decir una red en la que los servidores pueden cumplir dos funciones como proveedor y cliente.

d) CONSUMER/BUSINESS TO GOVERNMENT (C/B2G) O MODALIDAD COMPAÑÍA-ADMINISTRACIÓN O CLIENTE-ADMINISTRACIÓN:

Tipo de contrato que se utilizan para la contratación entre compañía-intermedio y cliente

Otra forma de contratación a través de medios electrónicos que existe son: directo e indirecto. Los contratos directos son aquellas transacciones que contienen envíos tradicionales ya sea por correo o cualquier otro medio, los contratos indirectos se refieren a productos y servicios electrónicos por ejemplo libros de on line, música, software, etc.

2.3.5.8. Ventajas de la contratación electrónica

La contratación electrónica según la posición de Serna (1999) señala que:

“desempeña un papel especial en todos los sectores de la contratación”, para los prestadores de servicios comporta un abaratamiento de costes de distribución, facilita la contratación a domicilio, dota de una mayor celeridad al desarrollo de las operaciones comerciales y se

adapta perfectamente a la progresiva internalización, del comercio en general". (p. 460).

En relación con los destinatarios de los servicios, sean o no consumidores, pueden disponer de una amplia gama de ofertas simultaneas, lo que les otorga una mayor capacidad de elección.

Como bien sabemos para el contrato electrónico no existe limitación temporal, pues se puede realizar compras de bienes y servicios en cualquier día, hora del año, así mismo no limita el espacio donde el usuario se encuentra, solo es necesario poseer un aparato electrónico con la simple conexión a un ordenador a la red y otros medios electrónicos.

De esta manera nosotros inferimos que el contrato electrónico propicia reducción de costos, tiempo en las adquisiciones vía medios electrónicos, debido a la eliminación de intermediarios y establecimientos.

2.3.5.9. Tipos de Firmas electrónica

- **Firma manuscrita**

La firma manuscrita certifica el reconocimiento, la conformidad y/o acuerdo de las voluntades sobre un documento por las partes firmantes que forman parte de la transacción, por lo que genera efectos legales y reconocimiento jurídico al momento de las suscripciones del contrato electrónico.

- **Firma electrónica**

Illescas R. (2000) refiere que

“la firma electrónica es un medio de datos electrónicos para atribuir origen personal cierto a un mensaje de datos y establecer o atribuir la conformidad de la persona firmante con el contenido de los firmado, se trata, al igual que la firma manuscrita, de un instrumento cierto”. (p.78)

- **Firma digital**

Los autores Vergara V. & Quiñonez L. (2000) refieren que la firma digital es la encriptación de una serie de datos personales y no duplicables los cuales poseerán dos passwords, el primero de ellos permite que el usuario pueda identificar la identidad del emisor y el segundo, que permita establecer la legalidad de la firma. (p.303)

2.3.5.10.Perfeccionamiento de los contratos electrónicos

La contratación electrónica difiere de la contratación tradicional, tanto de la celebrada con la presencia física de las partes contratantes como de la contratación entre ausentes, en efecto, aun cuando nos encontramos con sujetos alejados físicamente, lo cierto es que en virtud de las posibilidades que ofrecen estas nuevas tecnologías puede producirse una interconexión de las partes en tiempo real y en unidad de acto.

Fernandez (2003) citando a C. Rogel Vide, sostiene en la perfección de los contratos electrónicos

“La cuestión está en determinar si estamos ante contratos de formación instantánea, aunque se celebren entre personas alejas físicamente o sucesiva, puesto que la aplicación a los contratos electrónicos del régimen de los contratos a distancia se debe no tanto a la consideración de que se celebren del modo descrito, sino del hecho de que no haya intermediación en el intercambio de las declaraciones de la voluntad, por otro lado teniendo en cuenta la extraordinaria rapidez de este medio de comunicación, podrían calificarse como contratos de formación instantánea, y por tanto, ser equiparados a los contratos celebrados entre presentes, mientras que otros medios, tales como la carta y telégrafo, son claramente contratos de formación sucesiva cuya perfección debe resolverse teniendo en cuenta los respectivos criterios de la legislación civil o, en su caso mercantil” (p. 37).

2.3.6. Firma Digital.

La Ley N° 27269 en su artículo 3 establece que la firma digital que “Es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de par de claves único, asociadas a una clave privada y a una clave pública, relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no pueden derivar de ella la clave privada”

2.3.6.1. Del titular de la firma digital

La Ley N° 27269 regula en el artículo 4 la titularidad de la firma digital, manifestando que: “El titular de la firma digital es la persona a la que se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que contiene una firma digital, identificándolo objetivamente en relación con el mensaje de datos.

2.3.6.2. Obligaciones del titular de la firma digital

En el artículo 5 de la Ley N° 27269 señala que “El titular de la firma digital tiene la obligación de brindar a las entidades de certificación y a los terceros con quienes se relacione a través de la utilización de la firma digital, declaraciones o manifestaciones materiales exactas y completas”.

La firma digital es la encriptación de una serie de datos personales y no duplicables, los cuales poseerán dos passwords, el primero de ellos permitirá que el usuario pueda identificar la entidad del emisor y el segundo, que permita establecer la legalidad de dicha firma.

2.3.6.3. Certificado Digital

La Ley N° 27269 establece en su artículo 6 el concepto del certificado digital que viene a ser “El documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad”

Contenido del certificado digital Los certificados digitales emitidos por las entidades de certificación deben contener al menos:

1. Datos que identifiquen indubitablemente al suscriptor.
2. Datos que identifiquen a la Entidad de Certificación.

3. La clave pública.
4. La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta a un mensaje de datos.
5. Número de serie del certificado.
6. Vigencia del certificado.
7. Firma digital de la Entidad de Certificación.

2.3.6.4. Confidencialidad de la información

Asimismo, la Ley N° 27269 en el artículo N° 8 indica que “La entidad de registro recabará los datos personales del solicitante de la firma digital directamente de éste y para los fines señalados en la presente ley. Asimismo, la información relativa a las claves privadas y datos que no sean materia de certificación se mantiene bajo la reserva correspondiente. Sólo puede ser levantada por orden judicial o pedido expreso del suscriptor de la firma digital.

2.3.6.5. Cancelación del certificado digital

En su artículo N° 9 de la Ley en mención se señala que la cancelación del certificado digital puede darse:

1. A solicitud del titular de la firma digital.
2. Por revocatoria de la entidad certificante.
3. Por expiración del plazo de vigencia.
4. Por cese de operaciones de la Entidad de Certificación.

2.3.7. INDECOPI

Es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.3.7.1. Indecopi Frente a la Protección del Consumidor

El INDECOPI es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo, garantizando la protección de la salud y seguridad de los consumidores. Además de promover mecanismos para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional.

El INDECOPI ejecuta la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, propone la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos, de servicios y de consumo, y formula y ejecuta las acciones necesarias para fortalecer tu protección y los mecanismos para la defensa de tus derechos.

2.3.7.2. Funciones de INDECOPI

Mediante el Decreto Legislativo N° 1033 se establece las funciones del Instituto Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

- a) Vigilar la libre iniciativa privada y libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar

por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa.

- b) Defender la libre y leal competencia, sancionando las conductas anticompetitivas y desleales y procurando que en los mercados exista una competencia efectiva.
- c) Corregir las distorsiones en el mercado provocadas por el daño derivado de prácticas de dumping y subsidios.
- d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.
- e) Vigilar el proceso de facilitación del comercio exterior mediante la eliminación de barreras comerciales no arancelarias conforme a la legislación de la materia.
- f) Proteger el crédito mediante la conducción de un sistema concursal que reduzca costos de transacción y promueva la asignación eficiente de los recursos
- g) Establecer las políticas de normalización, acreditación y metrología.
- h) Administrar el sistema de otorgamiento y protección de los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, en sede administrativa, conforme a lo previsto en la presente Ley; y
- i) Garantizar otros derechos y principios rectores cuya vigilancia se le asigne, de conformidad con la legislación vigente.

2.3.7.3. Obligaciones de los proveedores

Entre ellas, tenemos las siguientes:

- Entregar el comprobante de pago al consumidor por cada transacción que realice.
- Indicar el precio de los bienes y servicios que ofrece en nuevos soles, incluyendo el Impuesto General a las Ventas.
- Responder por la calidad, veracidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrece.
- Informar sobre los riesgos previsibles que contenga un producto o servicio, de acuerdo a su naturaleza.
- Atender los reclamos presentados por sus consumidores en un plazo no mayor de 30 días calendario, salvo causa justificada; sin condicionarlo a la cancelación previa del producto o servicio materia de reclamo, o de cualquier otro pago.

2.3.7.4. Prohibiciones que deben observar los proveedores

- Entre otras, tenemos:
- Modificar unilateralmente las condiciones y términos en que se adquirió un producto o contrató un servicio.
- Exigir el pago por bienes o servicios que no fueron requeridos por el consumidor.
- Utilizar métodos de cobranza que perjudiquen la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar o que afecten sus actividades laborales o imagen ante terceros.

- Redondear los precios, en perjuicio del consumidor, al momento de cobrar por el producto o servicio brindado.

2.3.8. Seguridad Jurídica

la seguridad jurídica establece ese clima cívico de confianza en el orden jurídico, fundada en pautas razonables de previsibilidad, que es presupuesto y función de los estados de derecho

La enciclopedia jurídica Omeba, citada por Diaz (2011) en la Revista Fuero Registral de Doctrina y Jurisprudencia Registral-SUNARP, refiere que “la seguridad jurídica como valor está presente en situaciones ciertas, firmes y tranquilas, de modo tal que la incertidumbre, la firmeza y la tranquilidad en la conducta certifican su polo positivo”. (p.34)

Asimismo, La enciclopedia jurídica Omeba, citada por Diaz (2011) en la Revista Fuero Registral de Doctrina y Jurisprudencia Registral-SUNARP, menciona que

“la finalidad principal de la existencia de un registro jurídico, reconocida en el ámbito general por los tratadistas del derecho registral es la “seguridad jurídica, concepto amplio que, tratándose de tráfico de bienes, apunta a la confianza de los ciudadanos respecto a la protección que brinda el estado a la contratación, la misma que no se encuentra restringida a la libertad de contratar, garantizada en el art.62 de la Constitución Política del Perú, sino que comprende igualmente a la protección del derecho de propiedad, consagrado en el Art. 70° de la carta política. (p.33)

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Acceder

Osorio (2003) “Consentir en lo solicitado. A venirse en lo propuesto o querido, base de los contratos. Ceder en opiniones o derechos, para llegar a un acuerdo, conciliación o transacción” (p. 31)

Acreedor

Osorio (2003) “El que tiene acción o derecho a pedir el cumplimiento de alguna obligación, que tiene mérito para obtener alguna cosa. Calidad o atributo del titular de un derecho de crédito, es el aspecto activo de la obligación, el poder jurídico en cuya virtud una persona (acreedor) puede exigirle a otra (deudor) un determinado comportamiento” (p. 43)

Actos jurídicos:

Osorio (2003) “Los actos voluntarios lícitos que tengan por fin inmediato establecer entre las personas relaciones jurídicas, crear, modificar, transferir, conservar o aniquilar derechos” (p.54)

Asegurar:

Osorio (2003) “Dar seguridad de la certeza de lo afirmado. Resguardar de daño a las personas y cosas. Garantizar con prenda o hipoteca el cumplimiento de una obligación o responsabilidad. Concertar el contrato de seguro contra un riesgo” (p. 104)

Bien:

Osorio (2003) “Utilidad, beneficio, caudal, hacienda. Dentro de ese sentido, los bienes son de mucha clase, porque pueden referirse a un concepto inmaterial y espiritual o a un material, por eso es acertada la definición del código civil argentino cuando dicen que se llaman bienes los objetos

inmateriales susceptibles de valor, así como también las cosas, y que el conjunto de los bienes de una empresa constituye su patrimonio” (p. 125)

