



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

PERFECCIONAMIENTO CONTRACTUAL Y SEGURIDAD JURÍDICA EN LOS
CONTRATOS POR INTERNET EN LAS TIENDAS RIPLEY

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Derecho Civil y

Comercial

Autora:

Guerrero Vilcara, Kathia Edith

Asesora:

Orellana vicuña, Rosmery Marielena

(ORCID: 0000-0002-4719-0230)

Jurado:

Paulett Hauyon, David Saul

Díaz Pérez, José Joaquín

Calongos Aguilar, Roger Marino

Lima - Perú

2021

Referencia:

Guerrero, K. (2021). *Perfeccionamiento contractual y seguridad jurídica en los contratos por internet en las tiendas Ripley* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5643>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**PERFECCIONAMIENTO CONTRACTUAL Y SEGURIDAD JURÍDICA
EN LOS CONTRATOS POR INTERNET EN LAS TIENDAS RIPLEY**

Línea de investigación:

Procesos Jurídicos y Resolución de Conflictos

Tesis para optar el grado académico de
Maestra en Derecho Civil y Comercial

Autora

Guerrero Vilcara, Kathia Edith

Asesora

Orellana vicuña, Rosmery Marielena

Jurado

Paulett Hauyon, David Saul

Díaz Pérez, José Joaquín

Calongos Aguilar, Roger Marino

Lima – Perú

2021

Título

**Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica en los Contratos por
Internet en las Tiendas**

Autora

Guerrero Vilcara, Kathia Edith

Lugar

Tienda Ripley

Título	ii
Autora.....	ii
Lugar	ii
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción	9
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Descripción del problema	14
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. Antecedentes.....	15
1.4.1. Antecedentes internacionales	15
1.4.2. Antecedentes nacionales	17
1.5. Justificación de la Investigación.....	18
1.5.1. Justificación práctica	18
1.5.2. Justificación teórica	19
1.5.3. Justificación metodológica	19
1.6. Limitaciones de la investigación	19
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. Objetivo general	20
1.7.2. Objetivos específicos	20
1.8. Hipótesis	20
1.8.1. Hipótesis general	20
1.8.1. Hipótesis específicas	20
II. Marco teórico.....	21
2.1. Perfeccionamiento contractual.....	21
2.1.1. Teorías del perfeccionamiento del contrato electrónico	22
2.2. El contrato electrónico	23
2.2.1. Clases de contratos	28
2.3. Seguridad jurídica en los contratos electrónicos.....	33
2.3.1. La seguridad jurídica.....	33
2.3.2. Problemática jurídica al celebrar contratos electrónicos.	35
2.3.3. Los derechos de los consumidores en la Constitución Política	37
3.4. Definición de términos	41
III. Método	42
3.1. Tipo de investigación	42
3.2. Población y muestra	43
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Instrumentos	46
3.5. Procedimientos.....	46
3.6. Análisis de datos.....	47
3.7. Consideraciones éticas.....	47
IV. Resultados	48

V. Discusión de resultados	52
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	56
VIII. Referencias	57
IX. Anexos	61

Índice de tablas

Tabla 1Operacionalización de las variables	45
Tabla 2Variable: Perfeccionamiento de contrato.....	48
Tabla 3Variable: Seguridad jurídica	49

Índice de Figuras

Figura 1Variable: Perfeccionamiento de Contrato.....	48
Figura 2Variable: Seguridad jurídica	50

Resumen

El presente investigativo titulada: “Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley”, que tiene por objetivo general determinar en qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley, bajo el enfoque cuantitativo, un nivel explicativa y descriptiva, de campo no experimental. Para realizar esta investigación, se tomó una muestra de estudio donde se utilizó como instrumento el Cuestionario con un nivel de Likert de 5 opciones de respuestas, cuyos datos permitieron avalar las hipótesis. La población estuvo conformada por 45 individuos. Lo que permitió llegar a la conclusión que efectivamente el perfeccionamiento contractual y la seguridad jurídica inciden significativamente en los contratos por internet, ya que al estar este bajo el amparo de un sustento legal se crea la plataforma para que haya la buena fe y la aceptación de términos contractuales que se conozca, estén dentro del marco legal que lo rige, lo que permite la expansión y trascendencia de este sistema de comercialización. A su vez, se logró determinar que la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden de manera significativa en los contratos por internet en las tiendas Ripley. Aunado a ello, se corroboró que la responsabilidad contractual, la cual hace referencia al análisis de las obligaciones y derechos de las partes de un contrato, y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas que deben estar estipuladas, incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica.

Palabras clave: perfeccionamiento contractual, seguridad jurídica, contrato.

Abstract

The present investigation entitled: "Contractual Improvement and Legal Security in Internet Contracts in Ripley Stores", which has as a general objective to determine to what extent Contractual Improvement and Legal Security affect Internet Contracts in Ripley Stores, under the quantitative approach, an explanatory and descriptive level, non-experimental field. To carry out this research, a study sample was taken where the Questionnaire with a Likert level of 5 response options was used as an instrument, whose data allowed to support the hypotheses. The population consisted of 45 individuals. This allowed us to reach the conclusion that effectively contractual perfection and legal certainty have a significant impact on internet contracts, since being under the protection of legal support, the platform is created so that there is good faith and acceptance of Contractual terms that are known, are within the legal framework that governs it, which allows the expansion and significance of this marketing system. In turn, it was possible to determine that the autonomy of will and the rights of consumers have a significant impact on Internet contracts in Ripley stores. In addition to this, it was corroborated that contractual liability, which refers to the analysis of the obligations and rights of the parties to a contract, and the consequences of non-compliance with them that must be stipulated, significantly affects the scope of the electronic contracting.

Keywords: contractual perfection, legal security, contract

I. Introducción

La presente investigación, se aborda el tema del perfeccionamiento contractual y la seguridad jurídica en los contratos realizados por Internet, por tanto, es preciso enfatizar que la aparición de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han planteado muchas inquietudes en el campo del derecho y de las ciencias jurídicas; donde las contrataciones masivas a través de estos medios, supone, para muchos especialistas en la materia, el replanteamiento de los postulados clásicos del derecho contractual privado.

Sin embargo, el tiempo ha demostrado que las principales vicisitudes de esta nueva forma de contratación son superables a través de mecanismos que les han dado seguridad y certeza a los contratos celebrados por medios electrónicos en el ámbito sustancial y procesal, así como la regulación de los mecanismos a través de los cuales se ha pretendido resolver tales inconvenientes.

En este sentido, se debe advertir que el Internet, actualmente, no sólo permite recolectar información, procesarla, almacenarla, recuperarla y comunicarla en grandes cantidades, sino también, se constituye o celebra diversos actos con evidentes consecuencias jurídicas dentro de las operaciones que se realizan, una de ellas es el uso de los contratos electrónicos.

Es por ello que, los contratos electrónicos son considerados como actos jurídicos patrimoniales valiéndose de medios informáticos para expresar su consentimiento, en términos generales, viene a ser un conjunto de transacciones económicas que se dan entre empresas y consumidores con el fin de comercializar bienes o servicios, teniendo en particular, que los interesados se valen de instrumentos tecnológicos, en particular de medios telemáticos para realizar estas transacciones, siendo ello usado en demasía ya que, se crean nuevos canales de venta para la empresa, se ahorra tiempo y se puede hacer intercambio inmediato de información, aumentando la capacidad competitiva en los mercados mundiales debido a la globalización, se incrementa la demanda, y de los procesos de comercialización, de los productos y servicios ofrecidos, razones que justifican su crecimiento en cuanto a su uso a nivel mundial. (Manzoneda, 2019)

Es importante mencionar, que actualmente el internet cada día se abre más paso en los diferentes aspectos de la vida, tal es el caso de la comercialización electrónica, lo que ha dado origen a toda variedad de nuevas tendencias y formas de gestión de empresas, desde la compra más sencilla hasta grandes transacciones entre empresas que pueden o no, estar en el mismo país, lo que ha generado una serie de dudas e interrogantes al respecto, generando la urgente necesidad de materializar el presente trabajo de investigación.

En consecuencia, los ordenamientos jurídicos se han visto en la necesidad de codificar normas jurídicas nuevas, aptas para reflejar la nueva realidad, a través de modalidades contractuales novedosas respecto a las tradicionales formas contractuales previstas en códigos a los que la tecnología ha superado, ya que el comercio electrónico emerge así gracias a las nuevas vías para el intercambio de bienes que utilizan redes de datos electrónicas.

Por lo antes planteado, se debe afirmar que a partir de la realización de la relación contractual pueden surgir una serie de conflictos respecto a los derechos inherentes a los consumidores. Esto es, si bien es cierto, la normatividad prescribe en materia contractual todos los supuestos que pudieran conllevar a un conflicto por lo que se encuentra correctamente regulado, sin embargo en materia de contratos electrónicos se encuentra escasamente legislado y de modo muy general, la cual ya no es suficiente ni brinda seguridad jurídica por la necesidad de regularse de una manera integral ya que dada a los avances tecnológicos y al constante dinamismo del derecho existe un vacío en la normatividad en cuanto a la regulación de los contratos electrónicos. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se consideró estructurarlo de la siguiente manera:

El capítulo I, el cual contiene toda la información preliminar que delimita la investigación, tal como el planteamiento del problema y su descripción, la formulación del problema con sus respectivos problemas, el general y los específicos, los antecedentes, la justificación y limitación de esta investigación lo cual arroja como resultado los objetivos que esta persigue, tanto general como específicos y que dan origen a las hipótesis planteadas.

Luego sigue el capítulo II, el cual contiene todo el marco teórico, donde se da inicio con el marco conceptual y posteriormente la definición de los términos básicos. Seguidamente el capítulo III, el cual contiene el tipo de investigación realizada, la población y muestra tomados para realizar la verificación de datos, por otra parte, y muy importante, en este capítulo se encuentra la operacionalización de las variables que es el fundamental para el abordaje correcto del tema y para finalizar, los instrumentos utilizados para la recaudación de datos, los procedimientos y el análisis detallado de los datos, los cuales harán congruentes referencias a las conclusiones a las que se ha llegado al obtener dichos datos finalizando con las consideraciones éticas que haya lugar.

Prosiguiendo con el capítulo IV, el cual contiene los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, lo cual demarca los hallazgos en la investigación, aquello que dará por validada o no a la hipótesis planteada, así mismo, el capítulo V, el cual contiene la Discusión de los resultados vistos de manera objetiva para luego llegar al capítulo VI, en el cual se presentan las conclusiones a que hubo lugar en relación a los objetivos que alcanzó la investigación, continuando con el capítulo VII, el cual contiene las recomendaciones basadas en la experiencia de la aplicación del instrumento y sus resultados en relación a los objetivos planteados, finalizando con el capítulo VIII contenido de las referencias que fueron la base de consulta para la realización de esta investigación y el capítulo IX el cual contiene los anexos que se consideraron oportunos y acordes al caso.

1.1. Planteamiento del problema

Para Martínez (2000), los avances tecnológicos, y en especial la revolución informática, han cambiado el mundo de las comunicaciones particularmente, como consecuencia de las nuevas vías de acceso y almacenamiento de la información. Esto ha tenido repercusiones en la estructura de la actividad contractual, puesto que las barreras del tiempo y del espacio que parecían insalvables han sido reducidas o eliminadas, lo que trae consigo ventajas para el desarrollo comercial pero también para los consumidores: el comercio electrónico permite, efectivamente, un ahorro de tiempo y dinero, haciendo que las operaciones entre los interesados sean más dinámicas, eficientes y libres de intermediarios, circunstancias que permiten hablar de un mercado electrónico. Por tanto, actualmente se proliferan así los intercambios

comerciales en los ámbitos nacional e internacional que, recurriendo a la transmisión y comunicación electrónica de datos, prescinden del papel dando lugar a lo que hoy se conoce como comercio electrónico.

