

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho



“Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 en Trujillo, 2014”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA: Bach. Ana Ximena Rodríguez Rodríguez

ASESOR: Ms. Luis Alberto Vega Rodríguez

Trujillo – Perú
2015

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a esta etapa de mi formación profesional.

A mis padres, a mis hermanos y a mi compañero de vida por brindarme apoyo y amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Ms. Luis Alberto Vega Rodríguez, por invertir su valioso tiempo, por compartir sus conocimientos y por su apoyo desinteresado, en la elaboración de la presente tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar el trabajo de investigación, plasmado en una tesis titulada **“LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS COMO GARANTÍA DE LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN LA ACTUAL LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR N° 29571 EN TRUJILLO, 2014”**.

Esta tesis ha sido realizada en cumplimiento al requisito previsto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada Antenor Orrego, la misma que me permitirá obtener, con vuestra aprobación el título profesional de Abogada.

Agradezco profundamente la atención que brindan al presente trabajo, la cual espero que sea de utilidad para la comunidad jurídica. No me queda sino expresar mi agradecimiento a la Universidad Privada Antenor Orrego por la oportunidad que me brindó de realizar mis estudios profesionales.

Aprovecho la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

La autora

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva como título: **“Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 en Trujillo, 2014”**; responde a la necesidad de determinar si la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, garantiza la seguridad jurídica de los consumidores al realizar contratos electrónicos, toda vez que los contratos electrónicos han superado expectativas en cuanto a su funcionalidad e importancia, convirtiéndose en un tipo de contratación bastante habitual.

Esta problemática surge debido que, si bien es cierto, los legisladores hacen su mejor trabajo por ir a la par del dinamismo del derecho; sin embargo, muchas veces no se puede cubrir todos los temas que son de vital importancia en la vida cotidiana, es por ello que contenido de la presente tesis, se enfoca en la regulación de la contratación electrónica en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, a efectos de determinar si le brinda al consumidor la seguridad jurídica que requiere para celebrar contratos electrónicos.

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario definir temas relevantes y de vital importancia respecto a los contratos electrónicos, como es analizar doctrinariamente la celebración de contratos, en la Constitución Política de 1993 y la legislación civil, así como describir desde el punto de vista constitucional, la regulación sobre el derecho de los consumidores, además, analizar según la doctrina, la celebración de los contratos electrónicos, asimismo, interpretar la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor y describir según el derecho comparado la

regulación de los contratos electrónicos y el derecho de los consumidores. Para la metodología fue necesario utilizar técnicas como son las entrevistas, las cuales fueron determinantes para contrastar la hipótesis y la recopilación documental con la finalidad de tener sustento en la presente investigación.

Finalmente, la presente investigación es de gran importancia, debido que se hará de conocimiento el grado de seguridad jurídica que tienen los consumidores al momento de realizar contratos electrónicos, para que consecuentemente a ello puedan tomarse precauciones y evitar que los derechos de los consumidores se vean vulnerados.

Las conclusiones a las que se arribó se desprenden no solo de las encuestas realizadas a los consumidores que hayan realizado contratos electrónicos ni a trabajadores de INDECOPI, sino además ha sido contrastado con la legislación y doctrina nacional y se ha realizado una comparación con la legislación internacional a efectos de realizar una investigación completa.

ABSTRACT

This investigation is titled: "Electronic contracts as guarantee of the legal security for consumers in the current Law of Protection and Defense of the Consumer N° 29571 in Trujillo, 2014"; responds to the need you determine if the current Law of Protection and Defense of the Consumer, ensures legal security for consumers when doing electronic contracts, since electronic contracts have exceeded expectations in terms of its functionality and importance, becoming frequent type of contract.

This problem arises because, if it is true, the government do the best work to keep up the momentum of the law; however, often it happens that they cannot cover all the issues that are of vital importance in everyday life, which is why contents of this investigation focuses on the regulation of electronic contracts in the Law of Protection and Defense of the Consumer, in order to determine whether it gives consumers the legal security required to hold electronic contracts.

For the development of this research it was necessary to define relevant and vital issues of electronic contracts, as doctrinally analyze the celebration of contracts in the Politic Constitution of 1993 and in the Civil Code of the State, described from the constitutional point of view the regulation of the rights of the consumers; also analyzed according to the doctrine, the celebration of electronic contracts, also interpret the Law N° 29571, Law of Protection and Defense of the Consumer and described according to international law the regulation of electronic contracts and the rights of consumers. For the methodology, it was necessary to use techniques such as interviews, which were crucial to test the hypothesis and also the documental recompilation in order to make a stronger investigation.

This investigation is of great importance, due to be made of knowledge the grade of legal security for consumers when they celebrate electronic contracts, so consequently the government can take precautions to avoid that the rights of the consumers can be infringed.

The conclusions reached emerge not only from surveys made to consumers who have made electronic contracts or workers of INDECOPI, but also has been contrasted with national law and doctrine and has made a comparison with international law in order to conduct a full investigation.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 El problema	14
1.2.1 Antecedentes del estudio	14
1.2.2.1 Antecedentes nacionales	14
1.2.2.2 Antecedentes internacionales.....	15
1.3 Hipótesis.....	16
1.4 Variables.....	16
1.4.1. Variable Independiente	16
1.4.2. Variable Dependiente	16
1.4.3 Justificación e importancia del problema	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1. General.....	18
1.5.2. Específicos.....	18
1.6 Metodología	19
1.6.1. Métodos.....	19
1.6.2. Técnicas e instrumentos	20
1.7 Materiales y procedimientos	20
1.7.1. Material.....	20
1.7.2. Procedimientos	20
1.7.2.1 Tipo de Problema	20
1.7.2.2 Diseño de contrastación de hipótesis	20
1.7.2.3 Unidad de análisis	20
1.7.2.4 Población.....	20
1.7.2.5 Muestra	21
1.8 Dispersión temática del marco conceptual.....	21
2. MARCO TEÓRICO.....	25

CAPÍTULO I: EL CONTRATO.....	25
1.1 La Libertad de contratar desde el punto de vista Constitucional	25
1.2 Definición de contrato.....	28
1.3 Clasificación de los contratos	29
1.3.1 Contratos unilaterales y contratos bilaterales.....	30
1.3.2 Contratos onerosos y contratos a título gratuito	30
1.3.3 Contratos típicos y contratos atípicos	31
1.3.4 Contratos reales, consensuales y solemnes	31
1.3.5 Contratos principales, accesorios y derivados.....	32
1.4 La autonomía de la voluntad de las partes como elemento principal del contrato	32
1.5 Contenido del contrato	34
1.6 Efectos del contrato	35
1.7 Responsabilidad contractual	37
CAPÍTULO II: EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES.....	38
2.1 Naturaleza de protección al consumidor	38
2.2 Concepto de consumidor	39
2.3 Los derechos de los consumidores en la Constitución Política de 1993.....	40
2.3.1 El Estado y la protección al consumidor	41
2.3.2 La protección y defensa al consumidor en la Constitución Política de 1993.....	42
2.4 Derechos de los consumidores según la Ley de Protección y Defensa al Consumidor..	44
2.4.1 A estar informado	45
2.4.2 A la idoneidad del producto o servicio.....	45
2.4.3 A no ser discriminado.....	45
2.4.4 A realizar pagos anticipados.....	45
2.4.5 A reclamar ante el proveedor	46
2.5 Consolidación y desarrollo del derecho del consumidor	46
2.6 La importancia de la protección a los consumidores.....	49
2.7 Evolución del consumidor en el Perú	50
2.8 Sistemas de protección al consumidor	51
2.8.1 Modelo formal: individualista y autónomo.....	51
2.8.2 Modelo adaptador: dualista y colectivo.....	52
2.8.3 Modelo participativo y voluntario.....	53
2.9 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual y la Comisión de Protección al Consumidor	53
2.10 Limitaciones en cuanto a la protección del consumidor.....	54

CAPÍTULO III: CONTRATOS ELECTRÓNICOS.....	55
3.1 Concepto de contratos electrónicos	55
3.2 El consentimiento como requisito de la contratación electrónica	56
3.3 La formalidad como elemento de un contrato electrónico	57
3.4 La importancia de la contratación electrónica.....	58
3.5 Ventajas y desventajas de la contratación electrónica	59
3.6 La seguridad jurídica en la contratación electrónica.....	61
3.7 Problemática jurídica al celebrar contratos electrónicos	62
3.8 La contratación electrónica en el Perú.....	63
CAPÍTULO IV: LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR.....	64
4.1 Definición de términos básicos en virtud a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571	64
4.1.1 Consumidores	64
4.1.2 Proveedores	64
4.1.3 Producto.....	65
4.1.4 Servicio.....	65
4.1.5 Relación de Consumo.....	65
4.2 La Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor	65
4.3 La Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior y la actual ley vigente N° 2957168	
4.3.1 La Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716	69
4.3.2 Innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N°29571 ..	70
4.4 La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, ¿garantiza los derechos y la protección a los consumidores?	71
4.5 La Ley De Protección y Defensa al Consumidor y la regulación de la contratación electrónica.....	72
4.6 Aspectos importantes para lograr una normatividad que proteja adecuadamente al consumidor.....	75
CAPÍTULO V: LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN EL DERECHO COMPARADO	77
5.1 La protección del consumidor en la contratación electrónica en España	77
5.2 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Argentina	78
5.3 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Colombia	79
CAPÍTULO VI: PROPUESTA NORMATIVA DE MODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR Y LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS	81
6.1 Propuesta de modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor	81
CAPÍTULO VII: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	83

7.1 Resultados y análisis estadísticos de encuestas realizadas.....	83
7.1.1 Análisis de las encuestas realizadas.....	83
7.1.2 Resultados y análisis estadísticos.....	83
7.1.2.1 Resultados y análisis estadísticos encuesta a consumidores	84
7.1.2.2 Resultados y análisis estadísticos encuesta a trabajadores de INDECOPI	98
Conclusiones	1105
Propuesta legislativa	1107
Referencias bibliográficas	110
I. Fuentes bibliográficas.....	110
II. Webgrafía	111
ANEXOS	114
Matriz de consistencia	115
Matriz de Operacionalización	118
Encuestas	119
I.Encuestas realizadas a consumidores que han realizado contratos electrónicos	117
II.Encuestas realizadas a trabajadores de INDECOPI	120

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

El mundo actual ha venido desarrollándose de una manera desenfrenada, especialmente en el ámbito tecnológico. La tecnología es 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.