Clausula:

Osorio (2003) “Cada una de las disposiciones de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento análogo, público o privado. Siendo las cláusulas parte integrante del acto jurídico de que se trate, ellas alcanzan sus efectos y la obligatoriedad relativa al acto” (p. 180)

Comercio:

Osorio (2003) “Actividad lucrativa que consiste en intermediar directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y mover la circulación de la riqueza” (p.193)

Compraventa:

Osorio (2003) “Al expresar que habrá compra y venta cuando una de las partes se obligare a transferir a la otra la propiedad de una cosa, y esta se obligare a recibirla y a pagar por ella un precio cierto en dinero. Es un contrato consensual, por cuanto se perfecciona por el consentimiento de las partes respecto a las condiciones del negocio” (p.198)

Condición:

Osorio (2003) “Se habla de condición cuando las consecuencias de un acto jurídico quedan supeditadas a un acontecimiento incierto y futuro que puede llegar o no, o a la resolución de un derecho ya adquirido” (p.208)

Contrato:

Osorio (2003) “Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. en una definición jurídicas se dice que hay un contrato cuando dos o más

personas se ponen de acuerdo sobre una declaración de voluntad común, destinada a reglar sus derechos” (p.232,233)

Consumidor:

Indecopi define al consumidor de la siguiente manera “son personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales”

Daño:

Osorio (2003) “Según la academia, que remite la definición substantiva al verbo respectivo, detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor molestia” (p.270)

Engaño:

Osorio (2003) “Falta de verdad en lo que se dice, hace, cree, piensa o discurre, en consecuencia, engañar es, según la propia academia, dar a la mentira apariencias de verdad e inducir a otro a creer y tener por cierto lo que no es, valiéndose de palabras o de obras aparentes o fingidas” (p.388)

Indecopi

Es el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual, dicho organismo es público y especializado.

Obligación condicional:

Osorio (2003) “Aquella en que la adquisición de un derecho o la formación de un complejo jurídico, o bien la extinción de los que tienen efectividad pende de un acontecimiento futuro o incierto que en lo jurídico constituye la condición (v). típica, que se escinde en las especies fundamentales de suspensiva y resolutive” (p. 662)

Obligación de dar:

Osorio (2003) “La consistente en la entrega de una cosa a otro o en la transmisión de un derecho, conforme a los actos conducentes” (p.663)

Obligación de hacer:

Osorio (2003) “como su denominación anticipa con claridad la que impone realizar un acto o prestar algún servicio. Así como típicas: el mandato, la comisión, el arrendamiento de servicios y el contrato de trabajo” (p.663)

Obligación de no hacer:

Osorio (2003) “Se está ante la coerción legal o el compromiso convencional que impide hacer algo, posible y lícito en otro supuesto, y que puede configurar abstenerse de prestar un servicio o ejecutar otro acto y, más en especial, no entregar una cosa, no desposeerse de ella como constituye la obligación de no dar (v).” (p. 663)

Obligarse:

Osorio (2003) “Aceptar formalmente realizar algo para otro, concertar de modo voluntario una obligación jurídica, constituirse en deudor” (p. 671)

Ofrecer:

Osorio (2003) “Proponer un acto o negocio, en especial invitar a adquirir o a hacer, casi siempre con alguna compensación” (p. 679)

Pago:

Osorio (2003) “Cumplimiento de la prestación que constituya el objeto de la obligación, sea esta una obligación, sea esta una obligación de hacer o una obligación de dar. Constituye una forma típica de extinguir las obligaciones” (p.703)

Protección:

Osorio (2003) “Ayuda, amparo, favorecimiento, proteccionismo económico” (p. 814)

Proveedores

Indecopi define al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mesclan, envasan, almacenan, preparan, expanden, suministran productos o prestan servicio de cualquier naturaleza a los consumidores.

Responsabilidad civil:

Osorio (2003) “La que lleva consigo el resarcimiento de los daños causados y de los perjuicios provocados por uno mismo o por tercero, por el que debe responderse” (p.878)

2.5. MARCO FORMAL O LEGAL**2.5.1. Constitución Política del Perú**

Nuestra constitución Política del Perú establece en su artículo 62° que “La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. (p. 21)

Asimismo, en su artículo 65° señala que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (...)” (p.22)

2.5.2. Código Civil Peruano

Referente a los contratos y la seguridad jurídica nuestro ordenamiento jurídico establece:

“**Artículo 140.**- El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere:

1. Plena capacidad de ejercicio, salvo las restricciones contempladas en la ley.
2. Objeto física y jurídicamente posible.
3. Fin lícito.
4. Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad. (p.127)

Artículo 1351.- El contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial. (p.480)

Perfeccionamiento del Contrato

Artículo 1352.- Los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes, excepto aquellos que, además, deben observar la forma señalada por la ley bajo sanción de nulidad. (p.480)

Artículo 1373.- El contrato queda perfeccionado en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el oferente. (p.483)

Objeto del Contrato

Objeto del contrato

Artículo 1402.- El objeto del contrato consiste en crear, regular, modificar o extinguir obligaciones”. (p.488)

2.5.3. Código de Protección al Consumidor

La presente ley 29571 protege a los contratos en los artículos.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes. (...)

i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia. (pp. 8-9)

Artículo 12.- La publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo núm. 1044 (...) (p.11)

Artículo 13.- Finalidad La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos,

servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición Código de Protección y Defensa del Consumidor en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial. (...). (p.11)

Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. (p.15)

Artículo 46.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. (p.20)

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo (...)

e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. (p.20)

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada (...)(p.40)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Métodos Generales

Método inductivo - deductivo

El autor Behar (2008) menciona que:

“el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.” (p. 40)

Según Bernal (2006) indica que:

“el método deductivo es un método de razonamiento que se consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de

comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.” (p.57)

En la elaboración de la presente investigación se optará por utilizar este método, ya que nuestro punto de partida fue la misma realidad, basándonos en aquellas personas que realizan contratos vía medios electrónicos, sin ser respaldadas por un ente regulador el cual debería garantizar los contratos llevados a cabo, ya que, existen vacíos legales en la ley N° 29571 Código de Protección y defensa del consumidor.

En ese sentido proponemos que se incorpore en la ley N° 29571 normas legales que amparen al consumidor frente a perjuicios, problemas, agravios derivadas de las contrataciones electrónicas, a fin de aportar una solución o mejora a esta deficiencia.

Método histórico

El libro de Behar (2008) menciona que:

“Con este método se proporciona un sistema de evaluación y síntesis de pruebas sistematizadas con el fin de establecer hechos, dependencias históricas y esclarecer antecedentes gnoseológicos que demuestren la interacción que siempre ha existido entre las ciencias desde sus propios surgimientos y, de esta manera extraer conclusiones sobre acontecimientos pasados que expliciten vínculos y que permitan encontrar y entender los hechos que justifiquen el estado actual”. (p. 41)

Por lo tanto, en la presente se aplicó el método histórico por que las leyes sobre los contratos electrónicos han sido cambiantes con el transcurso del tiempo, por tal razón, se optará por utilizar el método de investigación histórica con la

finalidad de analizar estos cambios que se fueron dando con el transcurso del tiempo las leyes emitidas por el código de protección y defensa del consumidor.

Tomamos en si este método, porque, a través del tiempo los contratos fueron evolucionando desde la aparición de medios tecnológicos, comunicación, tendencias de mercado, naciendo así los contratos electrónicos, empero nació con una protección deficiente de estos tipos de contratos, pues existe un déficit de normas que protegen los contratos electrónicos.

3.1.2. Método específico

Método explicativo

Behar (2008) menciona que:

el método explicativo tiene como objetivo explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es identificación y análisis de causales (variables independientes) y sus resultados los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes) (p. 48)

Asimismo, los doctores Montero & De la Cruz (2015) indican que en este método “se pretende buscar las razones, motivos, causas y factores que han ocasionado para la ocurrencia de un hecho o fenómeno llamado variable dependiente. Lo que se pretende estudiar es aclarar, definir, interpretar el de cómo una variable independiente afectó, incidió, influyó en la variable dependiente, es decir la variable dependiente ya ocurrido, o está ocurriendo, por lo tanto, los datos

empíricos permitirán la comprobación de la Hipótesis planteada.”

(p.131)

Por lo tanto, se aplicó en la presente investigación, la relación existente entre las variables que será estudiado, es decir: indicar como afecta, incide o influye la celebración de los contratos electrónicos en la seguridad jurídica de los usuarios, en la ciudad de Huancayo.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

A) Investigación pura o básica

Valderrama (2013) refiere que

“También es como teórica o fundamental, y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos. Esto significa que no está diseñada para resolver problemas prácticos. El científico se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico y no se le exige que explique las implicaciones prácticas de su estudio. Se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes”. (p. 38)

3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN

Nivel Explicativo

Marroquin (2012) indica que:

“Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas

(investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.” (p. 04)

Su propósito es recabar información para reconocer, ubicar y definir problemas, fundamentar hipótesis, depurar estrategias, etc., para formular con mayor exactitud el esquema de investigación definitivo.

El estudio en la presente investigación llegó al nivel explicativo porque se estudiará de cómo la variable independiente la celebración de contratos electrónicos está influyendo en la variable dependiente Seguridad Jurídica y además aportes nuevos que proporcionará la investigación, es decir fundamentar porque las personas necesitan un respaldo jurídico cuando se realizan contratos electrónicos y por lo tanto debe de existir un ente regulador especializado, con ello pretendemos responder respecto a las causas de los eventos sociales, explicando el porqué, en qué condiciones, o porque se relacionan nuestras variables.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

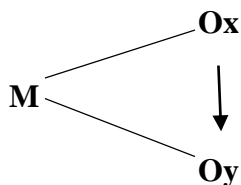
El diseño de investigación aplicado en la presente tesis es del tipo no experimental, toda vez que la relación de los datos no son objeto de manipulación deliberada, es decir observamos los hechos tal como se dan y se procede a realizar un análisis de dichos hechos.

El estudio se recolectará y se analizará datos en un periodo de tiempo específico, porque es considerado un estudio no experimental y transversal.

Asimismo, es de tipo explicativo porque este nivel está dirigido a responder las causas o eventos sociales, que nos permitirán a explicar por qué sucede un hecho y en

qué condiciones se da, en relación a las preguntas que nos planteamos respecto a la seguridad jurídica de los contratos electrónicos.

ESQUEMA:



Dónde:

M: muestra (las personas que realizan compras vía internet)

Ox: variable independiente (Celebración de los contratos electrónicos)

Oy: variable dependiente (seguridad jurídica)

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Está conformada por las personas que tienen la característica de realizar contratos electrónicos, es por ello que nuestra población tiene como base a 100 personas de la ciudad de Huancayo, asimismo se realizara el análisis de 10 contratos electrónicos.

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra de estudio se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico intencional.

3.5.3. Tipo de muestreo

En la presente investigación se utilizó el tipo de muestro no probabilístico no intencional, porque se elegirá a los integrantes de la muestra únicamente a las

personas que han tenido experiencia en la celebración de contratos electrónicos, a fin de recoger las opiniones respecto a la confiabilidad, seguridad jurídica, garantías. No se optó por el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple porque no todas las personas tienen la experiencia en la celebración de contratos electrónicos y en este caso no es posible elegir la muestra en forma aleatoria.

Por otro lado, se elegirá para su análisis contratos electrónicos para realizar un análisis minucioso y para verificar el cumplimiento de las características de un contrato.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

- **La encuesta**

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, las que estará compuesto por preguntas cerradas y las mismas estarán elaboradas conforme a los indicadores de las dos variables, dirigidas hacia la muestra compuesta por 100 personas, que tienen las características de realizar compras vía web; el propósito de la presente técnica es identificar y recoger las opiniones de los encuestados sobre la magnitud de problemas que una vez procesado servirá para demostrar la hipótesis.