En tal sentido, la tecnología viene a representar un elemento indispensable para la sociedad actualmente, de una manera directa o indirecta, siendo de esta manera que el derecho se ve en la necesidad de implementar medidas debido al dinamismo por el que atraviesa día a día. Como es de esperarse, todos estos avances, trajeron consigo ventajas como desventajas, por lo que actualmente se vive una realidad bastante diferente a lo que se hubiera podido imaginar hace décadas atrás, siendo que uno de los grandes temas de gran controversia son los contratos realizados a través de Internet. (Rodríguez, 2015)

Actualmente existen incontables establecimientos comerciales que llevan negocios en línea, en los cuales se presentan con el pasar del tiempo situaciones que van ameritando adaptarse o ir mejorando aspectos, tal como es el caso relacionado a tiendas Ripley en las cuales se centra este tema del derecho civil y comercial tan polémico en algunos casos como lo es el perfeccionamiento contractual y la seguridad jurídica, en pro de los derechos de los consumidores, ya que existe una gran cantidad de casos que se ven día a día en el panorama mundial y nacional y que tiene lugar cuando se realiza de manera inadecuada generando cientos de litigios legales en todo el mundo. Es por ello que el comercio electrónico es el resultado de transacciones comerciales electrónicas, es decir, la compraventa de bienes o prestación de servicios, así como las negociaciones previas y otras actividades ulteriores relacionadas con las mismas, desarrolladas a través de los mecanismos que proporcionan las nuevas tecnologías de la comunicación.

Se puede precisar que, el comercio electrónico ha establecido diversos tipos de transacciones de desigual naturaleza, las más importantes son los contratos electrónicos de bienes y servicios, que es ejercida por el proveedor y consumidor electrónico, pero esta tabla al igual que los demás contratos comerciales tiene sus propias desventajas, actualmente esta nueva forma de contratar plantea problemas con respecto a la formación del consentimiento, específicamente en el momento y el lugar donde se produce el perfeccionamiento del contrato a partir de la comunicación de la oferta y su correspondiente aceptación.

Es importante resaltar que un contrato, según el Código Civil, se perfecciona en el lugar y momento en que la aceptación es conocida por el ofertante, en dicha tabla no habría problema alguno, pero cuando existe una formación de contrato entre personas ausentes no se sabría determinar en qué momento y lugar se realiza la oferta con la aceptación por lo que esto implica su regulación inmediata para la protección del consumidor. Ante esta situación el consumidor electrónico en todo momento se encuentra desprotegido en el inicio del contrato, al no manifestar su voluntad tal y como hace un comprador de un contrato común al establecer sus propias condiciones, caso que el consumidor electrónico no está facultado de hacer, y sobre todo al estar vulnerado de protección, ya que no cuenta con derechos específicos para su protección.

En opinión de Cabrejos y Guerrero (2018), el comercio electrónico en el Perú, necesita el reconocimiento de la protección a los consumidores, donde se deben establecer límites y condiciones al momento de la realización del contrato electrónico y sobre todo en el inicio de su formación. En las últimas décadas el internet ha traído un vertiginoso cambio en el mundo del comercio, sin embargo, el marco legal que regula estas transacciones no viene desarrollándose ni adaptándose al mismo ritmo de crecimiento de este método de comercialización, por lo que se hace necesario ir desarrollando trabajos de investigación que sustente las bases Jurídicas de este sistema de comercio de manera tal que se le brinde a los consumidores la protección requerida por estos en el proceso de contrato por internet. Cabe destacar que estas compras virtuales no son siempre seguras, ya que al efectuar compras con personas a través de medios tecnológicos sin una normativa jurídica que proteja al consumidor, podría afectarse los derechos de quien consume y sus intereses personales.

Como resultado, los grandes avances tecnológicos les han abierto las puertas a las más variadas posibilidades tanto de beneficios como de perjuicios, porque si bien existen personas pensando ideas de desarrollo y prosperidad, también a la par existen personas buscando la manera de aprovecharse de situaciones a la mano para cometer estafas que ahora trascienden la barrera de lo físico llegando a lo informático.

En tanto que la posibilidad de que exista un perjuicio hacia una persona o empresa en el perfeccionamiento de un contrato sea una realidad tangible, la legislación que rige la protección de los sistemas informáticos, la protección del

consumidor de bienes y servicios contratados por medio de internet, así mismo las empresas ofertantes de estos, se deben ir adaptando a los cambios para poder garantizar la seguridad jurídica requerida.

1.2. Descripción del problema

La práctica de los contratos electrónicos en el Perú, así como en los demás países de América Latina viene creciendo en forma sostenida durante los últimos años mediante la incorporación de millones de usuarios mes a mes, este tipo de comercio no sólo se ha venido desarrollando y expandiendo a pasos agigantados y a gran velocidad, sino que además tiene una importante proyección de crecimiento a futuro.

Según Mateu (2000), el comercio electrónico se concibe como la oferta y la contratación electrónica de productos y servicios a través de dos o más ordenadores o terminales informáticos conectados a través de una línea de comunicación dentro del entorno de red abierta que constituye Internet. La doctrina no es homogénea al respecto, encontramos doctrinantes que consideran los contratos electrónicos como un nuevo tipo contractual autónomo, atípico, que requiere en los ordenamientos jurídicos una regulación específica. Por tanto, definen estos contratos como “aquellos cuyo objeto está constituido por un bien o por un servicio informático”.

El problema abordado, es un problema de índole Jurídico, el cual viene contextualizado en el desarrollo relacionado con las actividades comerciales por vía de internet, y este radica en la falta de sistemas de protección para los consumidores que realizan sus compras vía online en las tiendas Ripley los cuales se encuentran en desventaja ya que al no estar presentes a la hora de la oferta un productos estos no pueden verificar por sí mismos la conformidad con este y todo el proceso del desarrollo y consumación del contrato, por lo que requieren de mayor protección sustanciada en las leyes las cuales permitan el perfeccionamiento del contrato y la seguridad jurídica.

Por tales razones, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han planteado nuevas exigencias al control de la contratación que se hace a través de estos medios. Estas radican básicamente en la necesidad de darle seguridad

jurídica a la contratación on-line y en el reconocimiento probatorio que los documentos electrónicos deben tener frente al documento en sus formas tradicionales.

Es de suma importancia advertir que, en el Perú, únicamente nos avocamos a las normas contenidas en el Código Civil para el perfeccionamiento del contrato y al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 y normas complementarias y reglamentarias. Pero no existe una normatividad específica que regule de manera correcta dicha materia, motivos por el cual se requiere a la mayor brevedad que se dicte una Ley Marco sobre Comercio Electrónico, con lineamientos y principios que permitan su desarrollo y no traben las relaciones comerciales; por lo que deviene en necesario una regulación legal expresa, que brinde respuestas frente a estos actos, respuestas que otorguen garantías, que brinden seguridad jurídica para las partes que intervienen en estos tipos de actos comerciales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿En qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?

1.3.2. Problemas específicos

¿En qué medida inciden la Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?

¿En qué medida inciden la responsabilidad contractual en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley?

¿En qué medida inciden la Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Cordero (2019), en su tesis de maestría titulada: "El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de

Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo”, tuvo como objetivo analizar la situación actual del comercio electrónico e-commerce, desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, para la formulación de estrategias efectivas y su desarrollo. Desde el punto de vista metodológico este trabajo fue cuantitativa de tipo descriptiva. El autor llegó a la conclusión que es importante la profundización en el tema de comercio electrónico debido a que en la actualidad el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, y las grandes inversiones en el campo informático, han convertido al internet en una herramienta fundamental de las negociaciones, en el que las compras se mueven en un escenario digital, donde los proveedores de bienes y servicios y consumidores finales tienen acceso y transmisión mundial de la información.

Tello y Pineda (2017), en su tesis de grado titulada: “Análisis del comercio electrónico en Ecuador”, cuyo objetivo general fue analizar los factores que fortalecen o limitan el desarrollo del comercio electrónico en el Ecuador. Fue una investigación realizada bajo el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo, donde se utilizaron fuentes en línea provenientes de libros, revistas, periódicos, cuadros estadísticos, gráficas, tablas, artículos relacionados, tesis y estudios realizados local e internacionalmente. Los autores pudieron concluir que, el desarrollo del comercio electrónico está transformando la forma de hacer negocios y se presenta como un medio para que las empresas incrementen sus clientes en mercados locales y extranjeros por medio de las plataformas digitales.

Hernández y Mendoza (2018), en su tesis titulada: “El funcionamiento del comercio electrónico, categorías seguridad para usuarios y demografía de usos habituales”, presentada en la Universidad Autónoma del Estado de México, cuyo objetivo general fue a dar a conocer las distintas plataformas sitios web usadas del comercio electrónico, Las distintas problemáticas que se presentan al usarlos y la adecuada forma de su utilización. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa ya que se estudiaron aspectos concretos de la realidad, a fin de determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto y establecer una descripción lo más completa posible de una situación. Los autores pudieron concluir que en el comercio electrónico se trata de hacer ver a los usuarios las ventajas de este, los riesgos y problemas que conlleva adquirir un producto en línea y de qué

manera poder identificar las amenazas que se puedan presentar para poder evitarlas, con la finalidad de poder determinar cuáles son las barreras y obstáculos que tiene que superar el comercio electrónico para que su utilización sea aceptada por los usuarios en su totalidad.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Cabrejos y Guerrero (2018), en su tesis titulada: “Perfeccionamiento del contrato electrónico en el Perú como medida de protección jurídica del consumidor”, cuyo objetivo general fue proponer una fórmula legal que permita perfeccionar el Contrato Electrónico en el Perú lo cual permitirá incrementar la Protección Jurídica del consumidor. La presente investigación ha sido elaborada con un diseño exploratorio, descriptivo y propositivo, también fue utilizado el método deductivo, analítico, y sintético. Los autores llegaron a la conclusión que, la modificación del Código de protección y defensa del consumidor en el Perú permitirá establecer los parámetros necesarios para el reconocimiento legal del comercio electrónico, estableciendo reglas legales que permitan proteger a los consumidores que adquieren bienes y servicios mediante una plataforma virtual es por eso que urge la necesidad de crear un marco legal que ayude de manera favorable al crecimiento del comercio electrónico en nuestro país.

Castrejón y Rojas (2019), en su tesis de grado titulada: “Fundamentos jurídicos que justifican la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica”, cuyo objetivo general fue determinar los fundamentos jurídicos que justifican una mejor regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito de la contratación electrónica mediante una norma ya que nuestra norma existente es insuficiente.

Se utilizaron como métodos, el exegesis jurídica y los demás métodos generales para esto se ha utilizado en el análisis la muestra de seis expedientes en donde claramente se deja entrever la aplicación de la norma a los derechos del consumidor en la contratación electrónica en la que se protege al consumidor frente al proveedor; para lo que se utilizaron como técnica de investigación el fichaje y el análisis documental.

Los autores llegaron a la conclusión que la norma debe ser actualizada, para brindar una mayor seguridad a los consumidores, tomando en cuenta los factores para que actué la ley actual para la protección del consumidor, considerando 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.

Manzaneda (2019), en su tesis de maestría titulada: “La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos”, cuyo objetivo general fue determinar los argumentos jurídicos para incorporar en el ordenamiento civil peruano en forma optimizada los contratos electrónicos. Con relación a la metodología usada fue, método mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, por cuanto su objeto es analizar la norma, y la doctrina sobre el tema. El autor pudo concluir que, resultan necesarias la modificación o implementación normativa de los contratos electrónicos, a los fines de protección de las partes contratantes; la seguridad jurídica, que mucho tiene que ver con la predictibilidad, como deber primordial del estado y que se manifiesta en asegurar la vigencia efectiva de los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación práctica

El mundo actualmente se encuentra en constante cambio, va avanzando entre innovaciones y desafíos, lo que trae como consecuencia que se vaya necesitando a la par que las leyes y normas que regulan estas actividades se vayan actualizando y ajustando al contexto de estas. Es por ello que surge la necesidad de realizar esta investigación, para indagar a fondo en todo lo relacionado al Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley de manera tal que esta investigación, aunque esté centrada en las tiendas Ripley, este lo suficientemente argumentada como para servir de base teórica a futuras investigaciones que tengan como tema central estas variables relacionadas a la investigación.