Cuando se refiere a la contratación electrónica, entendida como aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico, y que si bien es cierto, simplifican la vida cotidiana al ser efectuados mediante uno de los elementos más accesibles en la actualidad como lo es una computadora, no se cuenta con la firma manuscrito ni con el documento físico en el que haga constar el contrato electrónico, por lo que conlleva a tener inseguridad jurídica, es decir, al respecto sobre la falta de regulación sobre la contratación electrónica en la actual legislación.

A partir de la realización de la relación jurídica de la cual puede referirse el contrato, es que surgen 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, esto es, de una manera bastante 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.

Ahora, en este aspecto, el Estado peruano tiene claro que el rol de los consumidores en el mercado es esencial, no pudiendo imaginar el sistema económico sin la figura principal como es el consumidor, siendo reconocidos sus derechos tanto en la Constitución Política, en el Código Civil, así como en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571; sin embargo, dicha ley especial, adolece de deficiencias legales, en relación a los contratos electrónicos y la seguridad jurídica de los consumidores al no estar previsto de una manera suficiente y sistemática, la regulación de la contratación electrónica, a fin de garantizar el derecho de los consumidores; por lo tanto, amerita un reforzamiento y planteamiento de las normas correspondientes.

1.2 El problema

¿De qué manera la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 regula la celebración de los contratos electrónicos a fin de garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014?

1.2.1 Antecedentes del estudio

1.2.2.1 Antecedentes nacionales

- Autora: Castro Cabeza Iris Rocío. (2002)
- Título: Perfeccionamiento del contrato por vía electrónica de conformidad a la legislación.
- Problema: ¿De qué manera se perfecciona un contrato pactado vía electrónica de conformidad a la Legislación Civil Peruana vigente?
- Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego
- Conclusión: De acuerdo con la investigación realizada de esta tesis, es cierto que los contratos celebrados vía electrónica

acortan tiempo, espacio y disminuye costos, así como se tiene la opinión que existan ciertos lineamientos y obligaciones las cuales deben cumplirse para poder llevar a cabo este tipo de contratos, en este caso la autora de la mencionada investigación señala respecto a los impuestos tributarios a los cuales deben estar sujetos los bienes y servicios que se adquieren por medios electrónicos.

- Autora: Mamami Choquemamani, Yolanda (2011)

- Título: Consideraciones por las que los contratos modernos deberían tener legislación propia en el Perú, Arequipa, 2010.

- Problema: ¿Por qué consideramos que los contratos modernos deberían tener legislación propia en el Perú, Arequipa 2010?

- Universidad: Universidad Alas Peruanas.

- Conclusión: Acorde a la investigación precedente, la autora considera que el contrato electrónico es un contrato atípico, considerando que es una conclusión bastante acertada, debido a que efectivamente no se encuentra debidamente regulado en la legislación nacional, específicamente, en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Asimismo, la sociedad se ve en la necesidad, como se acotó en la investigación sujeta a comentario, de contar con una normatividad que se adecue a la economía actual peruana.

1.2.2.2 Antecedentes internacionales

-Se realizó la pesquisa bibliográfica correspondiente y se encontró la siguiente investigación internacional sobre el tema.

- Autor: Héctor José García Santiago

- Título: Seguridad en el Comercio Electrónico
- Universidad: Pontificia Universidad Javeriana. (2004)
- Conclusión: Si bien es cierto, el avance de la tecnología ha facilitado mucho el estilo de vida que se lleva actualmente, surgiendo así, modalidades de utilizar estos medios tecnológicos, es que a partir de ello se crearon nuevas modalidades de contratación como es vía Internet, sin embargo, y de acuerdo con la tesis en mención, existe mucha inseguridad jurídica respecto a las personas que van a hacer uso de estas nuevas condiciones de contratación, debido a la falta de regulación, así se hayan creado mecanismos para que el consumidor tenga la certeza que se va a dar cumplimiento al contrato, existen muchos vacíos legales lo cual tienen que ser cubiertos mediante la promulgación de una legislación complementaria.

1.3 Hipótesis

- La actual ley de protección y Defensa al consumidor N°29571, no regula de una manera suficiente ni sistemática, en materia de contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica del consumidor en Trujillo, 2014.

1.4 Variables

1.4.1. Variable Independiente

- La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 y la celebración de contratos electrónicos.

1.4.2. Variable Dependiente

- Garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014.

1.4.3 Justificación e importancia del problema

Actualmente se vive en un entorno en el cual la tecnología es parte de las actividades diarias, a partir de ello, es que surgen nuevas relaciones especialmente en materia contractual. Las innovaciones contractuales han conllevado a que éstas se realicen utilizando la tecnología, lo que es comúnmente utilizado a nivel mundial.

Si bien es cierto, la contratación está regulada en el ordenamiento jurídico, ya sea a nivel de la Constitución Política del Estado, del Código Civil, entre otras legislaciones, sin embargo en tema de contratación electrónica, en la legislación pertinente para la presente investigación, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, se encuentra escasamente regulada, por lo que conlleva a que la sociedad se vea envuelta en una inseguridad jurídica al momento de realizar contrataciones electrónicas y que sus derechos se vean vulnerados de manera continua.

Por lo que a partir de la falta de regulación, lo que se busca con la presente investigación es que se protejan los derechos de los consumidores a través de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, y con ello poder realizar contrataciones electrónicas con el amparo de la legislación salvaguardando al consumidor.

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

- Académica:

Localiza su justificación académica en la medida que se busca brindar la protección máxima a los consumidores en materia de contratos electrónicos a través de la Ley de Protección y Defensa al consumidor proponiendo la regulación integral de la misma para salvaguardar sus derechos.

- Práctica:

Encuentra su justificación práctica en la medida que va a garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en la celebración de los contratos electrónicos.

- Metodológica:

Debido a que el tipo de investigación que se ha empleado en éste trabajo

es por los métodos comparativos, inductivo-deductivo y de Analogía.

1.5 Objetivos

1.5.1. General

- Determinar la regulación de los contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571, a fin que garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014.

1.5.2. Específicos

- Analizar la celebración de contratos, en la Constitución Política de 1993 y la legislación civil.
- Describir desde el punto de vista constitucional, la regulación sobre el derecho de los consumidores.
- Analizar según la doctrina, la celebración de los contratos electrónicos.
- Analizar la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, sobre la celebración de los contratos electrónicos que garantizan la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014.
- Describir según el derecho comparado la regulación de los contratos electrónicos y el derecho de los consumidores.
- Plantear una propuesta normativa sobre materia de contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

1.6 Metodología

1.6.1. Métodos

-Exegético:

Mediante el método exegético se realizará una interpretación de la legislación, esto es, en la presente investigación se aplica mediante la interpretación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, así como del Código Civil y de la Constitución Política del Estado peruano (Gómez, 2009).

-Hermenéutico:

Con el método hermenéutico, se interpretará la normatividad teniendo en cuenta la voluntad del legislador, en este sentido se interpretará la Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, teniendo en cuenta además el Código Civil, así como la Constitución Política del Perú (Baptista & Hernández , 2010).

-Analítico:

A través del método analítico, se reconocerán los diversos aspectos que caracterizan a la contratación electrónica, de esta forma se llegará al planteamiento de la propuesta normativa y poder brindar soluciones aplicadas al problema.

-Sintético:

El método sintético, permitirá que se logren realizar conclusiones, recomendaciones y propuestas normativas, orientadas a resolver el conflicto respecto a la insuficiencia legislativa y sistemática, en la celebración de contratos electrónicos (Velásquez & Rey, 1999).

-Inductivo:

Se utilizará el método inductivo, para que a través de éste método se parta de hechos y conceptos respecto a los consumidores y la Ley de Protección al Consumidor para poder obtener objetivos más generales respecto a la problemática.

-Deductivo:

A partir del método deductivo se realizará un análisis desde los temas

más generales de la protección a los consumidores a los más específicos para poder llegar a las conclusiones y a la propuesta normativa.

1.6.2. Técnicas e instrumentos

- Fichas bibliográficas
- Encuestas

1.7 Materiales y procedimientos

1.7.1. Material

- Bibliográfico
- Hemerográfico

1.7.2. Procedimientos

1.7.2.1 Tipo de Problema

- Aplicada
- Libre
- Causal

1.7.2.2 Diseño de contrastación de hipótesis

- No experimental-Transversal.

1.7.2.3 Unidad de análisis

- Consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y trabajadores de INDECOPI, en Trujillo.

1.7.2.4 Población

- 62 consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y personas que trabajen en INDECOPI, en Trujillo.

1.7.2.5 Muestra

-No probabilística, debido que serán seleccionados de acuerdo a la accesibilidad y criterio de la investigadora.

-62 consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y personas que trabajen en INDECOPI, en Trujillo, 2014.