- **Análisis de contenido documental**

Para el presente estudio se utilizó el análisis de contratos electrónicos, con el propósito de resaltar las deficiencias, para cuyo efecto se elegirá al azar contratos electrónicos, las mismas que estudiarán una a una, a fin de determinar las carencias, que contiene el documento cuando se realiza una contratación por un medio electrónico.

3.6.2. Instrumentos de recolección

El instrumento que se utilizó es el cuestionario de preguntas cerradas de opciones múltiples las que estarán elaboradas conforme a los indicadores de estudio.

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La presente tesis hará uso de herramientas de estadística descriptiva tales como la obtención de la media de respuestas del grupo sujeto a estudio y el análisis gráfico de cada una de las preguntas, el tipo de estudio será no experimental y se pretende determinar el grado de correlación de las variables a analizar. Tales como el SPSS.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. Presentación de los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos.

1. ¿Cree usted que al realizar contratos de compra de bienes y servicio a través de medios electrónicos se encuentra protegido por las leyes peruanas?

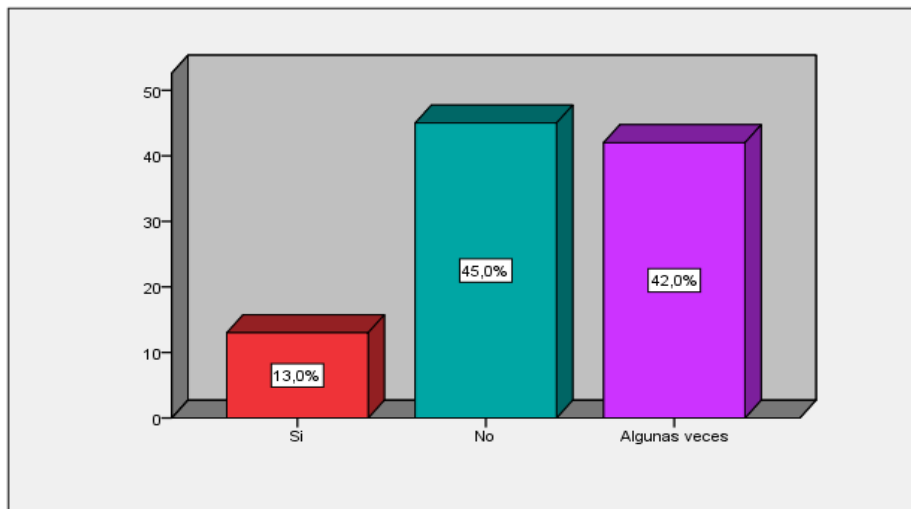
TABLA N° 01
PROTECCIÓN DE LA LEY PERUANA EN LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	13,0	13,0	13,0
	No	45	45,0	45,0	58,0
	Algunas veces	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 01: PROTECCIÓN DE LA LEY PERUANA EN LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos - 2019.
Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y gráfico 1, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 45 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que al realizar compras de bienes y servicios no se encuentra protegidos por las leyes peruanas, por otro lado, el 42 % de contratantes señalan que algunas veces cuentan con protección de las leyes peruanas, a diferencia del 13 % que refieren que si cuentan con protección de Leyes Peruanas.

De la respuesta observada se deduce que el mayor porcentaje de personas que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos, no cuentan con protección por las leyes peruanas, pues en diferentes ocasiones que tuvieron problemas cuando realizaron este tipo de compras no pudieron respaldar sus pedidos con diferentes con nuestras leyes peruanas, pues no obtuvieron garantía de nuestra legislación.

2. ¿En los contratos que celebras a través de medios electrónicos observas o te explican de forma detallada las condiciones del contrato, para tomar una decisión?

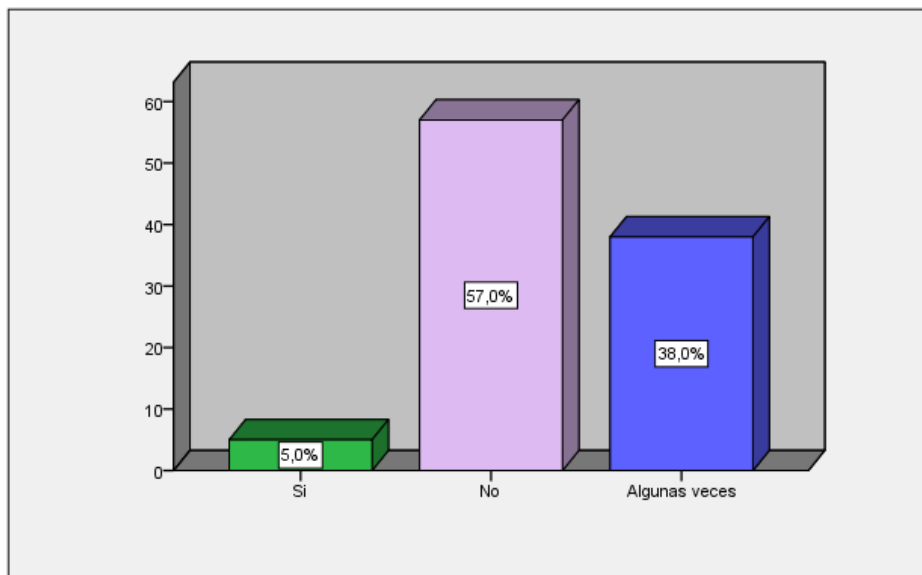
TABLA N° 02
EXPLICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS
ELECTRÓNICOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	5,0	5,0	5,0
No	57	57,0	57,0	62,0
Algunas veces	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 02: EXPLICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS
ELECTRÓNICOS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y grafico 2, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 57 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que no observan, ni reciben explicación en forma detallada las condiciones del contrato, de otra parte, el 38 % de contratantes señalan que algunas veces cuentan con información de las condiciones del contrato, a diferencia del 5 % que refieren que al realizar contratos electrónicos les informa en forma detallada las condiciones del contrato.

De la respuesta observada se deduce que, al celebrar contratos electrónicos, no cuentan con información detallada de las condiciones del contrato, ya que al adquirir bienes o servicios a través de medios electrónicos solo indican el monto y fecha del servicio, mas no las sanciones que se dan por el incumplimiento de dicho contrato, por ello a la fecha en muchas ocasiones que se realizan contratos por este medio se encuentran vulnerables a estafas y/o engaños.

3. ¿De acuerdo a tu experiencia en contrataciones electrónicas, tiene conocimiento que existe un organismo especializado que garantice la protección jurídica de los contratantes?

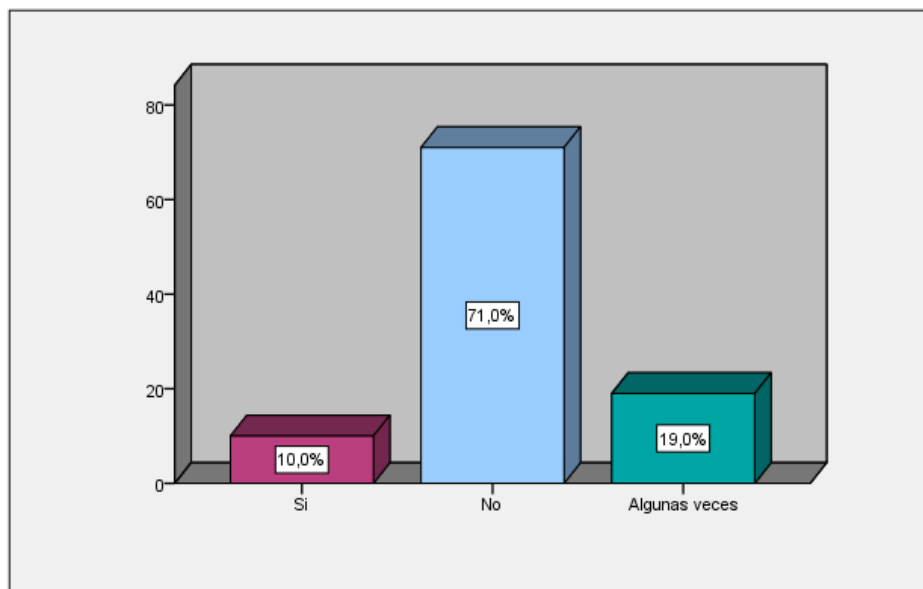
TABLA N° 03
EL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL ORGANISMO ESPECIALIZADO
EN CONTRATACIONES ELECTRÓNICAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	10	10,0	10,0	10,0
No	71	71,0	71,0	81,0
Algunas veces	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 03: EL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL ORGANISMO ESPECIALIZADO EN CONTRATACIONES ELECTRÓNICAS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos - 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y gráfico 3, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 71 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que no conocen de un organismo especializado que garantice la protección jurídica de los contratantes, de otra parte, el 19 % de contratantes señalan que algunas veces cuentan organismos especializados que garanticen sus derechos, y solo el 10% indican que si existe un órgano que vela por sus derechos

Al respecto debemos de indicar que de lo antes señalado las personas desconocen el órgano especializado el cual garantiza sus derechos de acuerdo a la entidad con las que realizan los contratos electrónicos, por otra parte, se debe de indicar que, en determinados contratos vía medios electrónicos, no existe ente regulador especializado que respalden los derechos de los contratantes.

4. ¿Usted en la celebración de contratos electrónicos que realiza, identifica a la persona y/o empresa que le otorga un bien o servicio?

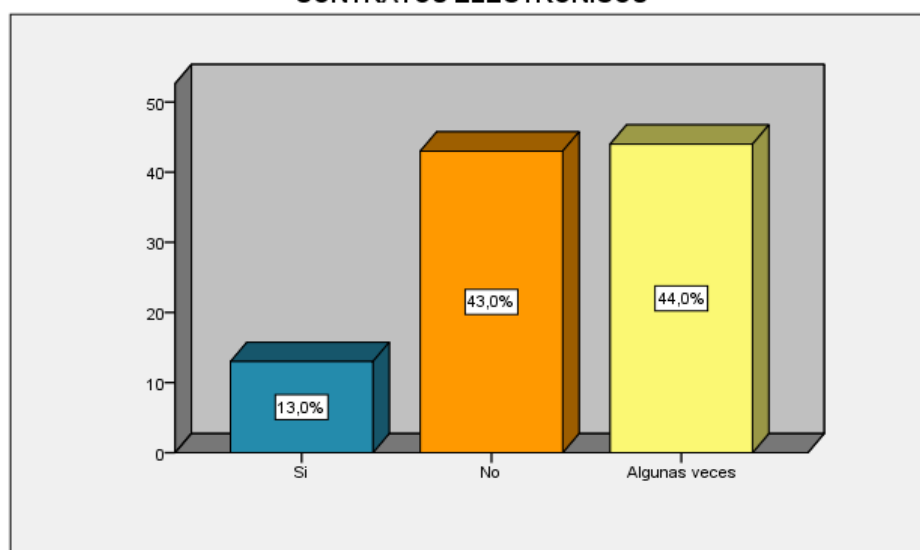
TABLA N°04
IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR EN LA CELEBRACIÓN
DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	13	13,0	13,0	13,0
No	43	43,0	43,0	56,0
Algunas veces	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 04: IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR EN LA CELEBRACIÓN DE
CONTRATOS ELECTRÓNICOS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y grafico 4, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 44 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que algunas veces identifican a la persona y/o empresa que otorga el servicio a través de medios electrónicos, por otra parte, el 43 % de contratantes señalan que no identifican a la persona que brindan los servicios de compras por medios electrónicos; empero el 13 % indica que en todo momento que realiza transacciones conocen al proveedor

Por ello de las respuestas observadas podemos desprender que un 87 % de personas de nuestra muestra de estudio realiza compras sin conocer al proveedor, solo guiándose por paginas sociales, desconociendo la formalidad o informalidad del mismo, por ello es que en muchas ocasiones sufren de estafas; ahora bien se debe de entender que existe un pequeño porcentaje de empresas que si brindan con las garantías necesarias para realizar transacciones tales como la individualización de la persona con quien se comunican y realizan el contrato.