1.5.2. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación, permitirá fortalecer las bases de conocimientos en cuanto a la regulación jurídica para la comercialización por internet, de manera que se demuestre teóricamente la incidencia del perfeccionamiento contractual y seguridad jurídica en los contratos por internet. Del mismo modo el presente trabajo de investigación permitirá sentar bases respecto a la contratación electrónica dentro de un marco de comercio electrónico que por el fenómeno de la globalización va en crecimiento en todo el mundo, y obliga a que los países tengan que tomar en cuenta en sus transacciones comerciales, así como en el simple ciudadano que encuentra en el uso tecnológico de la informática aspectos que le permiten ahorrar el tiempo, simplificar acuerdos, e incluso crear mayor seguridad jurídica

1.5.3. Justificación metodológica

En el presente trabajo la justificación metodológica resalta en el hecho de que se emplearon los métodos e instrumentos de medición acordes a las necesidades de búsqueda de perspectiva e información, los cuales una vez validados y determinados su confiabilidad, podrán ser utilizados para el desarrollo correcto de las variables, desde diversos contextos o características.

1.6. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones de mayor trascendencia fue la falta de acceso a las instalaciones de Ripley debido a las políticas de la empresa, donde no fue posible la observación directa y el manejo de ciertos datos e información. Por otra parte, el factor tiempo fue otra limitación que se encontró durante el desarrollo de la investigación, pero a pesar de ello, el autor pudo concluir con éxito dicho trabajo. Otras limitantes fueron la falta de material bibliográfica, ya que las instituciones restringen el acceso debido a la emergencia sanitaria, al igual que el trabajo de campo que se dificulta por no poseer una base de datos de clientes de esta tienda para realizarles la encuesta y cuestionario.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar en qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer en qué medida incide la Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

Establecer en qué medida incide la responsabilidad contractual en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley.

Establecer en qué medida incide los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

El Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

1.8.1. Hipótesis específicas

La Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

La responsabilidad contractual incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley.

Los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor inciden significativamente con los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

II. Marco teórico

2.1. Perfeccionamiento contractual

El código civil Peruano en el artículo 1373 del Título II del Consentimiento, determina que el contrato es perfeccionado cuando la aceptación es entendida por el destinatario, es decir que determina la regla que debe seguir las personas que realizaran el acto jurídico, pero esta regla solo puede ser aplicada a un contrato que se realiza entre personas presentes, por el mismo hecho de que un contrato se perfecciona cuando ambas partes que se encuentran presentes aceptan los derechos y obligaciones que cada uno de ellos debe cumplir y respetar, manifiestan su voluntad en cada instante de la creación del contrato.

Pero esta regla no se utiliza para todos los contratos que existen en el Perú, ya que para un contrato electrónico que es un contrato que se celebra entre ausentes la regla es otra tal y como lo establece el artículo 1374 del código Civil peruano sobre Conocimiento y Contratación entre ausentes, que en su segundo párrafo establece que si un contrato se realiza a través de un medio electrónico se perfeccionara cuando se reciba el recibo de compra. Es decir, un contrato electrónico se perfecciona simplemente cuando el que realizó la compra o la adquisición de un servicio virtualmente recibe el recibo de la realización de su compra, es decir la oferta y la aceptación que se establece para que un contrato entre presentes se perfeccione, no es aplicable, aquí la parte que compra solo se limita a adherirse a las cláusulas preestablecida y realizar la compra si su manifestación de voluntad y sin recibir una oferta primigenia. (Cabrejas y Guerrero, 2018).

Por tanto, es preciso enfatizar que, la perfección del contrato es aquella que da nacimiento al contrato, es la encargada de que a partir de la creación del contrato ambas partes de generen derechos y obligaciones que deberán ser cumplidas. Claro está que en la perfección del contrato existe el consentimiento de ambas partes para que el acto jurídico sea creado, es por eso que se realiza la oferta y la aceptación ya que a través de estas dos manifestaciones las partes emiten su manifestación de voluntad. Por otra parte, se debe afirmar que todos los contratos se perfeccionan por la simple voluntad de las partes, pero algunos de estos contratos deben contar con una formalidad, así como lo establece el artículo 1352º del Código Civil Peruano que determina que los contratos se perfeccionan con el simple consentimiento de las

partes, a excepción de los que necesitan registrarse por lo que la ley determina, si estos no cumplen estas formalidades serán declarados nulos, caso contrario sucede con los contratos electrónicos ya estos al ser contratos entre ausentes y contratos de adhesión no se necesita de ninguna formalidad para realizarse ya que con la simple manifestación de voluntad el contrato es creado.

2.1.1. Teorías del perfeccionamiento del contrato electrónico

Las teorías de la formación del contrato, tratan de explicar cuándo es que el contrato electrónico llega a ser perfeccionado, y el momento en que las obligaciones se empiezan hacer exigibles.

a) Teoría de la Emisión: indica que un contrato electrónico se perfecciona en el momento en que el emisor emite su consentimiento.

b) Teoría de la Expedición: indica que un contrato electrónico se perfecciona en el momento que se realiza la emisión del consentimiento y esta llega al destinatario.

c) Teoría de la Llegada: manifiesta que el contrato se perfecciona en el momento que el destinatario recibe el consentimiento, aunque este aun no la haya revisado.

d) Teoría del consentimiento: determina que el contrato electrónico se perfecciona en el momento que el destinatario conoce del consentimiento emitido por la otra parte.

2.1.2. La libertad de contratar desde el punto de vista constitucional

La libertad de contratar consiste en la facultad que tiene toda persona de celebrar o no un contrato, y si finalmente decide contratar, tiene la facultad de determinar con quién va a realizar el contrato, por lo tanto, la Constitución Política de 1993, recoge en su artículo 62°, el valor de libertad para contratar.

En ese sentido, en materia contractual es fundamental el respeto de la libertad, esto es, se debe tener presente que la igualdad tiene una categoría similar y es en virtud a ella que posibilita una libertad real en materia de transacciones económicas.

No obstante, la declaración de libertad de contratación en una sociedad y en una economía con claras desigualdades no pasará de ser una libertad formal, ya que la Constitución impondrá límites al ejercicio de la libertad de las partes. (Rodríguez, 2015)

Por otra parte, se puede advertir que las limitaciones que la Constitución impone a este principio deben interpretarse como una voluntad por ordenar la libertad de las transacciones. Se puede referir que, si en el ámbito económico la libertad se ejerce por medio de un contrato, se debe tener en cuenta que todo contrato se ejecuta en un mercado y no puede funcionar una economía ni un mercado si no hay un orden jurídico que regule esta tabla.

La autonomía de la voluntad de las partes como elemento principal del contrato. Se puede definir a la autonomía de la voluntad como la libertad que tienen las partes para celebrar un contrato, en el cual van a establecer el contenido del mismo, iniciando a partir de ello, una obligación contractual que será sancionada en el caso de incumplimiento. La autonomía de la voluntad, supone, que los intercambios económicos se realizan por medio de concesiones recíprocas, que son el resultado de las voluntades de los contratantes. En ese sentido, la voluntad es soberana para realizar la celebración del contrato y para determinar sus efectos, esto es, las obligaciones que se crean, así como sus modalidades. De acuerdo a ello, el contrato realiza un equilibrio de las necesidades de las partes y lo plasma, de manera que nada puede atentar contra él.

Asimismo, la autonomía de la voluntad significa que el contrato deriva de la fuerza obligatoria de la voluntad de las partes, quienes son soberanas. Existen, pues, dos elementos en el principio de la autonomía de la voluntad; por una parte, la soberanía de la voluntad, y por otra, la fuerza obligatoria de la voluntad.

2.2. El contrato electrónico

Según Pérez (2004), un contrato electrónico puede ser considerado como un acuerdo de voluntades que existe entre dos personas donde ambas se comprometen a una prestación ya sea de dar, hacer o no hacer, y sobre todo se caracteriza porque se realizan a través de una plataforma virtual.

Desde un sentido estricto se puede perfeccionar con el solo intercambio que se realizan mediante un medio electrónico es decir de ordenador a ordenador (Márquez y Españés, 2005). Pero estos contratos electrónicos no solo se pueden realizar dar a través de un ordenador, sino que esta noción de contrato electrónico es mucho más amplia, ya que estos contratos pueden realizarse a través de cualquier medio tecnológico que no implique realizarse de manera física entre ambas partes.

Específicamente el contrato electrónico viene hacer lo mismo que un contrato convencional, con la única diferencia que los acuerdos no se realizan en una hoja con la firma de los participantes, sino que todo se hace a través de un medio electrónico en donde ambas partes tanto como la que se obliga y la que adquiere derechos no se ven físicamente, sino mediante un medio tecnológico.

Contenido del contrato. Lo que corresponde al contenido del contrato, se puede señalar que es el conjunto de derechos y obligaciones que se han impuesto entre las partes contratantes. Estos derechos son de obligatorio cumplimiento y recíprocos para ambas partes contratantes, las cuales se obligan no solamente a lo que está estipulado en el contrato, sino también a cumplir todas las obligaciones legales. Entonces, el contenido del contrato sería una referencia de carácter objetivo que, referida a cada contrato en particular, exigiría determinar concretamente cuál es el cuadro de facultades, prerrogativas y derechos, por una parte y, de otra, el conjunto de cargas, deberes y obligaciones que competen a cada una de las partes contratantes.

Se debe afirmar que son todas las reglas de conducta a las que se ha hecho mención dentro del acuerdo de voluntad, y que no van a ser suprimidas al realizarse el contrato, sino van a incluirse a lo estipulado en dicho contrato, lo que no es más que la manifestación de voluntad de las partes, estando reguladas en el ordenamiento jurídico y son de obligatorio cumplimiento para la validez del contrato. De esta manera, el contenido del contrato es suministrado por una o por la totalidad de las partes que integran la relación sustancial y que se traduce en preceptos privados o preceptos de autonomía.

Efectos del contrato. Los efectos del contrato están referidos a las partes contratantes, de conformidad con el artículo 1363 del Código Civil, se denominan

efectos del contrato a las relaciones que se determinan entre las partes, y a veces, también frente a terceros, por el hecho que el contrato es concluido y es, además ejecutado.

Estos efectos son las consecuencias jurídicas que producen para las partes, las cuales deciden en crear, modificar, transferir o extinguir obligaciones, siendo que nadie puede quedar obligado por algo que no ha querido dar, hacer o no hacer, puesto que ello reflejaría la imposición de una obligación que no ha asumido.

El principal efecto del contrato es el de su obligatoriedad entre las partes que lo han celebrado, es decir, las partes, al contratar han querido conseguir respectivamente la finalidad propuesta y, ello se consigue porque el contrato obliga a su cumplimiento, pues las obligaciones que nacen de los contratos, tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse conforme al tenor de lo establecido en sus respectivas cláusulas.

El efecto del contrato, entre las partes, se centra en la necesidad de su cumplimiento, que se extiende no únicamente a lo pactado, sino también a todo aquello que sea conforme a la buena fe, al uso, a las buenas costumbres y a la ley, por lo tanto, se puede afirmar que el contrato es la ley entre las partes y la población debe respetar este principio.

Responsabilidad contractual. Según Rodríguez (2015), la responsabilidad contractual es aquella que nace de la voluntad de las partes al haber realizado un contrato, existiendo obligaciones y derechos como consecuencia de ello. Al estar dentro de la relación contractual, se debe analizar cuáles son las consecuencias del incumplimiento como posibilidad fáctica de que su acaecimiento devenga en responsable, las cuales deben ser estipuladas dentro del contrato o aplicar las señaladas en la ley.

En casos en que el contrato puede ser mal ejecutado o no ser ejecutado del todo, el acreedor tiene el derecho de acudir a las instancias judiciales, para obligar al deudor a satisfacer forzosamente el contrato o a ser indemnizado por daños y perjuicios, salvo que pueda justificarse por la concurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito.

De esta manera, la responsabilidad contractual consiste en hacerse cargo de las consecuencias que surgen para ambas partes por haberse obligado voluntariamente con respecto a un contrato, el cual genera obligaciones recíprocas en caso de los contratos bilaterales o para una sola de las partes en el caso de los contratos unilaterales. La existencia de la responsabilidad contractual se determina si se cumple un doble requisito; el primero, que entre las partes exista un contrato o una relación contractual; y el segundo, que los daños sean debidos a incumplimiento o cumplimiento defectuoso de lo que es estrictamente materia del contrato.