1.8 Dispersión temática del marco conceptual

CAPÍTULO I: EL CONTRATO

1.1 La libertad de contratar desde el punto de vista Constitucional

1.2 Definición de contrato

1.3 Clasificación de los contratos

1.3.1 Contratos unilaterales y contratos bilaterales

1.3.2 Contratos onerosos y contratos a título gratuito

1.3.3 Contratos típicos y contratos atípicos

1.3.4 Contratos reales, consensuales, literales y solemnes

1.3.5 Contratos principales, accesorios y derivados

1.4 La autonomía de la voluntad como elemento principal del contrato

1.5 Contenido del contrato

1.6 Efectos del contrato

1.7 Responsabilidad contractual

CAPÍTULO II: EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

2.1 Naturaleza de protección al consumidor

2.2 Concepto de consumidor

- 2.3 Los derechos de los consumidores en la Constitución Política de 1993
 - 2.3.1 El Estado y la protección al consumidor
 - 2.3.2 La protección y Defensa al Consumidor en la Constitución Política de 1993
- 2.4 Derechos de los consumidores según la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571
 - 2.4.1 A estar informado
 - 2.4.2 A la idoneidad del producto o servicio
 - 2.4.3 A no ser discriminado
 - 2.4.4 A realizar pagos anticipados
 - 2.4.5 A reclamar ante el proveedor
- 2.5 Consolidación y desarrollo del derecho del consumidor
- 2.6 La importancia de la protección a los consumidores
- 2.7 Evolución del consumidor en el Perú
- 2.8 Sistemas de protección al consumidor
 - 2.8.1 Modelo formal: individualista y autónomo
 - 2.8.2 Modelo adaptador: dualista y colectivo
 - 2.8.3 Modelo participativo y voluntario
- 2.9 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual y la Comisión de Protección al Consumidor
- 2.10 Limitaciones en cuanto a la protección del consumidor

CAPÍTULO III: CONTRATOS ELECTRÓNICOS

- 3.1 Concepto de contratos electrónicos
- 3.2 El consentimiento como requisito de la contratación electrónica

- 3.3 La formalidad como elemento de un contrato electrónico
- 3.4 La importancia de la contratación electrónica
- 3.5 Ventajas y desventajas de la contratación electrónica
- 3.6 La seguridad jurídica en la contratación electrónica
- 3.7 Problemática jurídica al celebrar contratos electrónicos
- 3.8 La contratación electrónica en el Perú

CAPÍTULO IV: LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR

- 4.1 Definición de términos básicos en virtud a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571
 - 4.1.1 Consumidores
 - 4.1.2 Proveedores
 - 4.1.3 Producto
 - 4.1.4 Servicio
 - 4.1.5 Relación de Consumo
- 4.2 La Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor
- 4.3 La Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior y la actual ley vigente N° 29571
 - 4.3.1 La Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716
 - 4.3.2 Innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571
- 4.4 La actual ley de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, ¿garantiza los derechos de los consumidores?
- 4.5 La Ley De Protección y Defensa al Consumidor y la regulación de la contratación electrónica

- 4.6 Aspectos importantes para lograr una normatividad que proteja adecuadamente al consumidor

CAPÍTULO V: LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN EL DERECHO COMPARADO

- 5.1 La protección del consumidor en la contratación electrónica en España
- 5.2 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Argentina
- 5.3 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Colombia

CAPÍTULO VI: PROPUESTA NORMATIVA DE MODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR Y LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS

- 6.1 Propuesta de modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor
- 6.2 Resultados y análisis estadísticos de encuestas realizadas
 - 6.2.1 Análisis de las encuestas realizadas
 - 6.2.1.1 Análisis de las encuestas realizadas a consumidores
 - 6.2.1.2 Análisis de las encuestas realizadas a personal de INDECOPI
 - 6.2.2 Resultados y análisis estadísticos
 - 6.2.2.1 Resultados y análisis estadísticos encuesta a consumidores
 - 6.2.2.2 Resultados y análisis estadísticos encuesta a trabajadores de INDECOPI

2. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: EL CONTRATO

1.1 La Libertad de contratar desde el punto de vista Constitucional

De acuerdo al autor Walter Gutierrez, “Toda Constitución contiene una declaración de principios básicos que la sociedad considera necesario preservar y respetar, sobre cuya base convivirán y se relacionarán sus miembros. El ordenamiento jurídico ha de ser necesariamente de estos ideales, de manera que toda creación, interpretación y aplicación legal se haga en coherencia con estos principios”. (Gutierrez, 2013)

En virtud a ello, la Constitución Política de cada Estado, contiene directrices que la población considera son fundamentales para vivir en una nación, dentro de los cuales, la regulación de la libertad de contratación es una de ellas y por lo tanto, la Constitución Política de 1993, recoge en su artículo 62, el valor de libertad para contratar.

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.

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.

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 figura.

Al respecto, se debe precisar que el contrato no puede sobrepasarse al ordenamiento jurídico que es lo que le permite su funcionamiento, es decir le da vitalidad; en ese sentido, estos límites de libertad contractual son en defensa del contrato y han sido creados para evitar que la parte fuerte reduzca la libertad de contratación de las partes débiles en la relación contractual.

Reiterando al especialista Walter Gutiérrez, “en materia contractual, la autonomía privada se expresa en la libertad de contratación, lo cual consiste en la facultad que reconoce el ordenamiento jurídico a los particulares para autorregular sus relaciones jurídico-económicas con los demás”. (Gutierrez, 2013)

Es en virtud a ello, que el derecho otorga a los particulares el poder de crear la norma que regulará sus relaciones económicas y negocios, así como el poder de decidir quiénes se vincularán.

Ahora, la mayor parte de las normas en materia contractual, son reglas de carácter positivo, es decir, son susceptibles de ser sustituidas por las partes; sin embargo, el ordenamiento jurídico también contiene normas imperativas que no pueden ser soslayadas por la voluntad de los contratantes. Las normas imperativas a las que se hace mención, pueden dotar al acuerdo contractual de un significado y alcance distinto al establecido por los contratantes en el clausulado contractual. La autonomía privada, en este sentido, exige conceptualmente la existencia del ordenamiento jurídico, esto es, los particulares solo pueden configurar relaciones jurídicas propias del ordenamiento jurídico y la configuración autónoma de las relaciones sólo puede tener lugar mediante actos

que sean reconocidos por el ordenamiento legal para la configuración de la relación contractual.

Se puede advertir que el problema fundamental de la libertad de contratación consiste en los límites que tiene, es decir, las restricciones que se imponen a las partes contratantes en esta relación. Si bien es cierto, la libertad de contratación permite el desarrollo de las personas en la economía del país, sin embargo, se debe poner límites a efectos de evitar desigualdad en la contratación y de esta manera que no existan abusos proveniente de la parte más fuerte, es en virtud a ello que se considera que no hay libertad contractual absoluta.

Los límites a la libertad de contratación representan una clara expresión de los derechos que se reserva el Estado de hoy en día frente al poder económico de ciertos actores en la economía de mercado, ya que finalmente lo que busca el Estado es la protección integral en las relaciones contractuales.

En este orden de ideas, se puede considerar además que la libertad de contratar es el principio básico de los contratos en el Per, considerándose que las limitaciones al derecho de la libertad de contratar se dan no para eliminarlo ni para vulnerarlo, sino es netamente para proteger a las partes, en especial a las partes débiles.

Se puede concluir entonces, que la libertad de contratar, no es otra cosa que la posibilidad que los particulares decidan libremente sobre su patrimonio, determinando con la misma libertad el contenido de sus contratos y sin mayor peligro de la intervención del Estado, siempre y cuando actúen de acuerdo a los lineamientos establecidos y permitidos en la legislación para proteger a los acuerdos y a las partes. Asimismo, se debe señalar que deberá entenderse entonces, que lo deseado por las partes debe ser respetado por las demás personas y por el mismo Estado, siempre que relación contractual no choque con la ley o con el orden público económico.

1.2 Definición de contrato

La palabra contrato proviene del Latín “Contractus” derivado de “Contrahere” que significa reunir, concertar, lograr.

La definición de contrato como tal, se puede encontrar específicamente en el Código Civil peruano, en el artículo 1351, donde permite identificar a los elementos del contrato. Se tiene como primer elemento al acuerdo de las partes, dado que el contrato es un acto consensual por lo que es de suma importancia que exista el acuerdo entre las personas que realizarán el contrato y poder llevarse a cabo; El siguiente componente versa respecto a las partes contratantes, es decir, refiriéndose a que deben ser dos o más personas, como lo señala Torres Vásquez, “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” (Torres, 2012).

La doctrina contemporánea parte de la premisa de que el contrato se extiende a todo el derecho obligacional y que, por consiguiente, no sólo crea obligaciones, sino que también las regula, modifica y extingue.

En el contrato, las declaraciones de voluntad son de contenido heterogéneo; tienden a satisfacer intereses no coincidentes entre sí y produce efectos que son distintos para cada parte; pero son también complementarios, en el sentido de que se presuponen el uno al otro.

Teniendo en cuenta una definición más tradicional, se le identifica al contrato como fuente de obligación. Fuente de obligación porque se debe a una fuente normativa, esto es, el acto con el cual se imponen las normas imperativas.

Entonces, el contrato es la manifestación de voluntad de dos o más partes que tienen el mismo interés sobre una cosa en común, es un acto normativo que

regula el comportamiento, es decir los actos entre las partes que tiene como núcleo central al consentimiento.

Todo contrato debe cumplir ciertos requisitos para que pueda darse la validez del mismo, se tiene en este aspecto, que las partes que lo realizan deben tener capacidad jurídica, y así mismo sucede con el objeto materia de contratación, el cual debe ser posible, lícito, determinable o determinado. Se debe tener en cuenta que la falta de alguno de los elementos esenciales de todo contrato, es una causal de nulidad; Del mismo modo, si por ejemplo, alguna de las partes contratantes o ambas partes adolecen de incapacidad relativa¹, o el contrato tiene vicios, el contrato es anulable. Ambas causales de nulidad y de anulabilidad están prescritas en el artículo 219° y 221° del Código Civil respectivamente.

Se puede concluir que el contrato es, por tanto, un acto jurídico en el cual las partes autorregulan sus intereses patrimoniales y en el que deberán cumplir con los requisitos esenciales para la validez del mismo, pudiendo ser anulable cuando tiene vicios, así como incurrir en una causal de nulidad. El mismo contrato conllevará a las partes a que den cumplimiento a lo estipulado entre ellas teniendo carácter de obligatoriedad y consecuencias jurídicas a falta de cumplimiento.