5. ¿La celebración de los contratos electrónicos en la adquisición de bienes y servicios se encuentran debidamente garantizados por el Estado Peruano?

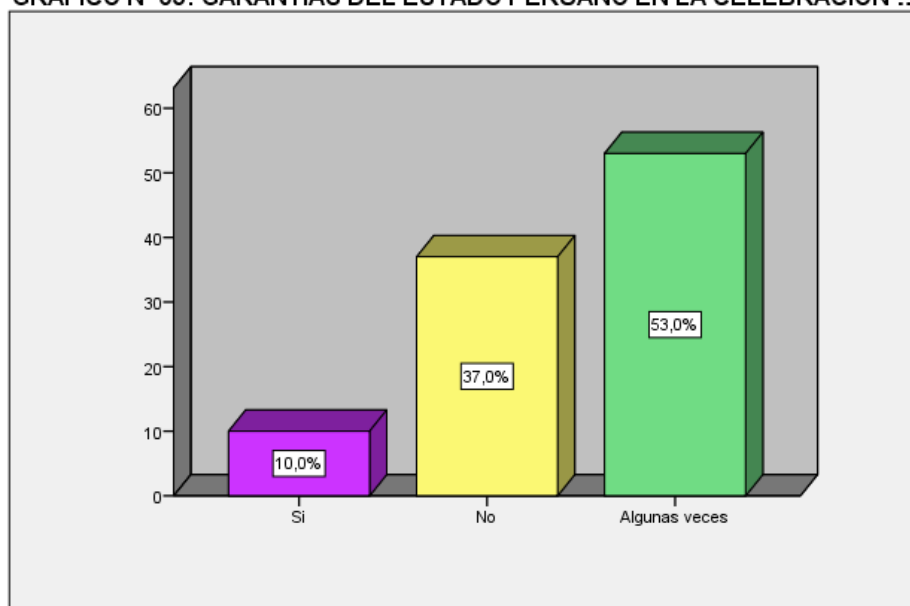
TABLA N°05
GARANTÍAS DEL ESTADO PERUANO EN LA
CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	10	10,0	10,0	10,0
No	37	37,0	37,0	47,0
Algunas veces	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 05: GARANTÍAS DEL ESTADO PERUANO EN LA CELEBRACIÓN ...



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y grafico 5, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 53 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que algunas veces cuentan con garantía por el estado peruano, de otra parte, el 37 % de contratantes señalan que no cuentan con seguridad jurídica, y solo el 10% refieren que el estado si garantiza las compras por medios electrónicos.

Como es de verse en el grafico N° 05 el estado peruano no da la atención debida a los contratos electrónicos, pues la falta de confianza en el comercio electrónico constituye la principal causa de este problema, por lo que en el marco del derecho de protección al consumidor, resulta conveniente regular el derecho a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo a través de medios electrónicos, fundamentándose no solo en la falta de contacto previo y directo del consumidor con el bien adquirido y en la no presencia física de las partes al momento de contratar, ahora bien si el estado garantizaría este tipo de contratos contribuiría a aumentar los niveles de confianza en el comercio electrónico y a incentivar la celebración de contratos por este medio y así generaría incentivos para que los proveedores brinden información clara, completa, transparente y oportuna y para que cumplan con lo ofrecido en los contratos y en la publicidad.

Es por ello que las normas peruanas deben incorporar la expresión de seguridad jurídica en los contratos vía medios electrónicos, caso contrario se seguirían vulnerando los derechos de los consumidores por no estar respaldado por las normas del estado peruano.

6. ¿Cree usted que están protegidos los derechos del contratante en las celebraciones de los contratos electrónicos de adquisición de bienes y servicios?

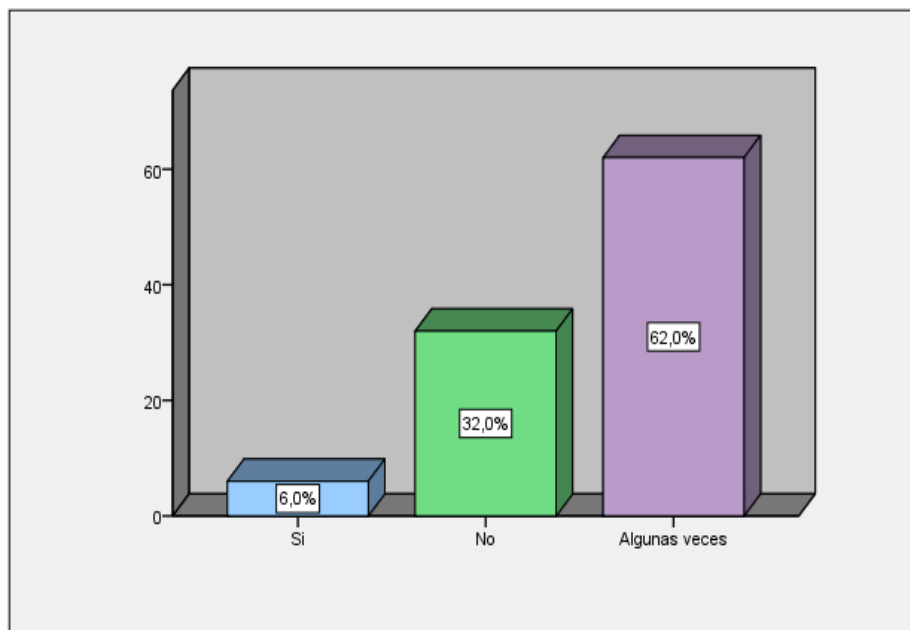
TABLA N°06
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONTRATANTE EN LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	6,0	6,0	6,0
No	32	32,0	32,0	38,0
Algunas veces	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 06: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONTRATANTE EN LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y gráfico 6, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 62 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que algunas veces están protegidos los derechos del contratante en las celebraciones de los contratos electrónicos de adquisición de bienes y servicios, de otro lado 32 % indican que no están protegidos los derechos del contratante, y de forma contraria el 6 % indican que si están protegidos los derechos del contratante.

Hoy en día las personas celebran contratos electrónicos desde la tranquilidad de su hogar, sin asistencia o presión de un vendedor, empero es necesario que la regulación del derecho contemple medidas que protejan los derechos del contratante, obligando al proveedor a informar, previamente a la contratación, obligándolo a informar, y así reducir el riesgo del consumidor

7. ¿Considera usted que están protegidos los siguientes derechos?

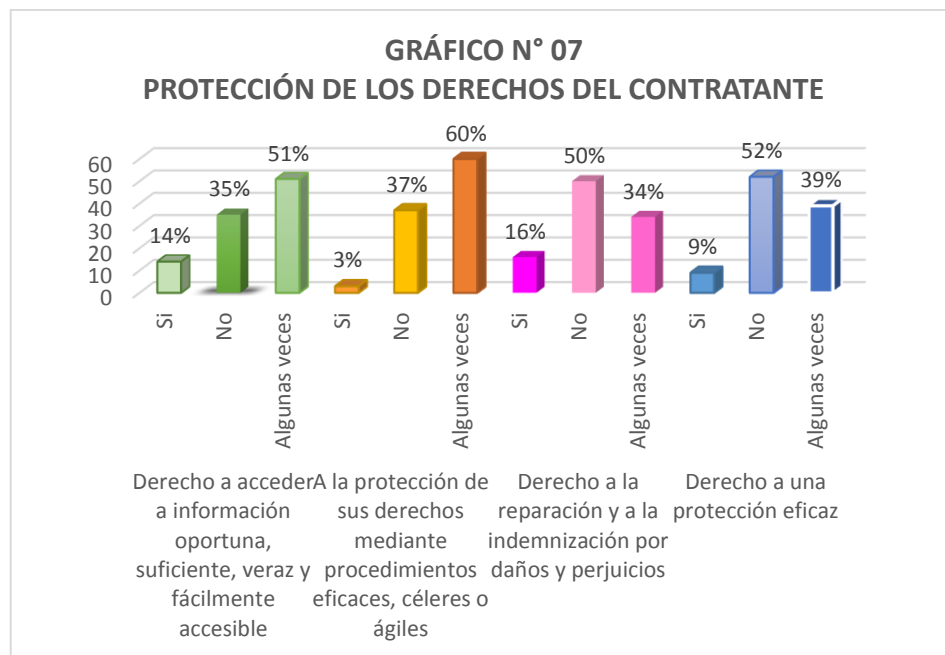
TABLA N°07

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONTRATANTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible				
Si	14	14,0	14,0	14,0
No	35	35,0	35,0	49,0
Algunas veces	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	
A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles				
Si	3	3,0	3,0	3,0
No	37	37,0	37,0	40,0
Algunas veces	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	
Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios				
Si	16	16,0	16,0	16,0
No	50	50,0	50,0	66,0
Algunas veces	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	
Derecho a una protección eficaz				
Si	9	9,0	9,0	9,0
No	52	52,0	52,0	61,0
Algunas veces	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

7.1 Se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 usuarios a los cuales se les encuestó sobre los derechos del contratante, el 51% afirma que solo algunas veces cuentan con la protección del derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, a diferencia del 35% que refieren que no se encuentran protegidos y el 14% señala que si se encuentran amparados frente al derecho descrito líneas arriba.

De la respuesta de los contratantes de la ciudad de Huancayo, se deduce que a través de la celebración de contratos a través de medios electrónicos la protección sobre el derecho al acceso de información suele ser en algunas oportunidades suficiente, cierta y oportuna, por otro lado, existe vulnerabilidad y vacíos legales al no contar con información cierta al momento de celebrar contratos electrónicos, ya que el desarrollo

interactivo a través de medios electrónicos permite establecer contratos en tiempo real, sin embargo el usuario o consumidor de un bien o servicio, no cuentan con medios de protección o seguridad por ende no generan confianza, lo cual esta corroborado de acuerdo a la encuesta realizada.

7.2 Respecto a la tabla y grafico 2 se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes a cuáles se les encuestó, el 60% señalaron que los procedimientos en la celebración de contratos electrónicos algunas veces son eficaces, celeres y ágiles, a diferencia del 37% de contratantes que manifiesta que los procedimientos en las contrataciones electrónicas no son eficaces, por otra parte, el 3% de contratantes señalan que los procedimientos realizados si están protegidos.

De la respuesta de los contratantes de la ciudad de Huancayo, se desprende que los procedimientos realizados en la celebración de contratos a través de medios electrónicos no son protegidos ni garantizados en su totalidad, por cuanto en ciertas ocasiones se inobserva ciertas especificaciones, dado a que en muchos casos las empresas, proveedores realizan los procedimientos contractuales de manera inadecuada ya que la respuesta generada proviene de la tecnología digital programada.

7.3 de la tabla y grafico 3 se desprende que la muestra que viene a ser un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 50% manifiestan que no tiene derecho a la reparación ni indemnización por daños y perjuicios en la celebración a través de contratos electrónicos, por otro lado, el 34% señalan que algunas veces gozan del derecho antes

señalado, a diferencia del 16 % de contratantes que señalan que si se encuentran protegidos frente a este derecho.

De la respuesta de los contratantes de la ciudad de Huancayo, se desprende que la mitad de los contratantes encuestados no tienen gozan del derecho a la reparación ni indemnización por daños y perjuicios frente a la celebración de contratos a través de medios electrónicos, ya que en algunas oportunidades las condiciones y cláusulas no son específicas, ya que los sistemas electrónicos digitales no garantiza que su contenido sea autentico, en ese sentido los agentes pueden no ser ciertos, por tal motivo se desconocería al proveedor, por otro lado no cuentan con garantías.