Alcances de los contratos electrónicos. Los contratos electrónicos son una de las consecuencias del avance tecnológico y económico de la sociedad, pero lo que es de relevancia para el Derecho, es la necesidad de regular normas para los nuevos fenómenos que acarrearán y que cada vez más son necesarios para la vida, es por ello que es obligatoria una nueva estructuración de normas, principios e instituciones que aseguren la protección de los derechos de los consumidores. La problemática que surge a partir de la contratación electrónica, es la insuficiencia normativa de regulación que existe para llevarse a cabo. (Teodocio y Guzmán, 2018)

Si bien es cierto, sí existe regulación respecto a los contratos en general, pero se vive en una nueva época en la cual no basta con dicha normatividad, sino se necesita una especial, para introducir principios, conceptos y normas para la contratación electrónica. Con esta deficiencia legislativa, está incluida, además, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor que rige el Estado peruano.

La contratación electrónica en el Perú dado al temor con el que cuentan la mayoría de consumidores en el Perú para realizar contratos electrónicos, de acuerdo al estudio de comercio electrónico en América Latina, el Perú se encuentra dentro de los últimos puestos en América Latina en lo que respecta al número de operaciones que se llevan a cabo bajo la modalidad de contratación electrónica. Sin embargo, al transcurrir el tiempo, se puede observar un crecimiento en este tipo de contrataciones, especialmente en el año 2020, por motivo de la coyuntura nacional y mundial acaecida por la pandemia de salud, en la cual las medidas de bioseguridad exigían un distanciamiento social obligatorio, acrecentando exponencialmente las contrataciones electrónicas.

Según Teodocio y Guzmán (2018), la contratación electrónica, lamentablemente, no logra alcanzar los niveles deseados en el Perú, sin tomar en cuenta respecto a las limitaciones existentes para el acceso a Internet, ya que existen muchos sectores en el país que no tienen acceso a medios tecnológicos. En virtud a ello, debemos precisar que la falta de difusión de sus ventajas y la falta de confianza en este tipo de transacciones electrónicas, tablan entre las principales problemáticas de la contratación electrónica, no sólo por parte de los consumidores, sino también respecto a los proveedores. Respecto a la falta de confianza, es considerado como el principal obstáculo para el desarrollo de los contratos electrónicos, tanto en el Perú como en la mayoría de países en los cuales este tipo de comercio se encuentra en proceso de crecimiento y expansión.

Naturaleza del Contrato Electrónico. El estudio que realiza la doctrina sobre la naturaleza jurídica de los contratos electrónicos aún es muy diverso, es por eso que en este apartado los autores dividirán en dos teorías claves para determinar la naturaleza del contrato electrónico:

A) El contrato electrónico como contrato de Adhesión: Para los autores el contrato electrónico es un contrato de adhesión ya que al momento de la realización de la compra de algún bien o servicio mediante la plataforma virtual la parte que recibe la oferta, solo tiene el deber de aceptarla o rechazarla según los intereses que tenga, sin tener la posibilidad a que posteriormente pueda modificar su voluntad primigenia.

Es decir que para esta teoría el contrato electrónico que se celebra entre el ofertante y la parte que acepta ya está determinado con sus términos y condiciones, establecidas con anterioridad mucho antes de que el comprador reciba la oferta, es por eso que al consumidor solo le queda aceptarla o no aceptarla, sin tener la posibilidad de posteriormente cambiar los términos del contrato ya realizado.

En los contratos electrónicos sus condiciones y términos no siempre se encuentran en el contrato, pueden encontrarse en otro apartado de la plataforma virtual en el cual se realiza la compra, donde es muy necesario leerla, y si en caso se encuentren en el mismo contrato el formato e letra es muy pequeño. Los contratos electrónicos por adhesión por sentido común son totalmente diferentes a los que se realizan físicamente en un papel y con el formato que ambas partes acuerden, para

estos contratos las legislaciones si han creado leyes que protegen a las partes, pero estas reglas no se adecuan a los problemas que puedan suceder en un contrato electrónico, ya que aquí la parte que recibe la oferta no manifiesta su total voluntad.

Por decirlo de alguna forma se ve obligada a aceptar o rechazar la oferta, sin tener ningún conocimiento previo de lo que comprara, y este es el principal problema ya que, si no hubo un conocimiento previo, se obligó a aceptar el bien o servicio por el simple hecho de su necesidad, sin su consentimiento completo, y si no hubo consentimiento el contrato nunca existió. (De la Maza cit. por Arcos, 2012)

A). Teoría del contrato electrónico como Contrato entre ausentes: Existen contratos entre presentes y contratos con ausentes, la primera tabla función para aquellas personas que tienen una relación jurídica y se encuentran en el mismo lugar, a contrario sensu el contrato entre ausentes se realiza con personas que se encuentran en lugares distintos (Zepeda, 2016). Los contratos entre presentes tienen como característica esencial que se conoce la aceptación inmediatamente después de haber sido dada, mientras que los contratos entre ausentes, la aceptación es conocida después de un trascurso de tiempo de haber sido formulada.

Existen dos diferencias abismales entre un contrato entre presentes y un contrato entre ausentes, que es el tiempo de la aceptación, en un contrato entre presentes la aceptación es conocida por la otra parte al momento en que esta se emite, no existe un lapso de tiempo para que esta información sea conocida, caso contrario es el de un contrato entre ausentes, ya que la aceptación no es conocida inmediatamente por la otra parte, existen lapso de tiempo para que la parte interesada pueda saber si la aceptación es emitida o no.

2.2.1. Clases de contratos

Contratos Electrónicos. Tal como lo expresa (Nieto, 2019). “El contrato electrónico no da origen a una nueva teoría contractual, por tanto, para el estudio del mismo nos tenemos que basar en la teoría contractual ya establecida, claro está, con ciertas características especiales propias de la naturaleza del contrato”.

No obstante, en todo el mundo, los contratos electrónicos poseen naturaleza jurídica como contratos atípicos. Según lo adocinado, siempre se ha tenido

entendido que los contratos han de poderse celebrar cuando las partes vinculadas se encuentran en el mismo lugar, igualmente, el adoctrinamiento peruano así lo establece, no obstante, la doctrina dice que también se pueden celebrar contratos entre partes ausentes, con esto se quiere decir que, cuando las partes vinculadas se encuentran en diferentes lugares, concurriendo en el perfeccionamiento, es decir, la aceptación, pues la misma puede ser conocida por la otra parte después de ser exteriorizada la voluntad.

En relación al consentimiento (Enciclopedia Jurídica, 2020). Enuncia que, “Es la creación de un acto jurídico, la adhesión de una parte a la propuesta realizada por la otra. El intercambio en el que ambas partes dan el consentimiento determina el acuerdo de voluntades que relaciona a las partes”.

Se hace referencia a que existe un periodo de tiempo para el consentimiento del oferente u ofertante, en este período se ha escuchado y analizado previamente el contenido del contrato, así como la oferta. Cabe resaltar que en este modo de contrato no se realiza intercambio de documentación física. La principal característica de los contratos electrónicos es que las etapas de oferta y aceptación se realizan mediante impulsos electrónicos soportados magnética o digitalmente y a distancia, entre personas ausentes.

De lo expresado anteriormente se puede destacar como aspecto resaltante que el perfeccionamiento contractual ocurre entre partes ausentes y que existe de hecho un contrato, pero este no es en físico, lo que marca la principal y más resaltante diferencia entre este modo de contratos y los contratos comunes que se celebran de manera presencial.

Según el código civil, la definición del contrato en general se puede encontrar concretamente en el artículo 1351, en cuyo artículo se da un alcance sobre los elementos del contrato. Entonces, se puede determinar que el primer elemento que hace presencia en el contrato es el consentimiento de las partes involucradas, ya que el contrato es un acto de concurrencia de voluntades por lo que debe existir la manifestación de voluntad o consentimiento en dicho acto, por lo que ya quedó de manifiesto otro elemento del contrato, como lo son las partes.

Como señala Flores (2018), el acto jurídico encuentra una definición legal en el artículo 140: “es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas”.

Por lo contrario, el contrato es definido en el artículo 1351 como: “es el acuerdo que se celebra entre dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial. En tal sentido, de acuerdo a las dos ideas anteriormente expresadas, “Cuando la regulación de intereses es dictada por una sola parte no estamos frente a un contrato, sino a un acto jurídico unilateral, podemos tomar como ejemplo, el testamento” entonces, el contrato es la manifestación de voluntad de las partes vinculadas del contrato que tiene como punto común el consentimiento.

Según lo señala Alarcón (2017), se puede analizar que las tecnologías de información y comunicaciones (Tics) están impulsando grandes cambios en muchos sectores industriales, algunas de estas tecnologías son las redes de transmisión de datos de alta velocidad, bodegas de datos, Internet, e-business, e-commerce así como otras tecnologías nuevas están rompiendo esquemas tradicionales para hacer negocios y transformar la forma en que éstos operan.

Contratos de consumos. Señala Nieto (2019), este es un tipo de contrato que tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual participan un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una retribución monetaria.

En tal sentido, el contrato de consumo es este que se caracteriza por ser celebrado entre dos partes, uno el cual tiene el rol de proveedor y otro cuyo rol es el consumidor, para realizar la compra-venta de un producto o de un servicio, a cambio de una contraprestación que casi de manera invariable es monetaria. Así, en este vínculo contractual, el proveedor se comporta de acuerdo a la naturaleza de su empresa, es quien posee la información, por cuanto de manera habitual fabrica y/o comercializa los productos que comercializa, o es quien presta los servicios que ofrece y conoce el ámbito del negocio que maneja.

Otra forma de referirse a las partes del contrato es, el proveedor quien tiene la información del objeto del contrato y el consumidor, usuario o destinatario final del

producto o servicio, quien representa la parte que adquiere los productos, usa los servicios, siendo ajeno a ellos, desconoce el ámbito del negocio, desconoce de manera profesional el objeto del contrato, apenas tiene una mínima información, por ello carece de poder de negociación real.

En esta relación contractual, el proveedor o profesional es quien realiza la redacción del contrato tipo o la cláusula contractual, y a razón de la virtud del principio de la buena fe objetiva, este debe hacerlo de modo claro, sin viciar ni oscurecer el sentido usual de las palabras, de igual modo, debe informar de modo transparente y comprensible a la otra parte. De no proporcionar la información clara y completa, se produciría un desbalance informativo, que desequilibra la posición de una de las partes, quien en este caso es el consumidor, quien no tiene un fuerte poder de negociar y por ello va a elegir contratar o admitir la cláusula predispuesta, en un contexto de desventaja.

Contrato por adhesión. El cual se define como el modelo de contrato que de manera general es el más utilizado en el comercio por internet debido a que por el factor tiempo, la mayoría de las empresas que ofrecen bienes y servicios en línea ya tienen predeterminados los modelos del contrato según el caso. (Gavilan, 2018) Afirma: “El contrato de adhesión es “aquel cuyas cláusulas son dictadas o redactadas por una sola de las partes. La otra se limita a aceptarlas en bloque adhiriéndose a ellas”.

También refiere Rosas (2019), en otras palabras, que, en los contratos de adhesión modernos, el consumidor no puede añadir ni eliminar ni siquiera una coma, ya que solo debe firmar el contrato sin que haya ningún tipo de negociación”. El contrato por adhesión es la modalidad por contrato empleada generalmente en los sectores cuyo sistema de trabajo amerite un sistema de contratación masiva, por lo que poseen un contrato ya predeterminado que se ajusta al estándar del producto o servicio que ofrece; el sector bancario, es uno de los sectores que se caracteriza por el uso de este prototipo de contrato; en este caso, los contratos más conocidos son los de crédito así como los de mutuo hipotecario, también la adquisición de tarjetas de crédito, por otra parte, las empresas cuyo objeto de trabajo son los servicios públicos como luz, agua, gas, teléfono, internet, y otros, que mínimo, encuentran la diferencia en los datos personales de los clientes, las cantidades, entre otros.

Es por tal razón que en los diferentes países han expedido leyes, normas y códigos de defensa para amparo jurídico de los consumidores o usuarios con el propósito de evitar el abuso de las empresas, ya que estas se encuentran en una posición superior, y en base a ello se escudan alegando que solo si firman en el contrato es como realmente vale, no obstante, ello no significa estar de acuerdo con todas las cláusulas del contrato, sin embargo, el cliente termina aceptando un contrato del cual no se encuentra realmente convencido, ya que requiere necesariamente del servicio y pues a única manera de acceder a este es mediante la aceptación de esta forma de contratos.