1.3 Clasificación de los contratos

La doctrina, clasifica a los contratos de diversas maneras, desde muchos puntos de vista, para lo cual, realizando un conglomerado de diversos especialistas en la materia, se puede realizar la clasificación de los contratos de la siguiente manera:

¹ La incapacidad relativa, es aquella de la cual adolecen ciertas personas que la ley declara incapaces en razón de su edad, de su estado civil o de otras circunstancias, todo ello prescrito en el artículo 44 del Código Civil Peruano.

1.3.1 Contratos unilaterales y contratos bilaterales

Los contratos unilaterales son el acuerdo de voluntades que genera obligaciones solamente para una de las partes contratantes. En este tipo de contratos, sólo hay prestaciones que cumplir a cargo de una de las partes en beneficio de la otra. Ahora bien, la onerosidad es una posibilidad estos contratos y no una condición inherente a los mismos.

En cambio, se puede señalar que los contratos bilaterales son, de igual manera, el acuerdo de voluntades, pero que da nacimiento a obligaciones para ambas partes, es decir, se obligan recíprocamente a cumplir determinadas prestaciones, una a favor de la otra. Resulta así que ambas partes se constituyen en deudoras y acreedoras entre sí. Finalmente, cabe señalar que a diferencia de los contratos unilaterales, estos siempre serán onerosos.

1.3.2 Contratos onerosos y contratos a título gratuito

En cuanto a los contratos onerosos son aquellos en los que existen obligaciones recíprocas, en este caso se da el supuesto de la contraprestación económica. En estos contratos, cada una de las partes sufre un sacrificio o empobrecimiento patrimonial por la prestación que ella misma cumple a favor de la otra parte, con el objeto de procurarse una ventaja correspondiente, así los sacrificios patrimoniales son compensados con el beneficio también patrimonial que obtienen, a esta clase corresponden la mayoría de los contratos.

Los contratos a título gratuito o también denominados contratos a título de liberalidad, son el acuerdo de voluntades, en el cual estipulan las partes, que sólo una de ellas recibirá de manera gratuita el provecho del contrato, esto es, cuando sólo una de las partes es la que genera ventajas o beneficios a la otra, sin recibir nada a cambio. En este tipo de contratos no existe ventaja, beneficio o contrapartida para una de las partes.

1.3.3 Contratos típicos y contratos atípicos

Un contrato típico, o también llamado nominado, es el cual se encuentra regulado en la legislación, es decir, son los que tienen nombre y están expresamente determinados en el Código Civil.

En cambio un contrato atípico es aquello que no se encuentra previsto jurídicamente de una manera específica, carecen de ubicación en el ordenamiento jurídico sustantivo, debido que las relaciones económicas de las personas, variadas, intensas e impredecibles, crean situaciones no previstas por el legislador.

1.3.4 Contratos reales, consensuales y solemnes

Los contratos reales son aquellos que se establecen por la entrega misma del objeto materia de contratación, en otras palabras, son aquellos que para que queden perfeccionados es necesario que una parte entregue un bien a la otra, o sea, además del consentimiento se exige la entrega del objeto.

Los contratos consensuales, son aquellos que quedan formados o perfeccionados por el solo consentimiento de las partes, no exhorta que se manifieste por escrito el consentimiento para su validez, es decir, desde que las partes han manifestado recíprocamente su consentimiento sin que se requiera otra formalidad o requisito.

Se denominan contratos solemnes o formales a aquellos que requieren para su perfeccionamiento, cumplimiento y eficacia, además del consentimiento de las partes, revestir necesariamente una formalidad establecida por la ley, considerado como un requisito "sine cuan non" (bajo sanción de nulidad).

1.3.5 Contratos principales, accesorios y derivados

Los contratos principales son aquellos que tienen una vida jurídica autónoma y propia, independientemente de otros contratos, en consecuencia, no dependen jurídicamente de ningún otro contrato.

Los contratos accesorios son aquellos que no pueden celebrarse de manera independiente, pues dependen de otro que se ha celebrado previamente. Su objeto específico es servir de complemento a otro contrato principal, dependiendo lógicamente y jurídicamente de éste.

Los contratos derivados son aquellos que se desprenden de un contrato principal, por ejemplo el subarrendamiento.

1.4 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. Al respecto, Lavalle Zago sostiene que *“La voluntad de los contratantes es indispensable para la existencia del contrato; y que ella sea jurídicamente sana, esto es prestada intencionada y libremente, sin los vicios de consentimiento”* (Lavalle, 1991).

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.

La voluntad de las partes en referencia, es un elemento necesario para que el acto jurídico materia de contratación sea válido, es decir para que se lleve a cabo la figura del contrato.

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.

En este sentido, señalar que la voluntad es soberana, significa que es la única que tiene el poder de comprometer a los individuos, siendo que la mayor parte de las reglas aceptadas en materia de contratos se derivan del principio de la soberanía de la voluntad, tanto para la celebración del contrato como para su ejecución.

En consecuencia de ello, la soberanía de la voluntad se da cuando no hay obligación para contratar, esto es, que solamente existirá contrato cuando las partes lo determinen y estén de acuerdo en ello, asimismo, se pueden concluir y rechazar el mismo, siendo este el principio de la libertad contractual. En este sentido, solamente se considerarán como disposiciones de un contrato aquellas que acepten los contratantes. Las estipulaciones del contrato, deben prevalecer sobre las obligaciones no obligatorias de la legislación y con mayor razón, de los usos o costumbres en los casos en que ellos tienen valor legal.

De igual manera, los jueces y tribunales deben hacer respetar y cumplir las estipulaciones de los contratos, como si se tratara de la aplicación de una ley, esto en el sentido que el contrato ha sido perfectamente redactado acorde a los lineamientos legislativos y sea totalmente válido. En ese sentido, los jueces y tribunales, a efectos de resolver conflictos derivados de la contratación, tienen la facultad de interpretarlos y determinar su alcance, de la misma manera que lo hacen respecto a la ley y de acuerdo a los principios del derecho; sin embargo, no tienen la facultad para limitar o rectificar el alcance a las

estipulaciones del contrato, al considerar que son contrarias a la equidad o a la justicia.

Finalmente, la voluntad jurídica de los celebrantes del contrato, es un elemento de vital importancia y completamente necesario, debido que con la ausencia de este importante elemento, se determina que el contrato tiene causas de nulidad o de anulabilidad.

1.5 Contenido del contrato

Según Ferri, *“Cuando se habla de contrato en general, se hace referencia, normalmente a la envoltura; así también lo hace la ley, que en esta sede brinda escasas indicaciones respecto del contenido del contrato”* (Ferri, 2004).

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.

De esta manera, Trigo Represas & Stiglitz afirman que *“El contenido del contrato son las reglas de conducta a las cuales se deben subordinar las partes de una operación jurídica”* (Trigo & Stiglitz, 2001). Es decir, las reglas de conducta a las que se ha hecho mención, 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.

1.6 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.

El contrato en sí, produce un efecto que no puede ser disuelto, y ni si quiera parcialmente modificado de manera unilateral, salvo los casos expresamente admitidos por la ley, ya que como el contrato es el resultado de la voluntad de las partes, también es necesario la voluntad de ambas partes para efectuar su disolución o modificación.

Aunado a ello, el contrato genera como efecto, el deber de cumplirlo. De esta manera, la ejecución del contrato radica en la prestación de la actividad necesaria para hacer posible los efectos. La ejecución del contrato es definitiva, esto es, es irrevocable y no sujeta a ser materia de arrepentimiento, siendo que siempre se deben ajustar al contenido del contrato, esto es, a las cláusulas del mismo, entendidas y llevadas hasta el punto a que pueden llegar, en virtud de su interpretación y de acuerdo a la legislación vigente.

Se puede considerar también, que el contenido del contrato es un modo de adquisición de los derechos, esto en virtud que una vez realizado el contrato, las partes adquieren los derechos que se derivan de la contratación; en este sentido, el contrato, normalmente, tiene un efecto benéfico cuando ha dado lugar a la relación obligatoria o al desplazamiento del derecho real.

La relación, una vez constituida, se desarrolla según los principios que le son propios, teniendo en cuenta su peculiar contenido, mientras el contrato agota su función. No siempre el contrato está limitado a un ciclo de vida tan restringido, pues mediante prestaciones recíprocas, y especialmente si tiene una ejecución continuada o periódica, el mismo permanece con vida como fuente reguladora del ulterior desarrollo de la relación hasta que se agote.

Finalmente, se puede concluir que el contrato es un organismo que nace, crece y se desarrolla con vida propia, y ello ocurre, sólo cuando las partes están conformes con todos los extremos del contrato.

1.7 Responsabilidad contractual

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.

De esta manera, queda claro que la justificación de la existencia de responsabilidad parte del reconocimiento del carácter obligatorio del vínculo contractual. Ante el incumplimiento del contrato el ordenamiento jurídico debe propender a satisfacer no sólo la prestación insatisfecha del acreedor, sino también lograr una reparación íntegra de los daños y perjuicios causados.

CAPÍTULO II: EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

2.1 Naturaleza de protección al consumidor

El interés que se busca tutelar a través de las normas del derecho del consumidor no es un interés individual, sino más bien es un interés de índole colectivo, que por la posición particular que tienen en el mercado, son considerados como una clase determinada. Por ello, los derechos del consumidor no pueden equipararse estrictamente con los derechos personales, pues si bien es cierto que recaen sobre el individuo, su efecto no se limita a él, sino que recae sobre todos los involucrados en la relación contractual.

Según Calle Casusol, “el consumidor forma parte de un conjunto de personas quienes presentan el carácter común de estar relacionados con el consumo como medio de existencia” (Calle Casusol, 2002). En ese sentido, el consumidor se encuentra sujeto a determinados patrones de comportamiento y a ciertas normas sociales de consumo que, además, lo sitúan en una relación de fuerzas desequilibrada. Es justamente esta particular circunstancia lo que otorga el carácter de difuso a los intereses de los consumidores, pues se trata de intereses que pertenecen a toda la categoría en general y a nadie en particular.