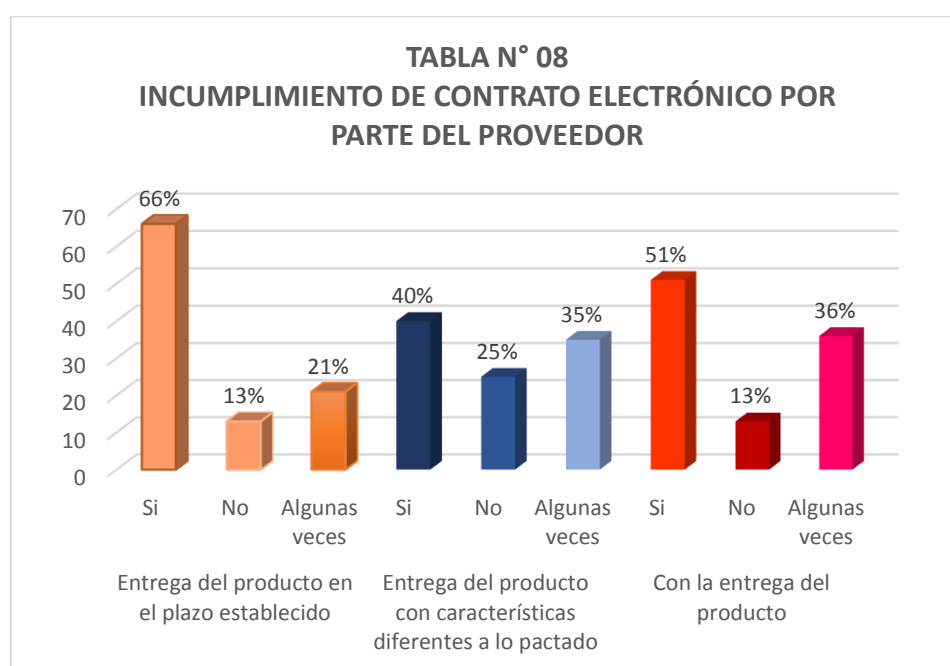
7.4 de la tabla y gráfico 4 se desprende de la muestra que viene a ser un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 52% manifiestan que no cuentan con una protección eficaz al momento de celebrar contratos a través de medios electrónicos, por otro lado, el 39% de contratantes refieren que algunas veces cuentan con protección eficaz, a diferencia del 9% que refieren que si se encuentran gozan del derecho a una protección eficaz.

De la respuesta de los contratantes, se observa que en su mayoría las celebraciones de contratos a través de medios electrónicos no son protegidos de manera eficaz, porque el dialogo contractual en muchas oportunidades no cuenta con un respaldo que salvaguarde los derechos de los contratantes o consumidores, por cuanto el canal de mensaje puede ser tener intrusiones de terceros llámense hacker, craker que intentan conocer el contenido del dialogo contractual.

8. ¿En alguna oportunidad, luego de la celebración y el pago efectuado a la cuenta del proveedor, incumplieron con lo siguiente?

TABLA N° 08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO ELECTRÓNICO POR
PARTE DEL PROVEEDOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entrega del producto en el plazo establecido				
Si	66	66,0	66,0	66,0
No	13	13,0	13,0	79,0
Algunas veces	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	
Entrega del producto con características diferentes a lo pactado				
Si	40	40,0	40,0	40,0
No	25	25,0	25,0	65,0
Algunas veces	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	
Con la entrega del producto				
Si	51	51,0	51,0	51,0
No	13	13,0	13,0	64,0
Algunas veces	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

8) De la tabla y gráfico 8.1 se desprende que la muestra que es un equivalente a 100 contratantes a los cuales se encuestó, el 66% señala que en alguna oportunidad y luego de la celebración y pago efectuado a la cuenta del proveedor, este último incumplió con realizar la entrega del producto en el plazo establecido, asimismo el 21% manifiestan que algunas veces no recibieron su producto conforme fue establecido en el contrato celebrado a través de medios electrónicos, a diferencia del 13% de contratantes que refieren que no incumplieron con el plazo establecido al momento de la entrega del producto.

De la respuesta de los contratantes se deduce, que en su mayoría los proveedores incumplieron con la entrega del producto (bien o servicio) en el tiempo establecido en el contratado realizado a través de medio electrónico, ya que la interacción cuenta con múltiples vacíos o condiciones no establecidas.

De la tabla y gráfico 8.2 se desprende que la muestra que es un equivalente de 100 contratantes a las cuales se encuestó, el 40 % señala que los proveedores si incumplieron al entregar el producto con diferentes características a lo pactado en la celebración de contrato a través de medios electrónicos, el 35 % señalan que algunas veces obtuvieron sus productos con diferentes características a lo pactado, a diferencia del 25% que manifiesta que recibieron el producto con las características establecidas.

De la respuesta se observa que en la gran parte recibieron su producto con diferente caracteriza a lo solicitada, por cuanto existe

publicidad engañosa o falsa incluida la presentación o en su caso por omisión informativa, en la interacción contractual el proveedor no informo de manera detallada las especificaciones del producto, induciendo a error ciertos aspectos como el origen, fabricación, distribución y otros.

De la tabla y grafico 8.3, se desprende de la muestra que es equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo a las cuales se encuestó, el 51% refieren que, al celebrar contratos a través de medios electrónicos, los proveedores incumplieron con la entrega del producto, el 36 % de contratantes señalan que algunas veces no cumplen con la entrega del producto, a diferencia del 13% que manifiestan que si cumplieron con la entrega del producto.

De la respuesta se desprende que aquellas personas que contrataron a través de medios electrónicos no recibieron el producto (bien o servicio) solicitado, pues surge por la asimetría informativa en la interacción contractual entre el proveedor y consumidor, ya que existe variación u error en el medio digital, teniendo en cuenta que no son respaldadas por un ente regulador el cual debía garantizar

9. Conforme a su experiencia ¿Cree usted que las personas que celebran contratos electrónicos cuentan con Seguridad Jurídica?

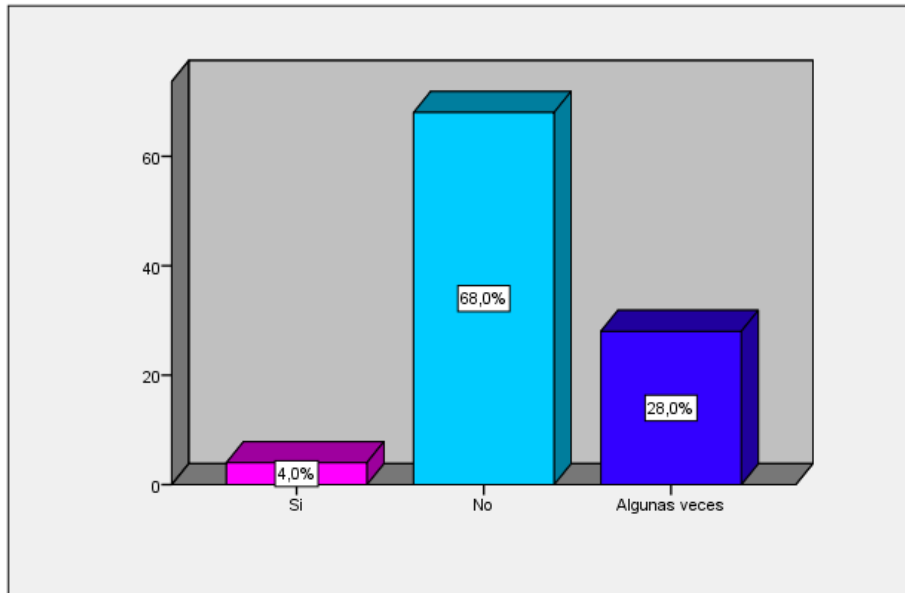
TABLA N°09
SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONTRATOS
ELECTRÓNICOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	4,0	4,0	4,0
No	68	68,0	68,0	72,0
Algunas veces	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos – 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

GRÁFICO N° 09: SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos - 2019.

Elaborado: Palomino Alvarez Danitza y Rodríguez Gerardini Juan José

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la tabla y gráfico 9, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 100 contratantes de la ciudad de Huancayo, el 68 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que no cuentan con seguridad jurídica, de otra parte, el 28 % de contratantes señalan que algunas veces cuentan con seguridad jurídica, a diferencia del 4 que refieren que si cuentan con seguridad jurídica.

De la respuesta observado se deduce que la celebración de contratos a través de medios electrónicos carece de seguridad jurídica ya que la adquisición de bienes o servicios a través de la web, existe una magnitud de problemas al procesar cierta información ya que la contratación por medio electrónico ya está sistematizada y se encuentran subordinadas a una fe ciega, pues solo rige bajo el principio de buena fe, cuya consecuencia a la fecha existen estafas, carencia de seguridad jurídica.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPOTESIS ESPECÍFICA (1)

“Al existir vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos se vulnera las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes, al no existir un ente fiscalizador especializado y norma jurídica específica en la ciudad de Huancayo, 2019”.

La presente hipótesis está demostrada por los siguientes resultados de la encuesta realizada. Respecto a esta hipótesis se desprende que:

En el gráfico N° 01 se desprende que el 45% de encuestados señalan que celebran contratos a través de medios electrónicos y afirman que al realizar compras

de bienes y servicios no se encuentra protegidos por las leyes peruanas, es decir no se encuentran respaldadas pues no obtuvieron garantía de nuestra legislación, por los vacíos legales de las normas jurídicas que regulan los contratos electrónicos, tal como se puede observar en el Grafico N° 01.

Asimismo, en la pregunta 3 se obtuvo como resultado, que el 71 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que no conocen de un organismo especializado que garantice la protección jurídica de los contratantes, tal como se observa en el grafico 3.

Por tales respuestas de la encuesta queda debidamente sustentado y respaldado que claramente se vulnera las garantías en la adquisición de bienes y servicios, porque existen vacíos legales, ya que el estado peruano no proporciona la debida importancia a los contratos realizados vía medios electrónicos, pues debemos entender que en la actualidad los contrataciones electrónicas son fundamentales para los seres humanos, pues nos encontramos dentro de la era digital, por ello es de vital importancia que nuestras normas legales regulen de manera específica a los contratos electrónicos.

HIPÓTESIS ESPECIFICA (2)

“La inexistencia de cláusulas en los contratos electrónicos afecta la protección de los derechos del contratante, al omitir formalidades en su celebración en la ciudad de Huancayo, 2019”

La presente hipótesis está demostrado por los siguientes resultados de la encuesta realizada. Respecto a esta Hipótesis se desprende que:

En la pregunta 2 observamos que el 57% de encuestados manifiestan que no observan, ni reciben explicación en forma detallada de las condiciones y/o cláusulas

del contrato, afectando los derechos del consumidor pues limita u omite las condiciones del contrato electrónico, tal como se demuestra en el grafico N° 02.

Asimismo, la pregunta N° 6 respalda la Hipótesis planteada al demostrar que el 62% de encuestados refieren que solo algunas veces están protegidos los derechos de los contratantes, y el 32% indican que no existe protección alguna, conllevando de esta manera los delitos informáticos tal como se demuestra en el grafico N° 06.

En la pregunta N° 07 verificamos que el 51% de encuestados afirman que solo algunas veces tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, tal como se demuestra en el grafico N° 07.

Es así que con las respuestas obtenidas, podemos afirmar que nuestra Hipótesis se encuentra debidamente sustentada, pues en muchas ocasiones los ofertantes desconocen, ignoran, omiten los términos y condiciones de los contratos vía medios electrónicos, por otra parte debemos señalar que el oferente al realizar publicidad para ofrecer un bien o servicio, omite publicar, brindar información oportuna, sobre las condiciones y términos suficientes y fácilmente accesibles y comprensibles, que esclarezca el panorama del servicio brindado hacia el ofertante, entendiéndolo desde el punto que hoy en día el internet y los medios electrónicos son de utilidad primordial y masiva.

HIPÓTESIS ESPECIFICA (3)

“La efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico es escasa en la ciudad de Huancayo, 2019”.