Por otra parte, se debe resaltar que las empresas cuando se les cuestiona acerca de la desventaja de los usuarios en relación a esta modalidad de contratos, estas alegan a su favor que los consumidores o usuarios han recibido de manera clara y precisa la información relacionada al contrato, y que el proceso estuvo de acuerdo al protocolo establecido, el cual establece una negociación en la cual este dio su consentimiento sin ser objeto de ninguna coacción.

Contrato internacional. En el ámbito internacional, la estructura y circunstancia de los contratos son los que le dan las características propias que le hacen atribuir el nombre o clasificación que reciben. Así mismo dentro de la legislatura del Perú se encuentran estos mismos casos, ya que como se refirió anteriormente, de esto se desprende que exista una variedad de contratos que han encontrado ordenamiento y base jurídica dentro de las leyes de este país, en tal sentido, se enuncian otros tipos de contrato.

Para este hecho señala Delgado (2016), que, en el ámbito del derecho nacional, entender cuál es la ley aplicable a un contrato resulta fácil, pues éste solo se ve conexo a un ordenamiento jurídico. No obstante, en los contratos internacionales las circunstancias son diferentes ya que se encuentra vinculado a dos o más derechos, lo que hace necesario determinar cuál de estos deberá regirlos. En estas circunstancias se recurre al DIPr. Existen algunas posiciones fijadas a cerca de la forma de establecer cual ley aplica a un determinado contrato, las cuales se pueden resumir en dos tipos:

La primera, que es la predominante, defiende que la *lex contractus* sea elegida de manera libre por las partes vinculadas al contrato, basado en el principio de autonomía de la voluntad, que se consagran en las normas de conflicto del foro.

En este contexto, la voluntad manifestada por las partes viene a ser el factor determinante en la conexión principal, entrando el legislador a normar en forma anexa sólo en el caso del supuesto de falta de elección. Esto concede que las partes identifiquen desde el inicio la ley por la cual se regirán en caso de cualquier problema o incumplimiento contractual.

De esta manera se brindará mayor seguridad jurídica a los derechos y obligaciones derivados de su relación contractual. Ahora bien, la segunda posición que se fija al respecto de la manera de seleccionar cual derecho regirá el contrato internacional, es la que descarta la autonomía de la voluntad y señala que la *lex contractus* deberá ser establecida a través de las reglas de conflicto del foro, las cuales conducirán al juez a aplicar leyes cuyo contenido sea muy probable que las partes no conozcan y no brinden la protección de manera adecuada a sus intereses.

2.3. Seguridad jurídica en los contratos electrónicos

2.3.1. *La seguridad jurídica.*

Así como señala, Cavero (2017), en la Constitución Política se encuentra el Artículo 70° el cual hace referencia a que el derecho de propiedad es inviolable, garantía que es ofrecida por el estado, esta se ejerce en conformidad con el bien común y dentro de los límites legales. A ningún ciudadano se puede privar de su propiedad sino, únicamente, por causa de fuerza mayor, y previo pago en efectivo de indemnización a un precio acorde al bien poseído que incluya compensación por el eventual perjuicio.

Cabe destacar que la Constitución en su artículo 65 establece la obligación de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios y a su vez refiere que, para cumplir con ese precepto, el Estado debe proporcionar las vías legales para garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado.

En función de esto, el Estado ha dictado normas y regulaciones que obligan al proveedor a brindar al consumidor información veraz y oportuna sobre los productos o servicios a cerca de la idoneidad y calidad de éstos. En cumplimiento de esta orden, las normas dictadas por el Estado han evolucionado, y esto se puede apreciar desde la Ley de Protección al Consumidor en el Decreto Legislativo N° 7161, que establece la protección de los consumidores, continuando con las normas correspondientes que se han referido a las cláusulas abusivas.

La seguridad jurídica tiene la importancia del rol en la sociedad, por otro lado, el Estado no ofrece las garantías necesarias a la sociedad, así mismo, los consumidores no podrán tener una certeza de contratar, a través de los medios electrónicos (internet). La seguridad jurídica es la necesidad básica de la persona en general, de esta manera los consumidores han dejado ser, un más elemento de la doctrina, esta forma el Derecho, enfocado en la legislación, que se debe dar la gran importancia porque se repercute directamente en la sociedad, (Rodriguez,2015).

La incertidumbre actual en las contrataciones electrónicas, es la seguridad jurídica, de ser una modalidad del mundo moderno a un si se aprecia que a nivel legal se encuentra insuficiente para las contrataciones, si bien es cierto que la tecnología nos ayuda y da un soporte favorable para el desarrollo de la humanidad en ese sentido es necesario ser regulado por las contantes reformas del ordenamiento jurídico y las transformaciones del derecho. No obstante indicar que la era tecnológica donde se ve inversa la sociedad, del mismo modo hay constantes vulneraciones a los derechos por lo que la problemática nos lleva a una falta de seguridad jurídica en la contratación electrónica.

Si bien es cierto que la tecnología nos facilita en la vida diaria, ahorrar tiempo y a la vez dinero de la mayoría de las personas, en cambio en los medios electrónicos encontramos riesgos que dan algunas desventajas y con mayor razón al no estar regulado en el ordenamiento normativo. Por esa misma razón las personas de abstienen a realizar por la vía electrónica un centrado. Si hubiera una ley que garantizase y al consumidor y se sienta protegido, es decir, que tenga una seguridad jurídica eficiente, de ser así nos encontraríamos una gran demanda por los contratos electrónicos que se darían continuamente.

2.3.2. Problemática jurídica al celebrar contratos electrónicos.

Los problemas que surgen por las contrataciones electrónicas son las consecuencias del avance económico y tecnológico que se desprende del mundo moderno y que cada día se vive en la actualidad, es importante que los nuevos fenómenos que van apareciendo en la sociedad y se van transformando en enormes problemas y que es necesario que exista una regulación normativa y que el Derecho se vaya desplazando más allá de regular las conductas de las personas pase a tallar en el mundo virtual, es importante que las instituciones promuevan mecanismos para la protección de los derechos de los consumidores.

Si hablamos de la problemática que nace por la contratación electrónica, nos define, (Rodríguez, 2015). Que es la insuficiencia normativa que debe regular la existencia de las garantías contrataciones electrónicas que existe para llevar a cabo la seguridad jurídica. Así como comenta el autor que sí existe regulación respecto a los contratos en general, así como señala que no basta normatividad, sino que es necesario nuevas normas donde especialmente se regulen los contratos electrónicos.

Así como señala, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor que está vigente en el Estado peruano no garantiza las contrataciones por vía electrónica, por ende las insuficiencias legislativas que tenemos agudizan más el problema y repercuten en las relaciones directamente de la sociedad y como también como en las relaciones comerciales por lo cual hoy en día el consumidor de tiene la necesidad de tener una Ley que lo proteja y como también lo ampare jurídicamente y le posee la seguridad de realizar actos jurídicos sin ningún temor a estar inmerso ante una de las modalidades de engaño.

La contratación electrónica en el Perú. De esta manera señala Rodríguez (2015), los contratos electrones en el comercio electrónico en América Latina en el año 2012, que dado al temor que se encuentra la mayoría de consumidores en el Perú para ejecutar contratos electrónicos, de acuerdo al estudio en el Perú.

De esta manera señala a la situación que se encuentra dentro de los últimos puestos en los países de América Latina, que se llevan a cabo bajo la modalidad de contratación electrónica. De otra manera, al transcurrir el tiempo, se puede observar un crecimiento en la actualidad de los últimos años en este tipo de contrataciones.

Del mismo modo en el Perú no tiene una posición competitiva respecto a los demás países de la región, siendo que este contexto influye los consumidores peruanos no pueden gozar de las ventajas que se ofrece con las contrataciones electrónicas, que los consumidores accedan a las oportunidades importantes y con proyección a futuro y que el Perú genere riqueza con las contrataciones electrónicas.

Debemos tomar en cuenta que la contratación electrónica, lamentablemente, no logra alcanzar en los niveles anhelados en el Perú, como ya hemos señalado al respecto a las limitaciones existentes para el acceso a Internet, ya que existen muchos sectores en el país que no tienen acceso a medios tecnológicos, aquí debemos precisar que la falta de información de sus ventajas y la falta de confianza en este tipo de transacciones electrónicas, así como tablan entre las principales inciertas problemáticas de la contratación electrónica, no sólo por parte de los consumidores, sino también a los proveedores.

En esta tabla señala que la falta de confianza, es considerada como la principal dificultad para que los contratos electrónicos se desarrollen cada vez más, como en el Perú y en la mayoría de países de los cuales del tipo de comercio se encuentra en proceso de expansión y crecimiento.

En este sentido el (Chango, 2000). Señala que el comercio electrónico para que se desarrolle en un país y exista un elevado nivel de confianza por parte de los consumidores, es importante que exista en la legislación una tabla que lo ampare la tabla de la contratación electrónica.

Podemos concluir al respecto, que la contratación electrónica en el Perú aún no está utilizándose de manera muy usual como lo es en otros países de Latinoamérica, siendo la principal problemática la falta de confianza, de esta manera impidiendo el crecimiento y desarrollo de la contratación electrónica en el Perú.

Consumidor. Según Anticona (2017), el Consumidor es toda aquella persona natural o jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios materiales e inmateriales para su uso y beneficio propio, de su grupo familiar o social, sin fines de comercializarlos. En tal sentido, dentro del argot contractual, se establece que existen dos partes involucradas en el contrato, una parte ofertante de un bien o

servicio, el cual posee características especificadas en la oferta que este hace, esta parte, casi siempre es una persona jurídica o empresa, y la otra parte, es el consumidor, el cual puede ser una persona natural o jurídica, el cual manifiesta interés en adquirir el bien o servicio ofertado por la parte ofertante.

2.3.3. Los derechos de los consumidores en la Constitución Política

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

La consagración constitucional de los derechos de los consumidores es un hecho de primera importancia para el Derecho peruano, en ese sentido, la Constitución Política de 1993, recoge en su artículo 65, la tabla de la protección constitucional del consumidor. Este artículo, se trata de una norma de igualdad, que lo que busca es detener las asimetrías existentes en el mercado. Se debe hacer precisión que el artículo 65 de la Constitución Política, establece que el Estado protege y garantiza los derechos de los consumidores, y lo hace no solo porque reconoce su condición de parte débil en la relación y vulnerabilidad en las operaciones en el mercado, sino porque considera que la persona es el centro de protección de todo el derecho. En ese sentido, ubica al consumidor como el eje de la actividad económica y obliga al Estado a organizarse y diseñar sus políticas en función de la protección al consumidor.

Por tanto, la obligación de proteger al consumidor es un mandato constitucional de índole primordial, el cual se constituye en la vertiente del sistema económico planteado por la Constitución, de tal manera que los particulares en su actuación en el mercado, los compromete jurídicamente, ya que el Estado no ha dejado de regular la protección que le otorga al consumidor.

Rol del Estado. El Estado tiene como deber brindar la garantía necesaria a los consumidores aplicando normas de protección, de igual manera deben difundir los derechos que les corresponde a los consumidores. Siendo que, a partir de la protección legal por parte del Estado, los consumidores al momento de realizar cualquier clase de contratación tengan la seguridad jurídica que les corresponde, así como que tengan pleno conocimiento de los derechos y obligaciones que les

corresponden como tales y por el otro lado los proveedores tengan conocimiento de los derechos y deberes también.

En la acción del Estado por proteger el derecho de los consumidores, es que existe el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el cual, por encargo del Estado, se comprometerá de la información y difusión de reglas, de los derechos y obligaciones de los agentes y de informar sobre productos y servicios, todo ello para la protección de los consumidores y que se evite la vulneración sus derechos.

El Estado, no solo tiene como objetivo la protección y defensa de los consumidores, sino además, que todos estén familiarizados con los derechos inherentes a los consumidores, así como respecto a las obligaciones frente a las contrataciones que realiza, por lo que ha delimitado su representación en este aspecto, creando INDECOPI y dentro de dicha institución, una de las tantas comisiones creadas para este fin es la Comisión de Protección al Consumidor, la cual tiene como función “tutelar el cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consumo”. (INDECOPI, 2017).

Las medidas correctivas en materia de protección al consumidor. De acuerdo a (INDECOPI, 2017) El actual Código de Protección y Defensa al Consumidor ha regulado de forma detallada las medidas correctivas que el Indecopi puede dictar (a pedido de parte o de oficio) dentro de los procedimientos administrativos a su cargo, en caso de determinar la existencia de una infracción administrativa a los derechos del consumidor.