En efecto, los intereses difusos se caracterizan porque corresponden a una serie de personas indeterminadas, no existiendo entre ellas vínculo jurídico alguno, de

modo que la afectación a todas ellas deriva sólo de razones de hecho contingentes, en otras palabras, según el autor Venegas, “los intereses difusos son aquellos intereses que equivalen a externalidades negativas, es decir a perjuicios o costos sociales que no recaen directamente sobre el sujeto que ejecuta la actividad económica” (Venegas Zamora). El carácter difuso del interés de los consumidores frena la toma de conciencia de los individuos de su pertenencia al grupo económico de los consumidores.

Se puede concluir que a partir de esto, se ha generado una conciencia en la legislación, doctrina y jurisprudencia que reconocen la necesidad de institucionalizar esta clase de interés y protegerlos a través de vías adecuadas.

2.2 Concepto de consumidor

La definición de consumidor es bastante amplia, ya que hoy en día se considera que no es tan solo la persona que adquiera bienes o servicios para su consumo, sino es una persona que está bajo la protección de múltiples derechos por parte de la legislación, en la cual, del mismo modo, se desprenden obligaciones que el consumidor debe cumplir. De acuerdo con Lowenrosen, el consumidor “es objeto de protección íntegra, total y absoluta, para garantizar la plena vigencia de sus derechos” (Lowenrosen, 2008).

Sin embargo, de acuerdo a INDECOPI, como lo establece en el artículo IV del título preliminar de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, define a los consumidores como “personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios, materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en una ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.

Ahora, la realidad es que el consumidor suele estar en una posición desventajosa en cuanto al conocimiento de las características relevantes de los bienes o servicios que adquiere, precisamente por la desigualdad en el acceso a información en la que se encuentra con respecto a su proveedor; de ahí que se

pueda afirmar que el derecho del consumidor no es sino la respuesta jurídica de protección a la situación que ostenta el consumidor en esa relación de consumo.

Si bien es cierto, el derecho del consumidor viene estructurado por normas e instrumentos orientados a reorganizar las relaciones entre consumidores y proveedores en las transacciones económicas, sin embargo existe una deficiencia legal en materia de contratación electrónica por lo que se debe institucionalizar la protección jurídica del consumidor, con normas y mecanismos adecuados tanto en el ámbito administrativo como judicial.

2.3 Los derechos de los consumidores en la Constitución Política de 1993

Según el autor Raúl Chamamé, “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 figura 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.

En ese sentido, el autor Walter Gutiérrez señala, “Por ello, para nada resulta extraño que nuestra Constitución en su artículo 65 eleve a norma de rango constitucional la protección y defensa del consumidor, regla de la cual asciende todo el llamado Derecho del Consumidor en el Perú. Se trata de una norma de igualdad, que busca atajar las asimetrías en el mercado y cuya aplicación debe convivir y armonizarse con las otras libertades económicas”. (Gutierrez, 2013)

La consagración constitucional de los derechos de los consumidores es un hecho primordial para el Derecho peruano, pues la supremacía de la Constitución en el ordenamiento jurídico permite confirmar que existe un nuevo principio general en el Derecho, el cual está llamado a cumplir una función rectora no sólo en ámbito jurídico, sino también en el económico, dándole contenido a la economía social de mercado.

El mencionado artículo, contiene un principio general del Derecho, el cual tiene importantes implicancias para el Estado y los particulares y del cual se desprenden derechos básicos. En este sentido, se puede reconocer un rol del Estado más dinámico, siendo su responsabilidad no solo proteger al consumidor en situaciones que se vean vulnerados sus derechos, sino principalmente crear las condiciones para que tales agravios no se den.

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.

2.3.1 El Estado y la protección al consumidor

Como ya se ha mencionado, 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, 2014).

2.3.2 La protección y defensa al consumidor en la Constitución Política de 1993

La Constitución Política del Estado siempre tiene presencia y participación en los temas de contratación debido a que no solo es un ordenamiento jurídico necesario, sino es la carta magna de mayor jerarquía y es mediante la cual tiene como base todas las legislaciones

vigentes, y es inapelable ver cómo prevalece el derecho de norma superior sobre el derecho de menor grado.

El Estado ha sabido incorporar a su ordenamiento máximo la figura del consumidor independiente del ámbito económico, es así que Carlos Torres y Torres Lara, señala que *“El centro del Derecho empresarial deja de ser la empresa misma, para trasladarse a la relación empresa-consumidor, que es donde el Estado ahora puede jugar un papel más objetivo defendiendo al consumidor”* (Torres y Torres Lara, 1997), aquello deja visualizar el perfil al cual esta inclinada la actual Constitución, es decir, la Constitución de 1993, otorga al Estado el papel de protector, que si bien es cierto, antes se veía una figura de comercio y economía totalmente independiente, en el sentido que no relacionaba al consumidor en dicho círculo, sin embargo debido a la necesidad y al avance de la protección de los derechos de los consumidores, ya que como se conoce, el derecho es dinámico y por lo tanto las normas deben adecuarse al avance y a las necesidades de las personas, en este caso, de los consumidores, se ha incorporado como tal en conjunto con el comercio.

Al respecto, se debe precisar que el Artículo 65 de la Constitución Política del Estado establece *“El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentra a su disposición en el mercado”*, de esta manera, se transforma en el titular de la protección al consumidor, ya que al haber adoptado la figura de defensor de los consumidores, tutela todos los derechos que les son inherentes, al ser la Constitución la Ley de Leyes, prevaleciendo de esta manera sobre cualquier otra, y en efecto, evitando principalmente que los derechos de los consumidores se vulneren.

Lo expuesto tiene vital importancia en el derecho de los contratos, pues el consumidor al realizar un contrato, se encuentra protegido de cierta manera ya que en caso de suscitarse algún conflicto, la norma aplicable

deberá interpretarse en el sentido más favorable a los intereses del consumidor.

A manera de conclusión, la protección del interés de los consumidores se ha plasmado en el marco de las reglas del régimen económico; sin embargo, ello no significa que por no formar parte de los derechos fundamentales de la persona de acuerdo al Artículo 2 de la Constitución del Estado, no va a ser un derecho fundamental que el Estado defienda los intereses de los consumidores, tal y como lo garantiza el Artículo 65 de la Constitución.

2.4 Derechos de los consumidores según la Ley de Protección y Defensa al Consumidor

La adecuada protección de los consumidores contribuye al fomento de la confianza en la contratación a través de Internet, es por ello, que el derecho del consumidor es un instrumento que tiene por finalidad tutelar los derechos de las personas que adquieren bienes y servicios. Este derecho del consumidor debe entenderse como un derecho personal, que una vez transgredido debe procederse a su reparación, puesto que esa transgresión equivale a una violación de uno de los derechos de la persona y debe tener jurídicamente un tratamiento especial.

De acuerdo con Shulterbrandt, *“Los derechos del consumidor son, de hecho, parte de los derechos humanos. Se basan en el entendimiento por parte de los ciudadanos, los gobiernos y las empresas de que el cliente o consumidor debe y tiene que ser protegido tanto por el estado, como por las empresas”* (Shulterbrandt, 2002). La protección en este aspecto, debe enfocarse en lo primordial, lo cual es la persona como consumidor y su situación en el ámbito económico.

Según con el INDECOPI², dentro de tantos derechos que amparan a los consumidores se encuentran los siguientes (INDECOPI, 2014):

2.4.1 A estar informado

El consumidor tiene derecho a recibir por parte de los proveedores todo lo correspondiente a la información esencial de los bienes y servicios ofrecidos para que a partir de ello, puedan consumir con certeza y saber todo respecto a lo adquirido.

2.4.2 A la idoneidad del producto o servicio

El producto o servicio debe ser idóneo en el sentido que debe corresponder el bien o servicio ofrecido con el que se va a recibir, además de esta idoneidad, se presume, conforme a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, que existirá en este consumo, una garantía implícita, es decir que cumpla con las expectativas respecto al bien o servicio.

2.4.3 A no ser discriminado

Ningún consumidor debe ser restringido o prohibido de adquirir un servicio o producto por razones de religión, raza, sexo, etc, sin embargo debe señalarse que el trato diferenciado o los requisitos a cumplir no son exactamente una causal de discriminación por lo que se encuentra justificado en razones objetivas.

2.3.4 A realizar pagos anticipados

En el caso de préstamos ante entidades financieras, el consumidor tiene el derecho de cancelar toda su deuda o adelantar sus cuotas. En estos casos, la entidad deberá hacer un recálculo de la deuda descontando los intereses al día del pago.

² El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868. Tiene como principales funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

2.4.5 A reclamar ante el proveedor

El consumidor tiene el derecho de reclamar ante un producto defectuoso en el caso que adquiriera un producto defectuoso, exigiendo la reparación, el cambio o la devolución del importe pagado por el producto.

Se debe tener en cuenta que los derechos del consumidor no sólo debe establecer los mecanismos de información y formación adecuados para que éste conozca los alcances de sus derechos y obligaciones, sino también normas de responsabilidad civil y de derecho administrativo, a través de las cuales se le proteja contra situaciones abusivas o dañosas. Pero además, debe procurar poner a disposición de los consumidores las herramientas procesales para la defensa de sus derechos, así como las condiciones necesarias para la difusión de los mismos.

2.5 Consolidación y desarrollo del derecho del consumidor

Las normas de protección al consumidor tienen la peculiar característica de ser una rama antigua del derecho y a la vez moderna. Es en ese sentido, que se puede observar el origen de algunas normas de protección al consumidor en el antiguo Derecho Romano, donde se desarrollaba con frecuencia el comercio y se dispusieron inicialmente algunas normas de protección al consumidor en el Código de Amurabi.