La presente Hipótesis está demostrada por los siguientes resultados de la encuesta, las cuales dan como resultado:

En la pregunta N° 05 se observa que 53 % de personas encuestadas que celebran contratos a través de medios electrónicos señalan que algunas veces cuentan con garantía por el estado peruano, tal como se demuestra en el grafico 05.

De otro lado en la pregunta 7.2 se observa que el 60% de encuestados señalaron que los procedimientos en la celebración de contratos electrónicos algunas veces son eficaces, celeres y ágiles, tal como se demuestra en el grafico 07.

Asimismo de la pregunta 8.1 el 66% de encuestados señalan que en alguna oportunidad, luego de la celebración y pago efectuado a la cuenta del proveedor, este último incumplió con realizar la entrega del producto en el plazo establecido, respecto a la pregunta 8.2 el 40% de personas encuestadas indican que los proveedores no cumplieron con entregar el producto requerido, de la pregunta 8.3 se desprende que el 51% de proveedores incumplieron con entregar el producto solicitado, tal como se demuestra en el grafico N°08.

Es así que con las respuestas obtenidas de las preguntas N° 05, 07 y 08, podemos afirmar que nuestra Hipótesis se encuentra debidamente sustentada, por cuanto existe una relación de consumo por canales de compra y venta excesiva, los cuales no se encuentran protegidos por el Estado, ya que no contamos con un ente especializado que garantice el fiel cumplimiento del contrato electrónico.

HIPÓTESIS ESPECIFICA (4)

“Al existir dificultad para identificar al proveedor en los contratos electrónicos afecta a la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.

La presente hipótesis está demostrada por los siguientes resultados.

De la pregunta 04 se desprende 44 % de encuestados manifiestan que algunas veces identifican a la persona y/o empresa que otorga el servicio a través de medios electrónicos, tal como se muestra en el gráfico 4.

Asimismo, de la pregunta 09 se desprende que el 68% de encuestados señalan que al celebrar contratos electrónicos no cuentan con seguridad jurídica, tal como se muestra en el gráfico 09.

Por las respuestas obtenidas de las preguntas N° 04 y 09 la presente Hipótesis está debidamente demostrado, ya que en la actualidad existe innumerables tiendas virtuales, páginas web, redes sociales, etc. que publicitan bienes y servicios, sin embargo, no brindan seguridad a los consumidores al no existir mecanismos de protección al consumidor ...

Por lo tanto, la regulación vigente debería adecuarse al crecimiento de la tecnología, a la realidad y a la competitividad, es decir que se brinden políticas que faciliten tanto a los consumidores y proveedores en el uso de tiendas virtuales.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos y las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes.

La problemática investigada sobre los vacíos legales en la celebración de los contratos electrónicos nos muestra un resultado donde el 45 % de la muestra encuestada refieren que al realizar compras de bienes y servicios no se encuentran protegidos por las leyes peruanas, porque existen vacíos legales, tal como se señala en la tabla y gráfico N° 01. Es decir, si consideramos este resultado por lo que señalan que no existe protección por las leyes peruanas frente a los contratos electrónicos, de esta manera estamos

confirmando nuestra hipótesis, porque solo un sector mínimo del 13% refieren que si están protegidos por las leyes peruana la celebración de contratos electrónicos.

Al respecto de la investigación efectuada por Gómez E. & Pimentel S. (2004) concluye que:

“3. Carecemos de doctrina nacional que se ocupa de evaluar y analizar el desarrollo de la normativa en función del crecimiento de los hechos electrónicos digitales, en todo caso los estudios doctrinales son insuficientes en el país, para ofrecer una mayor referencia teórica necesaria para el debate doctrinal, (...)”. (p.176)

Esto quiere decir que refuerza nuestro planteamiento ya que las normas jurídicas peruanas no han abordado adecuadamente parámetros ni cuestiones en la forma de celebración de contratos electrónicos, necesariamente constituye una firma que autorice la celebración de un contrato, teniendo en cuenta que en nuestro país la firma digital está regulado mediante la ley 27269 siendo una de las técnicas de criptografía asimétrica que está basada en una clave única y asociadas a una clave privada y pública, el cual permite a la persona el uso exclusivo de la firma digital, siendo el único titular para brindar certificación, declaraciones o manifestaciones a través de la utilización de la firma digital. Sin embargo, terceras personas podrían hacer uso de dicha firma digital en caso de conocimiento de la serie y datos personales del titular de la firma digital, y en otras situaciones no es necesaria la firma digital para realizar un contrato electrónico, creando esta situación incertidumbre jurídica.

Por otra parte, el autor Rodríguez (2014) concluye:

“1. En virtud a la regulación insuficiente de la contratación electrónica en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, el derecho de los consumidores está siendo vulnerado, ya que no se ha

tomado en cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología y del estilo de vida que las personas llevan a diario, por lo que se debería desarrollar una modificación a la legislación vigente la cual será aplicable para las contrataciones electrónicas. (...)”. (p.106)

La conclusión de Rodríguez (2014) es reforzada por Zavaleta B. (2008) al indicar que los vacíos legales es:

“La ausencia de la norma legal en el ordenamiento jurídico que permita resolver un conflicto o una incertidumbre con relevancia jurídica, precisamente porque la ley no ha sido creada, porque no existe ley aplicable al caso concreto que se debate o, por que existiendo ley por su estructura y finalidad no es aplicable al caso concreto del debate por lo tanto resulta con un concepto restringido o tal vez porque la ley por el transcurso del tiempo ha envejecido, es decir no se ajusta a la realidad vigente del momento que se juzga la vulneración del acto humano social. Que puede o no estar codificado es decir legislado” (p. 02).

De la misma manera las conclusiones descritas fortifican nuestro planteamiento, reflejando la carencia de Leyes, normas y los vacíos legales en nuestro ordenamiento jurídico, por ende, debemos señalar que las normas que se aplican a los contratos electrónicos son insuficientes para la protección al consumidor, pues no existe ley específica aplicable a la contratación electrónica, por lo cual, este tipo de contrataciones vía medios electrónicos resultan restringidos, además debemos mencionar que, si bien es cierto existe la regulación de la firma digital la misma que permite identificar usuario, empero esta sigue siendo aún deficiente porque en nuestro país no existe norma que consagre y desarrolle de manera específica el contrato electrónico; esto es, y siguiendo el pensamiento de Zavaleta, quien indica que por el

transcurso del tiempo la ley envejece, es decir no se ajusta a la realidad vigente, pues nuestra sociedad está en constante cambio y por el impulso de la natural evolución, la ley que ya fue establecida resulta desubicada e inaplicable, siendo un factor importante de este cambio el avance de la tecnología y la ciencia, por lo cual lo cual en nuestra actualidad se ven normas desfasadas a nuestro tiempo, siendo estas imposibles de aplicar a casos concretos de nuestra era digital.

Por otro lado, Choque (2015) concluye que:

“5. En este mundo global donde impera el conocimiento, la viabilidad de las transacciones comerciales, la rapidez, se ha podido demostrar que no existe seguridad menos confiabilidad en las transacciones comerciales vía internet, por cuanto no hay un respaldo constitucional que pueda garantizar estos movimientos, en todo caso, las normas son muy insipientes y superficiales que no garantizan en absoluto la celebración de contratos electrónicos. (...)”. (pp. 117-118)

En ese sentido, debemos señalar que la conclusión mencionada por Choque (2015), concuerda con nuestro planteamiento y refuerza esta investigación pues las transacciones comerciales vía medios electrónicos en la actualidad son el pan de cada día, si bien es cierto nos brindan ciertas ventajas tales como reducción de costos, y servicios en cualquier día y hora del año, estamos frente a una grave situación, pues no existe un reconocimiento de las partes involucradas, ni se cuenta con un documento físico, razón por la cual no son 100% seguras siendo esto avaladas por nuestra encuesta; siendo así que en nuestra pregunta N° 08 se refleja que el 66% de encuestados manifiestan que en alguna oportunidad, y luego de la celebración del contrato y pago efectuado a la cuenta del proveedor, este último incumplió con lo establecido en el contrato electrónico. Es decir, este resultado nuestro planteamiento y

de manera estamos confirmando nuestra hipótesis, porque solo un sector mínimo del 13 % refieren que los proveedores si cumplieron con el contrato electrónico establecido. Por lo que es necesario contar con el respaldo del Estado Peruano, ya que este tipo de contratos electrónicos tienen características especiales, por ende, es importante la regulación ya que el avance tecnológico es constante. Por lo tanto, los legisladores deben abordar en la regulación de contratos electrónicos de manera específica, por la existencia de un crecimiento en el comercio electrónico.

La inexistencia de cláusulas en la celebración de contratos electrónicos y la protección de los derechos del contratante

El 57 % de la muestra encuestada manifiestan que no observan, ni reciben explicación en forma detallada de las condiciones y/o cláusulas del contrato, afectando los derechos del consumidor pues limita u omite las condiciones del contrato electrónico, tal como se demuestra en la tabla y grafico N° 02. Confirmando de esta manera nuestra hipótesis, por cuanto un sector mínimo de 05% indican que si le explican de forma detallada las cláusulas del contrato.

Al respecto de la investigación efectuada por Rodríguez (2014) concluye:

“2. Mediante la **modificación** de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, le permitirá al consumidor realizar contratos electrónicos de una manera segura y confiable, garantizándole en todo momento seguridad jurídica principalmente, no se vulnerarán los derechos de los consumidores. (...)” (pp. 106-107)

En ese sentido la conclusión realizada por Rodríguez (2004) contribuye a nuestro planteamiento pues indica que se debe de realizar la modificación de la ley N° 29571, a fin de proteger al consumidor garantizándole en todo momento seguridad jurídica, pues refiere que en la actualidad la ley de protección y defensa al consumidor es

ineficiente, ya que ante la inexistencia de cláusulas se afecta los derechos del consumidor, por no establecer las condiciones ni términos del contrato de manera clara, precisa y oportuna y si es que existe son deficientes, de información extensa, de difícil comprensión y en algunas oportunidades de difícil acceso, de esa manera conlleva a una desventaja del consumidor.

Referente a la protección de los derechos del consumidor, debemos indicar que el 62 % de la muestra encuestada señalan que algunas veces están protegidos los derechos del contratante en las celebraciones de los contratos electrónicos de adquisición de bienes y servicios, de otro lado 32 % indican que no están protegidos, tal como se demuestra en la tabla y gráfico N° 06. Confirmando de esta manera nuestra hipótesis, por cuanto un sector mínimo de 06 % indican que si están protegidos los derechos del contratante.

Por otro lado, la Ley de Protección al consumidor- Ley N° 29571 en su artículo N° 01 regula los derechos del consumidor “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios, derecho a la protección eficaz” y sobre este punto la tabla y gráfico 7 desarrolla los derechos antes mencionados, del cual se desglosa el numeral 7.1 del cual se desprende que de la muestra encuestada, el 51% afirma que solo algunas veces cuentan con la protección del derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, del numeral 7.2 se observa que 60% de la muestra encuestada indica que los procedimientos en la celebración de contratos electrónicos algunas veces son eficaces, celeres y ágiles, del numeral 7.3 50% de encuestados manifiestan que no tiene derecho a la reparación ni indemnización por

daños y perjuicios y sobre el numeral 7.4 el 52% manifiestan que no cuentan con una protección eficaz al momento de celebrar contratos a través de medios electrónicos.

En ese sentido fortalece nuestro planteamiento y está confirmando nuestra hipótesis, al determinar que es insuficiente la protección de los consumidores en la celebración de contratos electrónicos, por cuanto limita y vulnera los derechos desarrollados líneas arriba. Por lo que consideramos que INDECOPI como ente protector al consumidor debe brindar regulación de contrato netamente electrónico, de esa manera podríamos reducir la asimetría informativa, asimismo podrían incorporar al mercado las marcas y la propiedad intelectual, y de esta manera garantizar u brindar seguridad jurídica al contratante e incentivar al uso de la tecnología.