Existen entonces dos clases de medidas como remedio contractual, las Reparatorias y las Correctivas. Así lo expresa Buendía (2016). “Podemos apreciar que la justicia aristotélica está plasmada en los remedios resolutorios y éstos tienen una noción implícita del principio de igualdad” (...) la parte incumpliente no está ejecutando la prestación a su cargo creando un sobrecargo económico contractual en el patrimonio de la parte fiel del contrato. Es por esta razón que el ejercicio del remedio

resolutorio adquiere una mayor preeminencia porque con la resolución se buscan cesar los efectos de la prestación incumplida.

Se tienen dos tipos de medidas en caso de incumplimiento de contrato. En este particular (Roca, 2016). En primer lugar, se tienen las medidas reparatorias, que se encuentran orientadas a resarcir las consecuencias personales directas e inmediatas causadas al consumidor, así encontramos en esta categoría: la reparación de productos, el cambio del producto, la devolución de la contraprestación pagada o lo abonado en exceso, entre otros.

Y, en segundo lugar, se tienen las medidas correctivas, estas medidas son complementarias y buscan resarcir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca de nuevo, dentro de las cuales podemos ver: la inexigibilidad de cláusulas abusivas, el decomiso y destrucción de mercadería, la publicación de avisos rectificatorios, entre otros.

Marco legal para en mercado en internet. Para (Iriarte & Asociados, 2017). Según el prestigioso abogado Erick Iriarte, de la Agencia de Derecho “Iriarte & Asociados” Las normas legales más importantes del Perú son: Principalmente las leyes de control de contenidos, las cuales poseen las regulaciones de los productos en el mercado en relación al pública al que pudieran tener acceso.

Por otra parte, (Gómez, 2017). Afirma que: La contratación realizada mediante medios electrónicos o contratos electrónicos en este país, el Perú, encuentra una justificación legal en la legislación sustantiva civil y con la reforma realizada en el Art. 141 y 1374 y adición del 141-A al Código Civil, por medio de la Ley No 27291 "Ley que modifica el Código Civil admitiendo la utilización de los medios electrónicos para la declaración de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica", así como la legislación especial sobre firma y certificados digitales cuyo fin es garantizar la seguridad jurídica en redes abiertas como Internet.

En tal sentido, puede afirmarse que en el Perú se viene gestando la actualización de leyes acorde al desarrollo de actividades nuevas que se devengan de los cambios actuales, lo que puede garantizar que conforme se van presentando

variantes en el comercio que representen innovaciones, se irán haciendo los ajustes necesarios para que exista la correcta regulación jurídica de estos.

La ley de protección y defensa al consumidor y la regulación de la contratación electrónica. Como ya se ha mencionado, la autonomía privada o autonomía de la voluntad es una facultad concedida por el estado a los particulares, éste les confiere la potestad normativa de autorregularse y reglamentar sus intereses jurídicos generando una relación obligacional entre las partes contratantes.

Es en ese sentido que la contratación privada y por lo tanto la contratación electrónica, se encuentran garantizadas por el ordenamiento jurídico peruano que protege los contratos entre particulares, asegurando y fomentando el ejercicio de la autonomía privada en la contratación, sin embargo, la regulación actual en temas de la contratación electrónica es insuficiente de acuerdo a las necesidades del consumidor.

Ahora, de acuerdo a ello, no puede existir seguridad jurídica en las contrataciones electrónicas que no encuentran una protección adecuada en la ley. Los problemas jurisdiccionales que pueden surgir de la existencia de estos contratos, hacen que los consumidores se encuentren cada vez más desprotegidos.

Por ello es impensable considerar una evolución mayor de la contratación electrónica en países en vías de desarrollo, sin la creación de una normativa clara que proteja los intereses tanto de los consumidores como de los proveedores.

La Ley de protección y Defensa al Consumidor, ha omitido regular, entre otros aspectos, el lugar de celebración del contrato, puesto que impreciso, y el cual tiene efectos importantes para fijar la competencia; asimismo, la ley aplicable y si se trata de carácter nacional o internacional respecto al contrato y para interpretarse conforme los usos y costumbres. La Ley de Protección y Defensa al Consumidor, juega un papel muy importante en la contratación electrónica, ello porque no se debe olvidar que el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor, ni que tampoco exista dolo en las relaciones que el proveedor sostenga con el consumidor; sin

embargo, en cuanto a la contratación electrónica se refiere, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor es insuficiente, ya que no es lo adecuadamente fuerte ni sistematizada regulando a la contratación electrónica.

3.4. Definición de términos

Comercio Electrónico. Cualquier modo de transacción e intercambio de información con contenido comercial, en que las partes se comunican utilizando tecnologías de la información y la comunicación en lugar de hacerlo por intercambio o contacto físico directo.

Contrato. Es un convenio de voluntades, que se puede instaurar de manera verbal o escrita, celebrado entre dos o más individuos capacitados, donde se obligan en virtud del mismo al cumplimiento de lo acordado; pueden obligarse de manera mutua, si el contrato es bilateral, o exigir una parte a la otra, si el contrato es unilateral.

Contrato electrónico. Contratos celebrados a distancia, no hay presencia física simultánea entre las partes contratantes en el momento de suscribir el contrato. Son contratos concluidos a través de redes telemáticas: oferta y aceptación por medios electrónicos.

Firma electrónica. Es uno de los distintos tipos de certificados electrónicos que existen y consiste en un conjunto de datos electrónicos encriptados que permiten identificar a una persona concreta, de manera que las operaciones llevadas a cabo por Internet gozan de la misma validez que las que se sellan con la firma manuscrita.

Pago online. Son aquellos métodos en los cuales el pago se realiza en el mismo momento de la realización de la compra mediante conexión directa a través de una pasarela de pago o similar. Dentro de los métodos online encontramos.

Seguridad Jurídica. Es un principio del derecho, universalmente reconocido, que se basa en la certeza del derecho, tanto en el ámbito de su publicidad como en su aplicación, y que significa la seguridad de que se conoce, o puede conocerse, lo previsto como prohibido, ordenado o permitido por el poder público.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio está orientado hacia un estudio descriptivo – explicativo, bajo un enfoque cuantitativo, bajo el paradigma positivista. En este contexto, Bavaresco (1997) opina que las investigaciones descriptivas tienen como propósito indagar en las características de una circunstancia dada, plantea objetivos concretos y formula hipótesis.

Con relación a la investigación de tipo explicativa Chávez (2007), señala en su trabajo, que abarca en su totalidad a aquellos estudios cuya finalidad esencial es recolectar información concerniente al estado la realidad objetiva de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, exactamente como se presentan en el momento en que es recolectada. De igual modo, Hernández et al. (2014) refieren que se trata de detallar las propiedades significativas de individuos, grupos, entidades o algún fenómeno que sea sometido a análisis.

En tanto Chávez (2007), hace referencia a que el diseño correspondiente a la investigación tiene como enfoque abordar el objeto de estudio considerándolo un fenómeno práctico que permita comprobar el enfoque teórico del problema. En tal sentido, esta investigación se considera de diseño no experimental, debido a que su finalidad es analizar de las variables y no su manipulación, de la misma forma, este estudio tiene características de diseño transversal, ya que se someten a estudio y se describen datos alcanzados en un período de tiempo definido, sin interrupciones. Por otro lado, se llama investigación no experimental a aquella donde no se le aplican cambios de manera intencional a la variable, analizando los fenómenos, tal como se dan en la realidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Asimismo, esta investigación se halla enmarcada en un diseño de campo, que según el estudio de Hernández et al. (2014), es la que se utiliza según los tipos de datos recogidos para realizar el estudio, asimismo, los datos se obtienen directamente de la realidad. En cambio, para Tamayo y Tamayo (2004) el estudio de campo sustrae los datos del contexto real, razón por lo cual los llamados primarios, se tiene que su valor radica en que permiten certificar las auténticas situaciones en las cuales

se han obtenido los datos, lo que concede mayor facilidad a la revisión o transformación en caso de que surjan dudas.

3.2. Población y muestra

Para toda investigación es necesario establecer y delimitar el contexto en el cual se desarrolla, metodológicamente es un requerimiento determinar el área donde se lleva a cabo la misma y, a que y a quienes está dirigido el esfuerzo realizado. Siendo así, para Balestrini (2006) la población hace referencia a un conjunto de elementos de quienes se pretende indagar y conocer todas o algunas particularidades, para lo cual se hacen efectivas las conclusiones resultantes. Para tal fin, la población está constituida por 51 individuos, conformado por usuarios de compras en línea, 05 abogados en derecho civil y comercial, 05 promotores en línea, 15 funcionarios de la PNP y 15 proveedores de bienes y servicios en línea.

Ahora bien, según la opinión de Chávez (2007), la muestra que se usa para propósito de una investigación es una porción representativa de la población en estudio, que permite generalizar los resultados que han sido obtenidos en la investigación. En base a esto, para efectos del cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra = ¿?

N= población = 51

Z= Nivel de confianza = 1.96

e= error de estimación máximo aceptado= 5%

p= probabilidad a favor= 50%

q= probabilidad en contra= 50%

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 51 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (51 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 45$$

La muestra quedó conformada por 45 individuos, entre los que se encuentra 05 usuarios de compras en línea, 05 abogados en derecho civil y comercial, 05 promotores en línea, 15 funcionarios de la PNP y 15 proveedores de bienes y servicios en línea, quedando establecida la muestra por un total de 45 sujetos.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Título: “Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley”					
Objetivo General: Determinar en qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley					
Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumento
Perfeccionamiento Contractual	El perfeccionamiento de un contrato se da cuando éste inicia su existencia, validez y vigencia, siendo vinculante desde ese instante para las partes que lo suscriben. Es decir, el perfeccionamiento contractual es concebido justo en el momento en que ambas partes aceptan los términos y condiciones del contrato.	Tienden a establecer el momento justo cuando un contrato ha sido aceptado en términos y condiciones por ambas partes.	Fundamentación Contratos electrónicos	La libertad de contratar desde el punto de vista Constitucional Autonomía de voluntad. Contenido del contrato. Efectos del contrato. Responsabilidad contractual. Naturaleza Normas Normatividad	Observación y revisión Bibliográfica Encuesta Cuestionario Estructurado
Seguridad Jurídica	Es un principio del derecho, universalmente reconocido, que se basa en la certeza del derecho, tanto en el ámbito de su publicidad como en su aplicación, y que significa la seguridad de que se conoce, o puede conocerse, lo previsto como prohibido, ordenado o permitido por el poder público.	Es considerado como un derecho constitucional a la propiedad privada y todas las garantías que esta puede ofrecer.	Origen Derecho de los consumidores Exegesis	Protección del consumidor desde el punto de vista constitucional. Rol del Estado. Problemática Jurídica. Alcances Medidas Correctivas Medidas de Reparación	

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.4. Instrumentos

Las técnicas empleadas para esta investigación fueron la observación y la encuesta a lo cual Sierra (2001) hace referencia, que abarca los procedimientos utilizados en las ciencias sociales, no solo para revisar las fuentes de los hechos y datos inherentes a la investigación, así como para su registro. Además, Tamayo y Tamayo (2004), indica que es aquella donde el investigador puede recoger y observar datos.

La afirmación demostrada por estos autores, hace una clara descripción del procedimiento apegado al estudio, consideración hecha por mantener un contacto directo con la muestra tomada para la investigación, con la finalidad de recabar y analizar los datos con la aplicación de un instrumento teórico-metodológico de la información solicitada a la fuente principal. Chávez (2007), plantea que la encuesta es un medio donde se recoge una información completa que se puede someterse a correcciones antes de su aplicación al estudio.

En relación a los instrumentos de recolección de la información de ésta investigación se utilizó un cuestionario estructurado, con un nivel de Likert de 5 opciones de respuestas: Totalmente de Acuerdo (5); De Acuerdo (4); Neutral (3); En Desacuerdo (2); Totalmente en Desacuerdo (1).

3.5. Procedimientos

A continuación, se presenta el procedimiento establecido para la realización de esta investigación:

Establecimiento de los hallazgos que sustentan la problemática; además la enunciación de los objetivos.