Las primeras normas que se dictaron expresamente con el objeto de proteger al consumidor estuvieron referidas a la responsabilidad por productos defectuosos, surgida primero en la jurisprudencia anglosajona y reafirmada por las cortes norteamericanas. Ante la aparición, cada vez mayor de los daños causados a la integridad física o a la propiedad de los consumidores y terceros afectados por la comercialización de bienes defectuosos, los tribunales brindaron a las víctimas acciones para que pudieran exigir al productor, fabricante o a quien se encontrara en la cadena de comercialización de bienes y servicios, el pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Los casos por responsabilidad por productos defectuosos se presentan con cierta frecuencia a partir de la revolución industrial en el siglo XIX, y como consecuencia de ello, el derecho del consumidor, se remonta a la segunda mitad del siglo XX, momento caracterizado por la toma de consciencia sobre los derechos de los consumidores y usuarios en sus relaciones de consumo.

De esta manera, el nacimiento de la moderna responsabilidad por productos defectuosos recién se remonta a 1916 con el caso de *McPherson v. Buick Motor Co*³, resuelto por la Corte de Apelaciones de Nueva York (Rezzonico Cruz, 1998), siendo un importante precedente.

La situación de indefensión individual y social ante los resultados defectuosos de la producción, generó en los países industrializados una conciencia favorable al establecimiento de normas protectoras de los consumidores. A través de ello, se hizo evidente la necesidad de encausar jurídicamente la problemática causada en las relaciones de consumo. Es así que, surgieron sistemas de responsabilidad tendentes a imponer al fabricante la obligación de reparar los daños causados por los productos que introduce y comercializa en el mercado.

Sin embargo, más importante aún fue el insólito surgimiento de la moderna responsabilidad por los productos defectuosos, siendo el explosivo desarrollo de la protección al consumidor a fines de la década de los años 50 y principios de los años 60 que se materializó por primera vez con la aparición de las primeras asociaciones privadas de consumidores y entidades públicas nacidas para defender a los consumidores frente al gran número de riesgos y daños para la salud, integridad personal y propiedad.

Cabe señalar que el interés por la defensa de los consumidores fue tomando importancia también en otras latitudes, por ejemplo, en el derecho comunitario

³ Se trata de la decisión más importante en el derecho estadounidense de la responsabilidad del productor porque a partir de ella se marca el momento en que claramente la jurisprudencia invierte su posición, sensibilizándose con las víctimas de los daños derivados de un producto defectuoso aun cuando ella no se hallen sujetas a una relación contractual.

implantado a raíz de la constitución de la unión europea, la instauración de políticas de protección al consumidor tuvo una evolución concordante con las necesidades impuestas por la sociedad contemporánea.

Se afirma, entonces, que la protección al consumidor en Europa nació de modo indirecto con el Tratado de Roma de 1957, destinado a crear el mercado común europeo. En ciertos artículos del referido tratado como en los artículos 85 y 86, se mencionaba respecto a la calidad de los productos y la posición de dominio por parte de una o más empresas en el mercado. Es a partir de esa época que se masifica la producción y el consumo de la mano de estos fenómenos económicos, evolucionando la participación de los consumidores y proveedores.

Sin embargo, fue a partir del acogimiento de la Carta de Protección del Consumidor por la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa en 1973, cuando se firmó en forma explícita la necesidad de proteger al consumidor, declarándose a partir de entonces como nuevos derechos fundamentales el derecho a la protección de salud y seguridad, derecho a la protección de sus intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, derecho a la información y a la educación, derecho a la representación; derechos que, por otro lado, han sido recogidos en los diversos programas de acción establecidos posteriormente por los países comunitarios.

Es a partir de ese momento, que se ha venido estableciendo y formulando a nivel mundial programas de protección en los diversos sectores donde participa el consumidor, reconociéndose así la importancia de contar con un conjunto de normas de naturaleza especial que garanticen una adecuada protección de los consumidores en sus relaciones de consumo, ya que como podemos apreciar hoy en día, evolucionó la relación entre el consumidor y el proveedor llevándose a cabo de una manera estandarizadas y despersonalizadas como es el caso de la contratación electrónica. Por este motivo es que en las últimas décadas se desarrollan las bases que son fundamentales para la protección al consumidor en las que hoy en día en el Perú se desarrolla a través de la Ley de Protección al consumidor.

2.6 La importancia de la protección a los consumidores

El papel que desempeña el consumidor en la economía del mercado es muy importante, no se podría imaginar un sistema económico sin la figura del personaje principal como es el consumidor, ya que la existencia del mercado se debe a los consumidores.

En virtud a ello, la importancia de la Protección al consumidor constituye un instrumento para superar la desigualdad existente entre los proveedores y consumidores.

Se puede considerar, además que la eficiencia de la economía se mide de acuerdo al nivel que las necesidades de los ciudadanos vean satisfechos, esto es, el bienestar social no es otra cosa que el bienestar de los consumidores.

De acuerdo a ello, para lograr un contrato perfecto, ambas partes necesitan estar en igualdad, ello quiere decir, que ambas partes tendrían que obtener la misma información respecto al producto o servicio, siendo que normalmente no es así, siempre el proveedor es quien se encuentra en ventaja a comparación del consumidor y por lo tanto necesita tener mayor protección, y por quien mejor que por el Estado.

Es muy importante en este sentido, otorgarle al consumidor una protección adecuada, puesto que al realizar contrataciones, va a encontrarse en situaciones de desventaja frente al proveedor.

Ahora, si el consumidor se siente seguro, protegido y de acuerdo de realizar un contrato, va a generar que la relación y el acto jurídico se lleve a cabo de manera exitosa y por lo tanto el consumidor se sentirá satisfecho, lo que conllevará a que vuelva a realizar contratos de forma continua. De esta manera, la economía del país, aumentará gracias a que los consumidores se sienten protegidos.

Es por ello, que con la legislación adecuada, sus respectivas sanciones y las reglas del juego claras, se puede llevar a cabo perfectamente un acto jurídico con un proveedor que aumenta su capital y un consumidor satisfecho, quien a la vez gracias a la protección por parte del Estado, pudo lograr el acto jurídico. Asimismo, es necesario establecer la relación entre economía y derecho, teniendo en consideración que la protección del consumidor es lo principal

2.7 Evolución del consumidor en el Perú

Antes de la promulgación del Decreto Legislativo N° 716, el Código Civil de 1984 incluyó algunos niveles de control, donde tácitamente se protegía al consumidor, considerándose de esta manera, que el legislador de aquella época, aún no percibía la importancia del consumidor en la sociedad. Es cuando a partir del año 1991, se implementaron una serie de reformas legislativas, estableciéndose instituciones enfocadas a proteger los derechos de los consumidores.

Anteriormente al año 1991, el consumidor tenía limitado su derecho a escoger, debido que su elección dependía de la decisión del Estado en esa época, y determinar si era la mejor elección para todos. El consumidor no tenía conocimiento de sus derechos ni tampoco tenía capacidad de influir en las decisiones de las empresas; asimismo, no existían instancias donde recurrir, donde presentar las quejas o los reclamos que se tenían, si bien es cierto, sí existía el Poder Judicial, sin embargo, terminaba siendo todo el proceso más costoso que el producto o servicio del que se estaba disconforme, esto es, había una cultura generalizada de servicios al consumidor.

Hoy en día, el consumidor ha adquirido conciencia de sus derechos, ahora el consumidor tiene conocimiento y acceso a la información respecto a los productos y servicios, puede escoger entre precios, calidades y condiciones, esto es, evidentemente existe una mejora en cuanto a los derechos de los consumidores. Estos cambios además han repercutido en la calidad de los productos y servicios con relación a sus precios.

Finalmente, se puede concluir que la evolución del consumidor en el Perú se ha dado gracias a la existencia de un conjunto de leyes, normas y procedimientos que le han dado protección al consumidor; asimismo, se tiene la adopción de un sistema de competencia leal y honesta, basado en el modelo económico que privilegia las acciones de las empresas las cuales se basan en la competencia de los mercados, en este sentido, el Estado no decide por los consumidores y las empresas compiten lealmente por la preferencia de los consumidores, y por el contrario, el Estado se ha convertido en un mediador, fiscalizando el correcto cumplimiento de las normas y lo más importante, que no se vulneren los derechos.

Es de esta manera que se puede percibir que la figura actual del consumidor en el Perú tiene una importante presencia en la relación contractual, siendo que sus derechos se sobreponen a los intereses económicos de los proveedores.

2.8 Sistemas de protección al consumidor

Respecto a la protección al consumidor se pueden tener en cuenta los sistemas de protección que se han formulado sobre la interpretación económica de dicha realidad, a efectos de adoptar una posición respecto a cuál es el sistema más eficiente. En términos generales, puede distinguirse entre tres modelos teóricos.

Un primer modelo caracterizado por privilegiar la autotutela del consumidor, un segundo modelo que aboga por la intervención del Estado y un tercer modelo que da a lugar a normas voluntarias o de autocumplimiento desprovistas de fuerza obligatoria.

2.8.1 Modelo formal: individualista y autónomo

Este modelo establece que el mejor sistema de protección al consumidor es la autotutela. El consumidor, en tanto protagonista central del sistema económico, tiene garantías adecuadas para conducir su propia defensa.

Este modelo parte de considerar que los consumidores conocen sus derechos, son conscientes de ellos y disponen de la capacidad necesaria para negociar en el contorno de las transacciones que realizan con los comerciales, de igual manera son conscientes de sus propias obligaciones y evalúan su alcance. Como señala el catedrático Thierry Bourgoignie, “El sistema de derecho formal está basado, esencialmente, en la iniciativa individual y privilegia la autonomía de las voluntades. Se aleja de los poderes públicos y otorga a los agentes privados, capaces de organizarse, el papel principal en la evolución del derecho”.

En ese sentido, lo que busca este sistema, es garantizar una información apropiada del lado de los consumidores así como una mayor transparencia en el mercado, entendiendo que el sostenimiento de una estructura competitiva de mercado crea beneficios a los propios consumidores. Así, la información del consumidor y una mejor transparencia del mercado crean las condiciones necesarias para proteger al consumidor ejercer su influencia en las alineaciones del mercado, los precios y las ofertas.