La efectividad del ente fiscalizador y la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico

La problemática investigada sobre la efectividad del ente fiscalizador en la ley N° 29921 celebración de contratos electrónicos en nuestra ciudad, nos muestra un resultado del 71 % de encuestados que celebran contratos electrónicos señalan que desconocen de un organismo especializado que garantice la protección jurídica, tal y como se demuestra en la tabla y grafico N° 03. Es decir, si consideramos este resultado por lo que indican ya que desconocen un ente fiscalizador especializado, entonces estamos confirmando nuestra hipótesis.

Al respecto la investigación efectuada por Choque (2015) concluye que:

“3. Conforme a los cuadros estadísticos, se ha podido demostrar que las personas no saben con certeza a donde recurrir en caso que la otra parte no cumpla con su obligación al celebrarse contratos electrónicos, lo que trae consigo una inseguridad y desprotección a sus intereses. (...)” (pp. 117-118)

Esta realidad nos posibilita un análisis, ya que existe en nuestro país un órgano que protege al contratante y está a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), que es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, cuyo pilar es la promoción del mercado y la protección de los Derechos de los consumidores, debemos señalar también que mediante el Decreto Legislativo N° 1033 en el artículo 2 se desarrolla las funciones de INDECOPI, siendo escasas y deficientes. Sin embargo, no existe un ente especializado, ni normas específicas en función de contratos electrónicos.

La problemática investigada sobre el incumplimiento de la celebración de contratos electrónicos en nuestra ciudad, nos muestra un resultado en el numeral 8.1 donde el 66% de la muestra encuestada señala que en alguna oportunidad y luego de la celebración y pago efectuado a la cuenta del proveedor, este último incumplió con realizar la entrega del producto en el plazo establecido, del numeral 8.2 se desprende que el 40 % de encuestados indican que los proveedores incumplieron el contrato, puesto que entregaron el producto con diferentes características, del numeral 8.3 se observa que el 51% de muestra encuestada refieren que, al celebrar contratos a través de medios electrónicos, los proveedores incumplieron con la entrega del producto .

Esto quiere decir, que refuerza nuestro planteamiento, porque conforme al avance a la tecnología las personas en algún momento adquieren y hacen uso de un bien o servicio mediante webs o plataformas, en ese momento se convierten en consumidores y tratándose del mundo virtual. El derecho del consumidor está en constante cambio porque en el mundo virtual día a día se publicitan bienes y servicios, por ello se debe estructurar normas, políticas, instrumentos orientados al ámbito de

contrataciones electrónicas, ya que aún es deficiente, por lo que se debe priorizar la protección y seguridad jurídica del consumidor en el ámbito administrativo, normativo.

Por otro lado, el autor Carrasco H. (2000) refiere que:

“Los contratos electrónicos son: Aquellos actos bilaterales o convencionales que tiene por objeto crear, modificar o extinguir derechos y que celebran a través de medios de comunicación y/o medios informáticos”. (p.89).

En ese sentido debemos señalar que existe asimetría informativa entre el consumidor y proveedor, encontrándose en desventaja el consumidor puesto que la Ley de Protección al Consumidor contiene a los contratos electrónicos muy someramente, es decir no determina reglas específicas, por lo tanto se debe establecer mecanismos, lineamientos y sanciones ante las faltas y delitos cometidos por los proveedores electrónicos, de esta manera constituir un elemento esencial de confianza para contratar a través de internet, de tal manera que se proteja al consumidor electrónico en toda su amplitud.

Dificultad en la identificación del proveedor en los contratos electrónicos y la seguridad jurídica del contratante

La problemática investigada sobre la identificación del proveedor en la celebración de contratos electrónicos, nos muestra un resultado del gráfico y tabla N° 04 del cual se desprende que el 44 % de personas que celebran contratos a través de medios electrónicos manifiestan que algunas veces identifican a la persona y/o empresa que otorga el servicio a través de medios electrónicos, es decir si consideramos este resultado por lo que señalaron que no siempre identifican al

proveedor, entonces estamos confirmando nuestra hipótesis, porque un sector mínimo del 13% de la muestra encuestada señalan que si identifican al proveedor.

Al respecto la investigación efectuada Huamán (2007) concluye:

“(...) en las desventajas de los contratos electrónicos es sorprendente que estos contratos no están normados, y desconocen la exactitud del perfeccionamiento contractual, y por lo tanto dan con mayor énfasis una reacción negativa respecto a la seguridad jurídica”. (p.249)

Esta realidad nos permite analizar y verificar las desventajas de la celebración de contratos electrónicos, en nuestro país y en nuestra ciudad de Huancayo existe el mercado libre basados en sistemas donde los bienes y servicios se determinan con el consentimiento de las partes ya que con el transcurso de los años la principal herramientas de la tecnología vienen siendo el internet, la preocupación de los consumidores existe al verse enfrentados a fraudes electrónicos, ya que en diversas oportunidades no se identifica al proveedor, temor ante las transacciones y el riesgo a ser estafado porque los sistemas son vulnerables, de esta manera genera incertidumbre en los compradores.

En nuestro país existe un marco normativo que regula la Ley de Firmas y Certificados digitales- Ley 27269 y su modificatoria Ley 27310, que es utilizada en la contratación electrónica, este tipo de firma digital otorga la identificación del usuario, sin embargo, pueden ser alteradas y utilizadas por terceras personas y conllevar a un fraude electrónico. Es carente la normativa sobre comercio electrónico ya que no existe reglas estables y plasmadas en la normativa legal, por ende, no existe seguridad jurídica en la celebración de contratos electrónicos.

Por otra parte, se observa que el 53 % de encuestados indican que algunas veces cuentan con garantía por el estado peruano y el 37% indican que no se encuentran

garantizados por el Estado Peruano, el cual queda demostrado en el gráfico y tabla 5, por ende, consideramos este resultado ya que confirma nuestra hipótesis, porque solo un sector mínimo del 10% refieren que el estado si garantiza las compras por medios electrónicos.

Asimismo, se desprende que el 68 % de muestra encuestada indican que al celebrar contratos electrónicos no cuentan con seguridad jurídica, tal y como se demuestra en la tabla y gráfico 9, existiendo un bajo porcentaje del 4 % de encuestados que señalan que, si cuentan con seguridad jurídica, del cual se desprende que nuestra hipótesis está debidamente sustentada y respaldada.

CONCLUSIONES

1. La existencia de vacíos legales en la celebración de los contratos electrónicos está vulnerando las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes, al no encontrarse regulado de manera específica, precisa en la legislación peruana, y esto conlleva a que no se está garantizando los derechos del consumidor: Derecho al acceso a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, a la protección de su derechos mediante procedimiento eficaces, céleres o ágiles. Asimismo, al no existir un ente fiscalizador especializado en contrataciones electrónicas.
2. Al no establecerse las cláusulas y condiciones en los contratos electrónicos se está transgrediendo derechos del contratante, porque se está prescindiendo de formalidades primordiales y si es que existe determinadas cláusulas son deficientes, de información extensa, de difícil comprensión y en algunas oportunidades de difícil acceso, desprotección al contratante y conllevando a fraude electrónico.
3. No existe un ente fiscalizador y protector especializado en contratos electrónicos, solo contamos con el Instituto Nacional de Defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual, que no es efectivo en su labor, por la escasa regulación de la norma pertinente, conllevando al incumplimiento de los contratos y por ende a la vulneración de los derechos del contratante.

4. Existe dificultad para identificar al proveedor, por cuanto muchas webs y plataformas virtuales no cuentan con identificación o razón social fija, tampoco cuentan con una dirección real del proveedor, razón por la cual genera al consumidor cierto temor ante las transacciones electrónicas y el riesgo a ser estafado, porque los sistemas son vulnerables, se encuentran subordinadas a una buena fe, generando de esta manera incertidumbre en los contratantes, resultando deficiente y carente la seguridad jurídica

RECOMENDACIÓN

1. Que el Estado Peruano debe crear un ente regulador especializado sobre contratación electrónica, para que establezca mecanismos, lineamientos y políticas para la realización de transacciones electrónicas de manera confiable y segura.
2. Que en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, se debe regular de manera específica el contrato electrónico, por cuanto este tipo de contrato cuenta con características especiales y de esta manera se establezca criterios esenciales de obligaciones y se fije sanciones al incumplimiento de estas, tanto para proveedores nacionales y extranjeras.
3. Que, el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad intelectual- INDECOPI debe poner en marcha políticas, lineamientos, estrategias y mecanismos para dirigir a los consumidores y proveedores, de esta manera prevenir las prácticas inadecuadas como la estafa y el fraude electrónico, generando una relación jurídica amparable.
4. Que el estado peruano debe cautelar, para que las empresas cuenten de forma obligatoria con una identificación y razón social, que contenga información esencial sobre su empresa, los bienes y servicios que ofrece al mercado.
5. A los consumidores, que antes de celebrar un contrato electrónico revisen y corroboren la información que les brinda los proveedores, que lean los términos y condiciones, los beneficios y desventajas del bien o servicio a adquirir.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barcelo R. (2000). *“Comercio Electronico Entre Empresarios”*. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Behar, D. (2008). *“Metodología de la Investigación”*. Argentina: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2006). *“Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales”*. México: Editorial Pearson Educación.
- Carrasco Blanc. Humberto (2000). *“Contratación electrónica y contratos informáticos”*. Chile: Editorial la Ley.
- Castrejon y Rojas (2019) *“Fundamentos Jurídicos que Justifican la regulación de la Tutela Jurídica del Consumidor en el Ámbito de la Contratación electrónica”*. [Tesis de pregrado]. Cajamarca-Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Chamane R. (2001). *“Diccionario Jurídico Moderno”*. Lima-Perú: Editorial Rao Jurídica. Código Civil Peruano dl. 295.
- Davara Rodríguez Miguel Ángel. (1996). *“De las autopistas de la información de la sociedad virtual”*. España: Editorial Arazandi Pamplona.

Del Pino Cardenas Negro. (2015). “*Las Garantías Jurídicas de los usuarios de comercio electrónico*”. [Tesis De Doctorado].Las Palmas de Gran Canaria-España, Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

Diaz M. (2011). Obtenido de SUNARP: Recuperado de <https://www.sunarp.gob.pe/ECR/Publications/FRegistral/FRegistral7-jun2011.pdf>

Fernández N. (2003). “*La contratación electrónica de servicios financieros*”. Madrid-España: Editorial Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.

Ferri L. (2004). “*Lecciones Sobre El Contrato*”. Lima-Perú: Editorial Grijley EIRL.

Francisco W. (2014). “*Acto Jurídico-Negocio Jurídico*”. Lima-Perú: Editorial Ediciones Legales.

Gómez E. & Pimentel S. (2004) “*Sistema de Contratación por Medios Electrónicos: Manifestación de la Voluntad y Perfeccionamiento Contractual*”. [Tesis pregrado]. Huancayo-Perú, Universidad Peruana Los Andes.

Herrera, R., & Nuñez, A. (1999). “*Derecho Informático*” (1era ed.). Vol. I. Santiago de Chile, Chile: Editorial La Ley Ltda.

Huamán M. (2007) “*La Contratación Entre Ausentes Por Medios Electrónicos y el Correlativo Jurídico de su Aplicación*”. [Tesis pregrado]. Huancayo-Perú, Universidad Peruana Los Andes.