Construcción de las bases teóricas – conceptuales para darle sustento a las variables

Elaboración del marco metodológico, encauzado a darle coherencia interna del estudio, y la preparación del instrumento de recogida de datos, aplicándole la validez y confiabilidad.

Aplicación del instrumento.

Procesamiento de los datos obtenidos a través de la estadística descriptiva.

Presentación y análisis de los resultados.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de la información, se utilizaron las siguientes técnicas:

Análisis Documental. Que consiste en la revisión documental y bibliográfica seleccionada como muestra del estudio, de donde se tomaron los datos más relevantes considerados en el estudio.

Indagación. A través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

Tabulación de cuadros elaboración de Figuras. Se aplicaron para presentar la información de manera ordenada y comprensible, se presentó en cuadros de doble entrada incluyendo en ellos las frecuencias y porcentajes, una vez construidos los cuadros, se procedió a la realización de Figuras de barras.

3.7. Consideraciones éticas

Se consideró el anonimato de los nombres de las personas involucradas en las encuestas.

IV. Resultados

Tabla 2

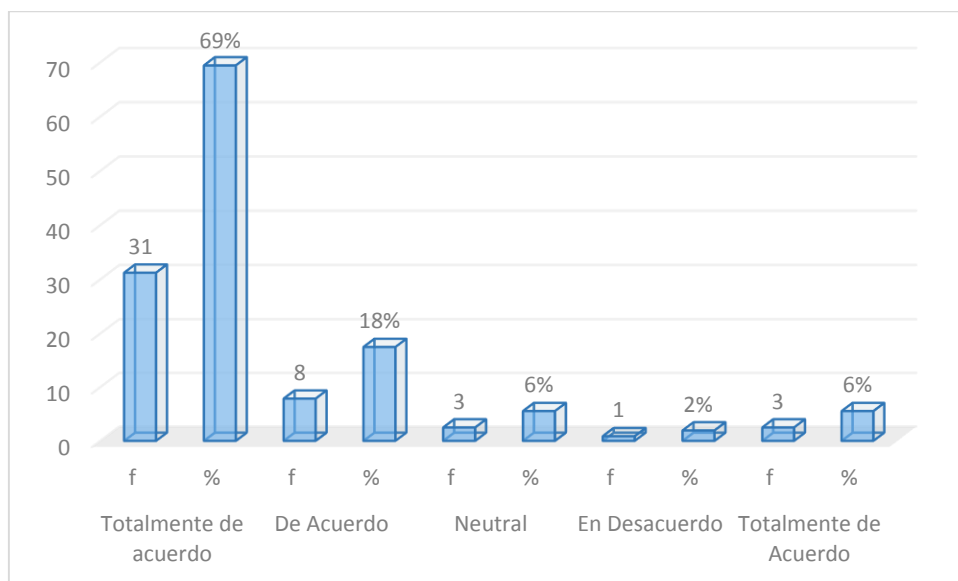
Variable: Perfeccionamiento de contrato.

	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Cree usted que un contrato se perfecciona cuando ambas partes aceptan los derechos y obligaciones que deben cumplir y respetar, y manifiestan su voluntad en cada etapa de la creación del contrato?	42	93%	3	7%	0	0%	0	0%	0	0%
2. ¿Considera usted que un contrato electrónico se perfecciona cuando el emisor da su consentimiento?	40	89%	5	11%	0	0%	0	0%	0	0%
3. ¿Cree usted que existe la falta de marco legal actualizado para comercio en línea y el perfeccionamiento contractual en los Contratos por Internet?	32	71%	10	22%	3	7%	0	0%	0	0%
4. ¿Considera usted que en el contrato por internet se presenta una vulnerabilidad en el proceso por los sistemas de pago para efectos del cliente?	33	73%	12	27%	0	0%	0	0%	0	0%
5. ¿Considera usted que, existen suficientes medidas de protección al usuario de compras en línea?	0	0%	8	18%	10	22%	7	16%	20	44%
6. ¿Cree usted que la autonomía de la voluntad, supone, que los intercambios económicos se realizan por medio de concesiones recíprocas, que son el resultado de las voluntades de los contratantes?	35	78%	10	22%	0	0%	0	0%	0	0%
7. ¿Considera usted que los derechos del consumidor buscan definir la voluntad real consciente e informada del contratante, evitando que el acto de consumo sea un acto condicionado y no voluntario por presiones internas o externas?	24	53%	14	31%	7	16%	0	0%	0	0%
8. ¿Cree usted que la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?	44	98%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Total :	31	69%	8	18%	3	6%	1	2%	3	6%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1

Variable: Perfeccionamiento de Contrato



Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis: Se indagó acerca de las el perfeccionamiento contractual, los resultados obtenidos se encuentran reflejados en la tabla 2, donde se puede observar cada ítem o pregunta, más la frecuencia (f) y porcentaje (%) en que fue seleccionada cada opción de las respuesta, a su vez en el Figura 1 se muestra de forma más sencilla dichos resultados, de manera global, donde el 69% dijo estar totalmente de acuerdo con lo planteado en los ítems, mientras que el 18% dijo estar de acuerdo, el 6% se mantuvo neutral, el 1% manifestó estar en desacuerdo, y el 6% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 3

Variable: Seguridad jurídica

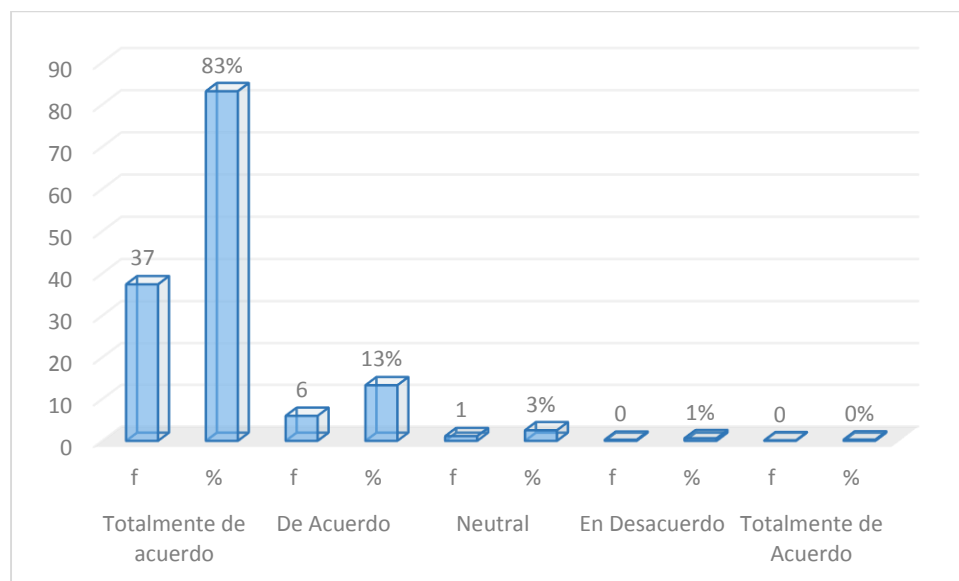
	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Neutral		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Cree usted que la responsabilidad contractual hace referencia al análisis de las obligaciones y derechos de las partes de un contrato, y de las consecuencias del	39	87%	3	7%	3	7%	0	0%	0	0%

incumplimiento de las mismas, estipuladas en el contrato?										
10. ¿Considera usted que la responsabilidad contractual incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley?	41	91%	4	9%	0	0%	0	0%	0	0%
11. ¿Cree usted que los contratos electrónicos representa la teoría contractual establecida pero con características especiales propias de su naturaleza?	37	82%	5	11%	1	2%	1	2%	1	2%
12. ¿Cree usted que el Estado proporciona suficiente protección constitucional a los consumidores?	40	89%	3	7%	1	2%	1	2%	0	0%
13. ¿Considera usted que la seguridad jurídica genera incertidumbre en las contrataciones electrónicas, puesto que se aprecia un nivel legal insuficiente?	39	87%	6	13%	0	0%	0	0%	0	0%
14. ¿Considera usted que la insuficiencia normativa que debe regular la existencia de las garantías contrataciones electrónicas que existe para llevar a cabo la seguridad jurídica, es uno de los principales problemas de la contratación electrónica?	22	49%	20	44%	3	7%	0	0%	0	0%
15. ¿Cree usted que los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor inciden significativamente con los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?	44	98%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	37	83%	6	13%	1	3%	0	1%	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2

Variable: Seguridad jurídica



Fuente: Elaboración propia (2021)

Análisis: Se indagó acerca de la seguridad jurídica en relación a contratos por internet, los resultados obtenidos se encuentran reflejados en la tabla 3 y Figura 2 respectivamente, donde el 83% respondió en la opción “totalmente de acuerdo”, el 13% “de acuerdo”, el 3% “neutral”, y el 1% manifestó estar “en desacuerdo” y el 0.5% “totalmente en desacuerdo” con lo planteado en los ítems.

V. Discusión de resultados

Luego de recolectar los datos mediante el instrumento, es decir, la encuesta se obtuvo que: Se encuentra marcada la tendencia hacia estar totalmente de acuerdo en relación a la pregunta que establecía que un contrato se perfecciona cuando ambas partes aceptan los derechos y obligaciones que deben cumplir y respetar, y manifiestan su voluntad en cada etapa de la creación del mismo. Por su parte, se obtuvo que existe una falta de marco legal actualizado para comercio en línea y el perfeccionamiento contractual en los Contratos por Internet, lo que ocasiona una vulnerabilidad al consumidor. Aunado a ello, la mayoría considera que no existen suficientes medidas de protección al usuario de compras en línea.

Por otro lado, se conoció que los derechos del consumidor buscan definir la voluntad real consciente e informada del contratante, evitando que el acto de consumo sea un acto condicionado y no voluntario por presiones internas o externas. A su vez, el 98% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, y el 2% de acuerdo con que la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley. Tomando en consideración lo anterior, se acepta la hipótesis específica N° 1.

En otro orden de ideas, en relación a la segunda variable, la tendencia a estar totalmente de acuerdo o de acuerdo también fue significativa, en relación a preguntas que denotaban enfoque hacia la conciencia que tenían los encuestados en cuanto a la seguridad jurídica presente en los contratos realizados por internet y la celebración de estos.

El 91% afirmó que la responsabilidad contractual incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley; en ese sentido, considerando que la muestra de estudio estuvo conformada por conocedores en la materia, los resultados se aceptan como válidos, por lo que la hipótesis específica N° 2 queda corroborada.

Ahora bien, se obtuvo que los contratos electrónicos representan la teoría contractual establecida, pero con características especiales propias de su naturaleza, a su vez, el 89% considera que el Estado no proporciona suficiente protección constitucional a los consumidores. Por su parte, el 98% estuvo totalmente de acuerdo

con que los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor inciden significativamente con los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley. Por lo tanto, tomando en cuenta lo anterior, se acepta la hipótesis específica N° 3 de la presente investigación.

VI. Conclusiones

a.- En relación al objetivo general se puede concluir que el perfeccionamiento contractual y la seguridad jurídica inciden significativamente en los contratos por internet, puesto que principalmente en la actualidad, por la coyuntura que aún atraviesa el país y el mundo, debido a la pandemia por Covid19, al exigirse distanciamiento social, las operaciones y comercio electrónico han tenido un auge acelerado, siendo necesario contar con seguridad jurídica, que, bajo el amparo de un sustento legal, sirva de plataforma para que haya la buena fe y la aceptación de términos contractuales conocidos, que se ubiquen dentro de un marco legal, que a su vez coadyuve a la expansión y trascendencia de este sistema de comercialización, como lo son los contratos por internet.

b.- En relación al primer objetivo específico, que se refería a establecer la incidencia de la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley, se estableció que efectivamente la incidencia es significativa, puesto que la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores hacen referencia al compromiso real, consciente e informado que asumen las partes de un contrato, lo que supone que los intercambios económicos se realizan por medio de concesiones recíprocas, que son el resultado de las voluntades de los contratantes, lo cual incide en los contratos por internet de dichas tiendas.

c.- Por otro lado, se concluye que la responsabilidad contractual, la cual hace referencia al análisis de las obligaciones y derechos de las partes de un contrato, y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas que deben estar estipuladas, incide de manera significativa en los alcances de la contratación electrónica, ya que el mismo se expandirá en la medida en que este sea confiable a los usuarios, y que delimite de forma concreta las obligaciones y derechos antes mencionados.

d.- Se determinó que los contratos electrónicos y la protección que le se brinda constitucionalmente, resulta insuficiente y desactualizada al momento actual, lo cual incide significativamente en los contratos por internet en las tiendas Ripley, puesto que la tendencia a la abstención a realizar transacciones que involucren esta situación podría tornarse generalizada. Por ello es imperativo que la legislación posea y

contemple artículos claros que garanticen la seguridad jurídica de las transacciones y la protección que el consumidor tiene como derecho consagrado en la constitución.