2.8.2 Modelo adaptador: dualista y colectivo

Este modelo considera que el sistema de la autotutela no funciona en la realidad, por la existencia de fallas en el mercado. En abono de este modelo, se señala que el proveedor es quien cuenta con la información respecto de las características y condiciones de los productos o servicios que ofrecen en el mercado y, por eso, será quien administre en beneficio propio.

Partiendo de ellos, los defensores de este modelo sostienen que el derecho debe dejar de ser un árbitro para asumir una función activa de promoción y dirección de los derechos de los consumidores. La reglamentación pasa a ser el instrumento privilegiado a la hora de poner en marcha una política de ayuda al consumidor, que ya no tiene como objetivo final la coordinación de los mecanismos del mercado. Los poderes públicos se convierten en el actor privilegiado del cambio.

2.8.3 Modelo participativo y voluntario

Se considera finalmente un modelo que distanciándose de los dos anteriores, asume más bien una posición proactiva que privilegia el fortalecimiento de políticas de competencia más rigurosas. Descarta todo tipo de intervención legislativa, privilegiando la imposición de normas voluntarias o de autocumplimiento desprovistas de fuerza obligatoria.

Este modelo intenta reducir al máximo la intervención del Estado, concediendo a los actores privados un papel privilegiado, pues se asume que estos últimos son más aptos que cualquier aparato gubernamental a la hora de garantizar el buen rendimiento del juego en el mercado. El Estado, en cualquier caso, intervendrá en aquellas situaciones en donde los altos costos de transacción impidan que el problema sea resuelto directamente por los autores privados.

2.9 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual y la Comisión de Protección al Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como ya se ha mencionado, tiene como una de sus principales funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, creándose en este aspecto, como la institución encargada de supervisar y promover el correcto funcionamiento de la economía de mercado en el Perú.

Según INDECOPI, “Como resultado de su labor en la promoción de las normas de leal y honesta competencia entre los agentes de la economía peruana, el INDECOPI es concebido en la actualidad, como una entidad de servicios con marcada preocupación por impulsar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado”. (INDECOPI, 2014)

En ese sentido, el INDECOPI, como la autoridad que es, tiene órganos administrativos competentes y especializados que se encargan de conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor: La Comisión de Protección al Consumidor; del mismo modo, ésta Comisión, se encarga de imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el mencionado Código, de esta manera dándole protección al consumidor para las relaciones de consumo que frecuentemente realiza.

La Comisión de Protección al Consumidor, se encarga del estricto cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, la cual establece los derechos fundamentales de los consumidores, entre ellos el derecho a la información del producto y/ o servicio que se ofrecen en el mercado, garantizando la Comisión de esta manera, la adecuada participación de los proveedores y consumidores al realizar relaciones comerciales.

La Ley de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, se ejerce en todo el territorio nacional, regulando todas las relaciones de consumo que se realicen en éste. Para que se dé una relación de consumo, se deben de cumplir con tres elementos esenciales: el consumidor o usuario final, el proveedor y el producto o servicio respecto al cual se va a realizar la transacción.

Podemos concluir de esta manera, que el INDECOPI y la Comisión de Protección al Consumidor, es el mejor aporte por parte del Estado, ya que gracias a esta entidad nacional, le brinda la protección que necesitan los consumidores para poder realizar intercambios comerciales y se sientan seguros de ello, ya que tiene al Estado velando por la integridad de sus derechos.

2.10 Limitaciones en cuanto a la protección del consumidor

La evolución de las normas que componen el derecho de protección al consumidor, da una idea de que la noción de consumidor ha estado presente en épocas pasadas, aunque no siempre como se ha visto en el diseño de las mismas.

Sin embargo, ello no significa que tales normas amplíen una protección directa al consumidor. Por el contrario, la condición que direcciona el diseño de dichas normas en la actualidad, es que al proteger a los consumidores contra las prácticas de competencia desleal y al mercado de las prácticas de abuso de posición de dominio, se está protegiendo a los consumidores y ya no a los proveedores.

Al respecto, se debe precisar, que los consumidores vienen recibiendo una protección indirecta. De acuerdo al autor Van Hasselt, "Las legislaciones que se estructuraron para evitar y sancionar la competencia desleal y las prácticas restrictivas de la competencia, siempre han buscado conceder protección en un nivel horizontal – entre empresario a empresario- y no a nivel vertical entre consumidor y empresario" (Van Hasselt, 2004). Por ello es que se afirma, que los consumidores terminan obteniendo solo una protección indirecta a través de dichas normas.

CAPÍTULO III: CONTRATOS ELECTRÓNICOS

3.1 Concepto de contratos electrónicos

La evolución de la Internet, ha conllevado a una globalización mundial, de la cual el Perú está siendo parte, ya que no sólo participan los países desarrollados, sino también los países tercer mundistas. La Internet ha generado la creación de relaciones jurídicas como son las contrataciones.

Moliere define al contrato electrónico como *"La manera actual de comerciar, acortando tiempo y distancias con relación al comercio tradicional, y trayendo*

consigo implicaciones jurídicas en su estructura, lo que requiere establecer reglas y conceptos claros, para lo cual es necesario analizar detenidamente el contrato electrónico, de donde proviene y cuáles son sus particularidades” (Moliere, 2011).

En lo que se ha denominado la era de la información, existe un fenómeno que surge como consecuencia de los avances de la tecnología y la informática y en general las nuevas tecnologías de la información, especialmente el auge de la Internet, conocido como la contratación electrónica. De esta manera es así como se ha llegado a la celebración de contratos electrónicos, puesto que conforme avanza la tecnología, tiene que avanzar el derecho, aún y cuando en las normas jurídicas, todavía no se encuentre bien regulado este tipo de relaciones y/o contratos.

El contrato electrónico se caracteriza por el medio empleado para celebrarlo, cumplirlo o ejecutarlo, sea en una o en las tres etapas en forma total o parcial.

Ahora, la manera actual de contratar, acortando tiempo y distancias con relación a la contratación tradicional, y trayendo consigo implicaciones jurídicas en su estructura, lo que requiere es establecer reglas y conceptos claros, para lo cual es necesario analizar detenidamente el contrato electrónico, de donde proviene y cuáles son sus particularidades, ya que al momento de la contratación existen ciertas inseguridades al respecto debido a que no se puede saber con certeza con quién se está contratando, así mismo no es como usualmente se realizan los contratos, en soporte papel, sino en este caso todo es mediante los medios electrónicos.

3.2 El consentimiento como requisito de la contratación electrónica

Puede definirse al consentimiento como la exteriorización de voluntad entre las partes que realizan un contrato en el cual se aceptan los derechos y obligaciones adquiridos. El consentimiento es un elemento fundamental para la autonomía de la voluntad, es decir uno de los requisitos para la validez de un contrato.

Al respecto, Lorenzetti & Soto Coaguila, definen al consentimiento como *“La declaración de la voluntad común de las partes contratantes, el momento de la coincidencia de la aceptación con la oferta”* (Lorenzetti & Soto, 2003).

Para que se pueda realizar el contrato, se conoce que no sólo basta que las partes estén de acuerdo, sino que debe existir consentimiento entre ellas. El consentimiento, en este caso, debe recaer sobre el objeto de contratación, los cuales serán a través de medios electrónicos. De esta manera, *el consentimiento es el alma del contrato, es el elemento fundamental que determina su existencia. Sin el consentimiento de los contratantes no puede existir el contrato electrónico y menos aún se crea una relación jurídica obligacional*

De este modo se puede afirmar que el consentimiento es el elemento fundamental que determina su existencia. Sin el consentimiento de las partes, no podrá crearse una relación jurídica válida, es a partir de ello que existe una validez en la creación del contrato electrónico, claro que además de otros requisitos de mera importancia.

3.3 La formalidad como elemento de un contrato electrónico

Tanto la legislación como la doctrina, consideran que el contrato es un acuerdo de voluntades entre las partes destinadas a crear obligaciones y derechos. De acuerdo a ello, la formación del contrato electrónico se configura con la oferta y la aceptación al igual que en la contratación tradicional, sólo que la contratación electrónica se lleva a cabo mediante medios electrónicos.

Por la manifestación de voluntad de cada parte contratante está orientada, de forma directa e inmediata, por medio de la palabra oral o escrita, o a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, informático o telemático, o cualquier otro medio electrónico.

Torres Vásquez señala que, *“Ahora por internet se puede celebrar cualquier contrato. En la contratación por internet, las distancias prácticamente desaparecen, el consumidor está a un click de distancia del proveedor. No hay que olvidar que el ordenador o computador es una máquina que responde a las previas instrucciones dadas por las partes contratantes”* (Torres, 2012).

En la contratación electrónica, no se presentan problemas en los casos en que rige el principio de libertad de formas o cuando la forma tiene un carácter simplemente probatorio, puesto que, en general, el contrato no formal es válido y eficaz independientemente del soporte y la forma en que se celebre.

El contrato electrónico, de esta manera, se perfecciona en el momento que el aceptante de la oferta, en este caso del consumidor, acuse de recibo de su aceptación por parte del proveedor; asimismo, son perfeccionados en el momento y lugar que se celebró el contrato, ello determinará desde qué momento las partes están vinculadas contractualmente, y por ende obligadas a ejecutar sus prestaciones.

3.4 La importancia de la contratación electrónica

La contratación electrónica, hoy en día, se ha convertido en una vía bastante importante para el incremento de las relaciones económicas y comerciales internacionales, dentro de cuales tenemos la contratación de bienes y servicios a través de mecanismos electrónicos.

De esta manera, el Estado, incentiva el desarrollo y el uso de la contratación electrónica, ya que rompe las barreras a las que uno puede estar sometido al realizar contratos de manera normal. A su vez, la contratación electrónica, al tratarse de relaciones internacionales, colabora a que el país se desarrolle notablemente rápido, generando mejoras económicas para los países intervinientes.