Huancachoque (2018) “*El Perfeccionamiento de la Venta de Productos y Servicios Ofertados por Medios Electrónicos y el Cumplimiento de las Condiciones de Oferta*”. [Tesis de pregrado], Cuzco- Perú. Universidad Andina del Cuzco

- Illescas R. (2000). *“Derecho de la contratación electrónica”*. Madrid-España: Editorial Civitas.
- López M. (2009) *“Análisis jurídico sobre la contratación electrónica y sus alternativas para su aplicación”*. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7851.pdf
- Marroquin R. (2012). *“Metodología de la investigación”*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle recuperado de http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Miranda M. (2014). *“Derecho De Los Contratos”* (Vol. 1). Lima-Perú: Editorial Ediciones Jurídicas EIRL.
- Montero I., & De La Cruz M. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Huancayo-Perú: Editorial
- Nieto, P. (2016). *El comercio electrónico y la contratación electrónica*. Obtenido de PUCP: Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/download/19835/19879>
- Ospina, G., & Ospina, E. (2009). *“Teoría general del contrato y negocio jurídico”* (7ma ed.). Vol. I. Bogotá, Colombia: Editorial Temis.
- Ossorio M. (2003). *“Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales”*. Buenos Aires-Argentina: editorial Heliasta S.R.L.
- Palacio G. (2004). *“Acto Jurídico-Manual De Derecho Civil”*. Lima-Perú: Editorial.
- Piaggi, A. (2001). *“El comercio electrónico y el escenario de los negocios”*. Vol. 2. Bogotá-Colombia: Editorial Temis Palestra.

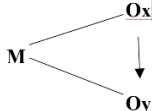
- Ramos C. (2000). “*Como Hacer Una Tesis de Derecho y no Envejecer en el Intento*”. Lima-Perú: Editorial Gaceta Jurídica S.A.
- Serna E. (1999). “*Régimen Jurídico General del Comercio Minorista*”. Madrid-España: Editorial Mcgraw-Hill Interamericana.
- Soto C. (2003). “*Las Cláusulas Generales de Contratación y las Cláusulas Abusivas en los Contratos Predispuestos*”. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/825/82510617.pdf>
- Taboada L. (2003). “*Elementos de la Responsabilidad Civil*”. Lima-Perú: Editorial Grijley E.I.R.L.
- Torres A. (2001). “*Acto Jurídico*”. Vol. I. Lima-Perú: Editorial Idemsa.
- Valderrama S. (2013). “*Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*”. (2da ed). Lima-Perú: Editorial: San Marcos E.I.R.L.
- Vergara, V., & Quiñonez, L. (2000). “*Contratación electrónica, comercio electrónico firma digital: planteamiento y alternativas de solución*”. Lima-Perú: Editorial Perú.
- Vidal F. (2007). “*Acto Jurídico*”. Lima-Perú: Editorial Gaceta Jurídica.
- Zavaleta B. (2008). “*Integración Derecho Civil y Procesal Civil*”. Recuperado de http://files.uladech.edu.pe/docente/17906995/INTEGRACION_DERECHO_CIVIL_Y_PROCESAL/Sesi%C3%B3n%2008/Contenido_08.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA TESIS: LA CELEBRACION DE LOS CONTRATOS ELECTRONICOS Y LA SEGURIDAD JURIDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la celebración de los contratos electrónicos otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019?	Determinar de qué manera la celebración de los contratos electrónicos, otorga seguridad jurídica al contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.	La celebración de los contratos electrónicos otorga escasa seguridad jurídica al contratante, al existir vacíos legales, inexistencia de cláusulas, ineficacia del ente fiscalizador y dificultad para identificar al proveedor en la ciudad de Huancayo, 2019.	V.I.: Celebración de los contratos electrónicos INDICADORES X1 =vacíos legales X2 =inexistencia de clausulas X3 =ente fiscalizador X4 =Dificultad de identificar al proveedor V.D.: Seguridad jurídica	Método de investigación: ▪ Inductivo-Deductivo ▪ Histórico ▪ Explicativo Tipo de investigación: Básica Jurídico Social Nivel de investigación: Explicativo Diseño de investigación: No experimental de corte transversal - explicativo Esquema:
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	INDICADORES Y1 =Garantías en la adquisición de bienes y servicios Y2 =Protección del derecho del contratante Y3 =Incumplimiento de contrato	 <pre>graph TD; M --> Ox; M --> Oy; Ox --> Oy;</pre>
1. ¿Cómo la existencia de vacíos legales respecto a la celebración de los contratos electrónicos afecta las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes, en la ciudad de Huancayo, 2019? 2. ¿De qué manera la inexistencia de cláusulas en los contratos electrónicos afecta la protección de los derechos del contratante, en la ciudad de Huancayo, 2019? 3. ¿Cuál es la efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico, en la ciudad de Huancayo, 2019? 4. ¿De qué manera al existir dificultad en la identificación al proveedor en los contratos electrónicos influye en la seguridad jurídica del contratante, en la ciudad de Huancayo, 2019?	1. Identificar los vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos afecta las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes, en la ciudad de Huancayo, 2019. 2. Determinar la afectación de la inexistencia de cláusulas de los contratos electrónicos, en la protección de los derechos del contratante, en la ciudad de Huancayo, 2019. 3. Determinar la efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico, en la ciudad de Huancayo, 2019. 4. Determinar las dificultades para identificar al proveedor en los contratos electrónicos influye en la seguridad jurídica del contratante, en la ciudad de Huancayo, 2019.	1. Al existir vacíos legales con respecto a la celebración de los contratos electrónicos vulnera las garantías en la adquisición de bienes y servicios por los contratantes, al no existir un ente fiscalizador especializado y norma jurídica específica en la ciudad de Huancayo, 2019. 2. La inexistencia de cláusulas en los contratos electrónicos afecta la protección de los derechos del contratante, al omitir formalidades en su celebración en la ciudad de Huancayo, 2019. 3. La efectividad del ente fiscalizador encargado de garantizar la protección jurídica al afectado por el incumplimiento del contrato electrónico es escasa en la ciudad de Huancayo, 2019. 4. Al existir dificultad para identificar al proveedor en los contratos electrónicos afecta a la seguridad jurídica del contratante en la ciudad de Huancayo, 2019.		Donde: M: observación de la muestra de estudio Ox y Oy: Resultados del estudio realizado en la muestra de estudio Población: ▪ La población 100 personas que realizaron contratos electrónicos Muestra: 100 personas que realizaron contratos electrónicos se utilizará el tipo de muestreo no probabilístico intencional Técnicas e Instrumento: encuesta – cuestionario Análisis documental- Cuadro de análisis

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES
X = Celebración de los contratos electrónicos	X1= Vacíos legales X2= Inexistencia de clausulas X3= Ente fiscalizador X4= Dificultad de identificar al proveedor
VARIABLE DEPENDIENTE	
Y = Seguridad jurídica	Y1= Garantías en la adquisición de bienes y servicios Y2= Protección del derecho del contratante Y3= Incumplimiento de contrato

ANEXO N° 03

MODELO DEL CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

CUESTIONARIO

TÍTULO : “LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019”.

OBEJTIVO : Obtener información de las experiencias de las personas que celebraron contratos a través de medios electrónicos, con la finalidad de demostrar la hipótesis planteada en la investigación.

INSTRUCCIONES : Leer cada una de las preguntas y marque con (X) la respuesta que considera pertinente.

DIRIGIDO : A los ciudadanos que realizan compras de bienes y servicios a través de medios electrónicos.

- 1) ¿Cree usted que al realizar contratos de compra de bienes y servicio a través de medios electrónicos se encuentra protegido por las leyes peruanas?
 Si
 No
 Algunas veces
- 2) ¿En los contratos que celebras a través de medios electrónicos observas o te explican de forma detallada las condiciones del contrato, para tomar una decisión?
 Si
 No
 Algunas veces
- 3) ¿De acuerdo a tu experiencia en contrataciones electrónicas, tiene conocimiento que existe un organismo especializado que garantice la protección jurídica de los contratantes?
 Si
 No
 Algunas veces

- 4) ¿Usted en la celebración de contratos electrónicos que realiza, identifica a la persona y/o empresa que le otorga un bien o servicio?
 Si
 No
 Algunas veces
- 5) ¿La celebración de los contratos electrónicos en la adquisición de bienes y servicios se encuentran debidamente garantizados por el Estado Peruano?
 Si
 No
 Algunas veces
- 6) ¿Cree usted que están protegidos los derechos del contratante en las celebraciones de los contratos electrónicos de adquisición de bienes y servicios?
 Si
 No
 Algunas veces
- 7) ¿Considera usted que están protegidos los siguientes derechos?

DERECHOS DEL CONTRATANTE	SI	NO	ALGUNAS VECES
Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible			
A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles			
Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios			
Derecho a una protección eficaz			

- 8) ¿En alguna oportunidad, luego de la celebración y el pago efectuado a la cuenta del proveedor, incumplieron con lo siguiente?

INUCUMPLIMIENTO DE CONTRATO ELECTRÓNICO	SI	NO	ALGUNAS VECES
Entrega del producto en el plazo establecido			
Entrega del producto con características diferentes a lo pactado			
Con la entrega del producto			

- 9) Conforme a su experiencia ¿Cree usted que las personas que celebran contratos electrónicos cuentan con Seguridad Jurídica?
 Si
 No
 Algunas veces

ANEXO N° 04

MATRIZ DE OPERACIONAL DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

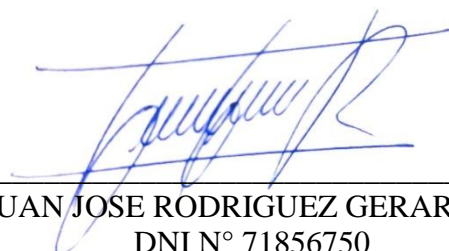
VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
X = Celebración de los contratos electrónicos	X1= Vacíos legales	¿Cree usted que al realizar contratos de compra de bienes y servicio a través de medios electrónicos se encuentra protegido por las leyes peruanas?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
	X2= Inexistencia de clausulas	¿En los contratos que celebras a través de medios electrónicos observas o te explican de forma detallada las condiciones del contrato, para tomar una decisión?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
	X3= Ente fiscalizador	¿De acuerdo a tu experiencia en contrataciones electrónicas, tiene conocimiento que existe un organismo especializado que garantice la protección jurídica de los contratantes?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
	X4= Dificultad de identificar al proveedor	¿Usted en la celebración de contratos electrónicos que realiza, identifica a la persona y/o empresa que le otorga un bien o servicio?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
VARIABLE DEPENDIENTE			
Y = Seguridad jurídica	Y = Seguridad jurídica	Conforme a su experiencia ¿Cree usted que las personas que celebran contratos electrónicos cuentan con Seguridad Jurídica?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
	Y1= Garantías en la adquisición de bienes y servicios	¿La celebración de los contratos electrónicos en la adquisición de bienes y servicios se encuentran debidamente garantizados por el Estado Peruano?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
	Y2= Protección del derecho del contratante	¿Cree usted que están protegidos los derechos del contratante en las celebraciones de los contratos electrónicos de adquisición de bienes y servicios?	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
		¿Considera usted que están protegidos los siguientes derechos? <ul style="list-style-type: none"> • Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible • A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles • Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios • Derecho a una protección eficaz 	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
Y3= Incumplimiento de contrato	En alguna oportunidad, luego de la celebración y el pago efectuado a la cuenta del proveedor, ¿incumplieron con lo siguiente? <ul style="list-style-type: none"> • Entrega del producto en el plazo establecido • Entrega del producto con características diferentes a lo pactado • Con la entrega del producto 	ENCUESTA/ CUESTIONARIO	

ANEXO N° 05

COMPROMISO DE AUTORÍA

Yo, JUAN JOSE RODRIGUEZ GERARDINI, identificado con DNI N° 71856750 Domiciliado en AV. ORIENTE 494 – 9 DE JULIO/CONCEPCION/JUNÍN, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 16 de marzo del 2020



JUAN JOSE RODRIGUEZ GERARDINI
DNI N° 71856750

ANEXO N° 05

COMPROMISO DE AUTORÍA

Yo, DANITZA PALOMINO ALVAREZ, identificado con DNI N° 72000077 Domiciliado en CALLE LA AMISTAD, LT. 4, MZ. K AA.HH. JUSTICIA PAZ Y VIDA-EL TAMBO/HUANCAYO/JUNIN, Bachiller en de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONTRATANTE EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2019, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 16 de marzo del 2020



DANITZA PALOMINO ALVAREZ
DNI N° 72000077