VII. Recomendaciones

Se recomienda al Estado mantener actualizadas todas las leyes que regulan el comercio en línea ya que de esto depende el perfeccionamiento contractual y la seguridad jurídica, no solo para efecto de las tiendas Ripley sino para todo el comercio en línea que tiene lugar en el país y que está a la vanguardia de los sistemas de comercio en el contexto actual.

Se recomienda a los usuarios de bienes y servicios en línea asesorarse siempre en cuanto a la legalidad de los términos de contrato, incluso de la legalidad del producto que están por adquirir, tomando en cuenta que existe el suficiente material legal que permite informarse al respecto y optar por las opciones preventivas del caso, antes que las correctivas.

Se recomienda mantenerse bien informado de los cambios, derogaciones y actualizaciones de las leyes que rigen este método de comercio de manera tal de evitar caer en estafas, o fraudes que pudieran provenir de los procesos que involucran este sistema de negociaciones y que no solo podrían vulnerar al usuario en su economía sino en lo personal también.

VIII. Referencias

- Alarcón, F. (2017). *Estudio del Impacto de las herramientas TIC con Conexión a Internet, como parte del Proceso Inicial de las Start-ups y Emprendimientos, en Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/10052>
- Anticona, B. (2017). *Ampliación de la noción de consumidor para el giro de negocio de las microempresas*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. CONCYTEC-Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/1564>
- Buendía, E. (2016). Los remedios sinalagmáticos contractuales y la justicia correctiva: Un ensayo sobre los remedios contractuales a partir de un breve estudio comparado. *Revista Foro Jurídico*, (14). 303 – 325. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19853/19894>
- Cabrejos, G. y Guerrero (2018). *Perfeccionamiento del Contrato Electrónico en el Perú Como Medida de Protección Jurídica del consumidor*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USP. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4431>
- Cavero, C. (2017). *La administración de justicia y la seguridad jurídica en el país*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1997>
- Chango, K. (2000). La Contratación Electrónica. *Derecho & Sociedad*, (14), 36-42. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17186>
- Cordero, M. (2019). *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14064>
- Delgado, M. (2016). Autonomía de la Voluntad, Ley del Contrato y Normas Internacionalmente Imperativas. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad del

Perú]. Repositorio institucional PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7349>

Arrieta, R., Marún, K. & Sayas, R. (2018). Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana. *Estudios Socio-Jurídicos*, 20(2), 77-102.:
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6009>

Gavilán, S. (2018). *El contrato por adhesión y el elemento de la inmutabilidad en el código civil*. [Tesis de grado, Universidad Cesar vallejo]. Repositorio Institucional – UCV. <http://purl.org/pe-repo/renati/nivel#tituloProfesional>

Gómez, A. (2017). *Análisis de la seguridad jurídica en la realización de contratos electrónicos de compraventa mediante aplicaciones móviles*. [Tesis de grado, San Francisco Xavier SFX. Repositorio Institucional SFX. <http://repositorio.sfx.edu.pe/handle/SFX/16>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° ed. McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologiadelainvestigacionsextaedicion.compress.ed.pdf>

Hernández, S y Rojas, V. (2019). *El funcionamiento del comercio electrónico, categorías seguridad para usuarios y demografía de usos habituales*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional RI. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/95210>

Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, (2017). Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directiva-n-006-2017dir-cod-indecopi-denominada-resolucion-no-076-2017-indecopiod-1514938-1/>

- Iriarte, E. (2017, 08 de enero). Marco legal para el sector digital en Perú. *Andina. Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-marco-legal-internet-el-peru-442616.aspx>
- Manzoneda, P. (2019). *La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNA. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12661>
- Martínez, A. (2000). *Comercio electrónico, firma digital y autoridades de certificación*. Editorial Civitas. Madrid. <https://rebiun.baratz.es/rebiun/record/Rebiun02382186>
- Mateu, R. (2000). El consentimiento y el proceso de contratación electrónica. *Dialnet*. 19.(27).133-150. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTLIB/58126>
- Nieto, A. (2019). Aplicación de una metodología para la gestión de contratos de concesión de infraestructura aeroportuaria en el Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería]. CONCYTEC UNI-Tesis. <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/18209>
- Pérez, L. (2004). *Introducción al Derecho Civil*. (2° ed.) Editorial Félix Varela: <https://www.eumed.net/rev/rejie/06/hfgc.pdf>
- Rodríguez, A. (2015). *Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual ley de protección y defensa al consumidor N° 29.571, en Trujillo 2014*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital UPAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1830>
- Rosas, I. (2019). *Las Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión y sus Efectos Jurídicos en Agravio de los Usuarios de Servicios Bancarios en Lima*. [Tesis maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3754>
- Tello, P y Pineda, L. (2017). *Análisis del comercio electrónico en Ecuador*. [Tesis de grado, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Digital UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/2476>

Teodosio, R y Guzmán A. (2018). *El perfeccionamiento de la venta de productos y servicios ofertados por medios electrónicos y el cumplimiento de las condiciones de la oferta*. [tesis de grado, Universidad Andina de Cusco]. Repositorio Digital UAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1932>

Velásquez, R. (2015). *El problema de la irrevocabilidad del contrato*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <https://hdl.handle.net/20.500.12404/6928>

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de Consistencia de la investigación

Título: Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley

Autor: Kathia Edith Guerrero Vilcara

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida inciden la Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?</p> <p>¿En qué medida inciden la responsabilidad contractual en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley?</p> <p>¿En qué medida inciden la Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer en qué medida incide la Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p> <p>Establecer en qué medida incide la responsabilidad contractual en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley.</p> <p>Establecer en qué medida incide los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El Perfeccionamiento Contractual y Seguridad Jurídica inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La Autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p> <p>La responsabilidad contractual incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley</p> <p>Los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor inciden significativamente con los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.</p>	<p>Variable Independiente Perfeccionamiento contractua Dimensión: Fundamentación Indicadores: -La Libertad de contratar desde el punto de vista Constitucional -Autonomía de voluntad -contenido del contrato -Efectos contractuales -Responsabilidad contractual Dimensión: Contratos electrónicos indicadores -Naturaleza jurídica -Normatividad legal</p> <p>Variable Dependiente: Seguridad Jurídica en los contratos. Dimensión: Origen. Indicadores: -Normas nacionales e internacionales Dimensión: Derechos de los consumidores Indicadores -Naturaleza de la protección del consumidor -Protección constitucional al consumidor -rol del Estado Dimensión: Exegesis Indicadores -problemática jurídica en la celebración de contratos electrónicos -alcances de la contratación electrónica en el Perú y su seguridad jurídica.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Paradigma: Positivista Nivel Descriptivo, Explicativa Tipo: Documental de campo</p> <p>Diseño: De campo no experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario Estructurado escala Likert 5 opciones de respuesta.</p>

Fuente: propio del autor (2021)

Anexo B. Instrumento de Recolección de Datos

El propósito de este instrumento es determinar en qué medida incide el Perfeccionamiento Contractual y la Seguridad Jurídica en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley.

Se agradece responder cada pregunta con honestidad. Las opciones de respuesta son: 5- Totalmente de Acuerdo, 4- De Acuerdo, 3- Neutral, 2- En Desacuerdo, 1-Totalmente en Desacuerdo.

Ítems	Opciones de Respuesta				
	5	4	3	2	1
¿Cree usted que un contrato se perfecciona cuando ambas partes aceptan los derechos y obligaciones que deben cumplir y respetar, y manifiestan su voluntad en cada etapa de la creación del contrato?					
¿Considera usted que un contrato electrónico se perfecciona cuando el emisor da su consentimiento?					
¿Cree usted que la falta de marco legal actualizado para comercio en línea y el perfeccionamiento contractual en los Contratos por Internet?					
¿Considera usted que en el contrato por internet se presenta una vulnerabilidad en el proceso por los sistemas de pago para efectos del cliente?					
¿Considera usted que, existen las suficientes medidas de protección al usuario de compras en línea?					
¿Cree usted que la autonomía de la voluntad, supone, que los intercambios económicos se realizan por medio de concesiones recíprocas, que son el resultado de las voluntades de los contratantes?					
¿Considera usted que los derechos del consumidor buscan definir la voluntad real consciente e informada del contratante, evitando que el acto de consumo sea un acto condicionado y no voluntario por presiones internas o externas?					
¿Cree usted que la autonomía de voluntad y los derechos de los consumidores inciden significativamente en los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?					
¿Cree usted que la responsabilidad contractual hace referencia al análisis de las obligaciones y derechos de las partes de un contrato, y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas, estipuladas en el contrato?					
¿Considera usted que la responsabilidad contractual incide significativamente en los alcances de la contratación electrónica en las Tiendas Ripley?					
11. ¿Cree usted que los contratos electrónicos representa la teoría contractual establecida pero con características especiales propias de su naturaleza?					
12. ¿Cree usted que el Estado proporciona suficiente protección constitucional a los consumidores?					

13. ¿Considera usted que la seguridad jurídica genera incertidumbre en las contrataciones electrónicas, puesto que se aprecia un nivel legal insuficiente?					
14. ¿Considera usted que la insuficiencia normativa que debe regular la existencia de las garantías contrataciones electrónicas que existe para llevar a cabo la seguridad jurídica, es uno de los principales problemas de la contratación electrónica?					
¿Cree usted que los Contratos electrónicos y la protección constitucional al consumidor inciden significativamente con los Contratos por Internet en las Tiendas Ripley?					

Anexo C. Validación de Instrumentos

De acuerdo con Hernández et al. (2012), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En este orden de ideas, Tamayo y Tamayo (2010) consideran que validar es determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato. Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal. En este caso se utilizará la validez de expertos.

Los instrumentos serán aprobados mediante una consulta con expertos, validado por tres profesionales.

Mg. Cesar Aladino Gonzales Campos, Cal. 66004

Mg. Líder Alamiro Gonzales Lara. Cal. 46790

Mg. Luis Enrique Castillo Sinarahua, Cal. 70214

Anexo D. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad. Es definida como el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo instrumento. La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones con el mismo instrumento. El grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales, en sucesivos procesos de recolección de datos y realizado por terceros.

A fin de proceder a evaluar la confiabilidad del instrumento a utilizarse, se sometió a una medida de coherencia o consistencia interna, el alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach). El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las variables observadas.

El valor de alfa de Cronbach debe ser cercano a la unidad para que nos permita asegurar que estamos efectuando mediciones estables y consistentes.

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

En el caso de la presente investigación se utilizó el sistema estadístico **IBM SPSS Statistics** versión 25, en el mismo se introdujeron los datos obtenidos en una prueba piloto realizada a 10 personas, para corroborar que los ítems sean confiables y que midan lo que se busca medir en la presente investigación. Al hacer vaciado de datos en el sistema arrojó el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,772	15

Como podemos observar el resultado fue de 0,772 lo cual representa un nivel de confiabilidad alto

Anexo E. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Cesar Aladino Gonzales Campos

1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Kathia Edith Guerrero Vilcara

III. Aspectos de Validación

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

IV. Opinión de Aplicabilidad: _____

V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:

Val

Cualitativa:

Lima, 2021

Anexo F. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Líder Alamiro Gonzales Lara

1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal

1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Kathia Edith Guerrero Vilcara

III. Aspectos de Validación

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

IV. Opinión de Aplicabilidad: _____

V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa:

Validación Cualitativa:

Lima, 2021

Anexo G. Certificado de Validez del Instrumento

I. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Líder Alamiro Gonzales Lara
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.3. Apellidos y Nombres del Autor: Kathia Edith Guerrero Vilcara

III. Aspectos de Validación

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

IV. Opinión de Aplicabilidad: _____

V. Promedio de Valoración: Validación Cuantitativa: Validación Cualitativa:

Lima, 2021