Asimismo, la evolución de la tecnología y el crecimiento del manejo de la internet, fomenta que cada vez se creen nuevos negocios y oportunidades para los consumidores, que debido que se formarán grupos competitivos, beneficiándose en todos los aspectos, para lo que a su vez, se necesita que la legislación camine a la par y evolucione tal y como el mundo está evolucionando.

Es por ello, que se puede determinar que el mundo del derecho, ha roto esquemas y patrones que han sido utilizados por años respecto a la legislación, por lo tanto, al estar en competencia constante, el desarrollo tecnológico y la legislación vigente, se ha convertido en un reto importante de enfrentar.

3.5 Ventajas y desventajas de la contratación electrónica

A diferencia de los métodos tradicionales de contratación, la contratación electrónica permite que los consumidores puedan obtener productos o servicios sin salir de su domicilio, reduciendo considerablemente los costos involucrados en este tipo de transacciones y permitiendo que la compra sea llevada a cabo por el consumidor con mayor rapidez y comodidad.

Uno de los beneficios más importantes que trae consigo la contratación electrónica, es que el consumidor y el proveedor rompen barreras internacionales acortando el tiempo y la distancia para poder llevar a cabo un contrato. Esto es, más allá del país o ciudad en la que se encuentre el consumidor y de la ubicación del domicilio del proveedor, los contratos pueden quedar perfeccionados desde el momento en que el consumidor ha llenado el formulario de pedido, e incluso el cumplimiento de las obligaciones puede ser efectuado electrónicamente con independencia del lugar donde estén localizadas las partes.

Asimismo, la contratación electrónica, genera una mayor oferta de productos y servicios, facilitando a los consumidores el ejercicio del derecho a comparar y a

elegir el producto o servicio que mejor satisfaga sus necesidades. El crecimiento de la oferta no sólo se manifiesta en la mayor variedad de bienes ofertados, sino también en la puesta a disposición en el mercado de nuevos productos o servicios.

Como se puede observar, las bondades de la contratación electrónica son innegables y valiosas tanto para los consumidores como para los proveedores de hoy en día, en tanto que se adaptan a las actuales necesidades de los agentes del mercado y contribuyen notablemente al desarrollo económico. Sin embargo, es preciso reconocer que este tipo de transacciones trae consigo algunas desventajas o riesgos considerables.

En ese aspecto, la doctrina señala que una de las principales desventajas de los contratos electrónicos, se encuentran la dificultad para verificar la identidad del otro contratante, la imposibilidad de constatar de manera directa y personal las características del objeto materia de la transacción, la falta de claridad respecto al momento en el que nacen las obligaciones para las partes y la percepción de inseguridad frente a los mecanismos de pago y posibles fraudes.

Siguiendo en la misma línea, en la mayoría de transacciones de contratos electrónicos, los consumidores no tienen la opción de comunicarse con algún representante de la empresa al momento de contratar.

Aunado a ello, el mal uso que algunos proveedores pueden hacer de los datos personales de los consumidores, ya que éstos quedan registrados y pueden ser mal usados por los proveedores o por cualquier tercero que tenga acceso a dicha información.

De esta manera, los riesgos señalados han dado lugar a que en la actualidad exista inseguridad y falta de confianza en la contratación electrónica, lo cual no sólo corresponde a los riesgos señalados sino también al hecho de que sea el consumidor quien normalmente debe aceptar las condiciones generales

prediseñadas por la contraparte y cumplir la prestación a su cargo en primer lugar.

Por ello, los consumidores suelen sentir desconfianza respecto de la identidad de la contraparte y de la autenticidad de sus manifestaciones de voluntad, del riesgo de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prestaciones a cargo del proveedor, de la seguridad en la transmisión de sus datos personales, de la seguridad de los datos de sus tarjetas bancarias y de la disponibilidad real de un tercero neutral que esté a su alcance para la solución efectiva de eventuales controversias.

Es en virtud a ello, que la inseguridad es la desventaja principal de la contratación electrónico, por cuanto la legislación aún no regula de manera suficiente ni sistemática, lo que ocasiona que los consumidores no se atrevan a realizar este tipo de contratación.

3.6 La seguridad jurídica en la contratación electrónica

La seguridad jurídica tiene un importante rol en la sociedad, debido que si el Estado no brinda las garantías necesarias, los consumidores no podrán tener certeza para contratar, en especial a través de medios electrónicos.

La seguridad jurídica se ha convertido en una necesidad básica de toda persona, en este caso de los consumidores, dejando de ser un elemento más de la doctrina, por lo que el Derecho, enfocado en la legislación, debe darle una gran importancia porque repercute directamente sobre la sociedad.

La preocupación actual de la contratación electrónica, es la seguridad jurídica, la cual se aprecia que se encuentra de una manera muy escasa a nivel legal, pues a pesar que es una modalidad moderna, ya se ve en la necesidad de ser regulado por las constantes transformaciones del derecho y de la era tecnológica por lo que la sociedad se ve inmersa en constantes vulneraciones de los

derechos, y por ende, la problemática que conlleva la falta de seguridad jurídica en la contratación electrónica.

Por lo tanto, los medios electrónicos, si bien es cierto, facilitan la vida diaria para la mayoría de personas en el sentido que se pueden ahorrar tiempo y dinero, sin embargo, también se dan ciertas desventajas al existir riesgos y con mayor razón al no estar debidamente regulado en la legislación, siendo una prueba convincente la abstención de realizar contratación vía electrónica por el mismo hecho que su regulación es insuficiente. Si estuviera regulado en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor garantizaría una seguridad a los consumidores y por ende poder realizar continuamente contratos electrónicos.

3.7 Problemática jurídica al celebrar 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. 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.

Las carencias legislativas repercuten directamente en las relaciones comerciales y en la sociedad, por lo que el consumidor de hoy en día se ve en la necesidad de tener una Ley que lo ampare jurídicamente y le brinde la seguridad que tiene como derecho para poder realizar los actos jurídicos que desee, y cuál mejor que

estar plasmado en un instrumento como lo es la Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

3.8 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. (Economía, 2012)

En virtud a ello, el Perú no tiene una posición competitiva respecto a los demás países de la región, siendo que esta situación influye en que los consumidores peruanos no puedan gozar de las ventajas que ofrece la contratación electrónica, que los consumidores accedan a oportunidades importantes y con proyección a futuro y que el país genere riqueza en este sector.

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, figuran 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.

En este sentido para que el comercio electrónico pueda desarrollarse en un país, es necesario que exista un elevado nivel de confianza de parte de los consumidores, así como la legislación que ampare la figura de la contratación electrónica.

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

CAPÍTULO IV: LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR

4.1 Definición de términos básicos en virtud a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571

4.1.1 Consumidores

Son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, círculo social ajeno a una actividad empresarial o profesional.

4.1.2 Proveedores

Son proveedores las personas, ya sean naturales o jurídicas, que de manera habitual fabrican, elaboran, suministra productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

4.1.3 Producto

El producto es un bien mueble o inmueble, material o inmaterial el cual se ofrece a un mercado para ser adquirido y satisfacer un deseo o necesidad.

4.1.4 Servicio

Un Servicio es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa y el cuales es ofrecido en el mercado.

4.1.5 Relación de Consumo

Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o servicio a cambio de una contraprestación económica.

4.2 La Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor

La Defensa del Consumidor ha sido de cierta manera amparada mediante la legislación peruana desde hace muchos años; sin embargo, las leyes que regulaban la protección al consumidor no estaban cumpliendo adecuadamente con su finalidad, la de proteger a los consumidores, ya sea por la insuficiente regulación que estas leyes establecían entre el proveedor y consumidor y así evitar conflictos de intereses entre ambas partes. En ese sentido, la legislación peruana, optó por readecuar la normatividad de acuerdo a la actual economía social del mercado, así como yendo a la par del derecho internacional en esta materia.

En aras de mejorar la legislación y de proteger de acuerdo a los estándares mínimos legales, el Estado peruano decidió expedir la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, N° 29571, la cual ha sido denominada Código de Protección y Defensa del Consumidor, promulgada el 14 de Agosto del 2010, la

cual consta del título preliminar conformado de VI Artículos y Títulos y Subtítulos de "Derechos de los Consumidores y relación entre consumidor-proveedor" constando así un total de 160 artículos. La Ley de Protección y Defensa al Consumidor, se encargó de crear o asegurar, convenientes condiciones económicas de vida, calidad, equidad, seguridad e igualdad para los consumidores y proveedores ante la presente Ley.

Es en ese sentido, que la finalidad de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de derechos y mecanismos efectivos para la protección de los derechos, no sólo unificando en un cuerpo normativo las diversas disposiciones legales expedidas en materia de protección al consumidor, sino que incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar el régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado; De esta manera la Ley N° 29571, está relacionada directamente con la relación de consumo en el mercado.

Tras la promulgación de la mencionada Ley de Protección y Defensa al Consumidor, los sectores comprendidos deben ejecutar las medidas necesarias para su difusión, pues se considera ineludible, que consumidores y proveedores conozcan sus derechos y obligaciones.

Cabe precisar que, la mencionada ley de protección y defensa al consumidor debe ser aplicada a los contratos celebrados a través de mecanismos electrónicos, los cuales han sido definidos en la referida ley, en el artículo 45, como aquellos que tienen por objeto “una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica (...)”.

Al respecto, se debe precisar que de acuerdo a INDECOPI, el sistema de protección al consumidor se justifica y se sustenta en la situación de asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, situación que está íntimamente relacionada con el elevado costo que implica para estos últimos la

adquisición de información. Este criterio fue desarrollado mediante Resolución N° 101-96-TDC de fecha 18 de diciembre de 1996, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del INDECOPI, de la siguiente manera:

“(...) la existencia de un régimen diferente se justifica entre otros motivos, de un lado, por las características especiales que en muchos casos presenta la falta de información en las formas de contratación masiva, en especial por el poco margen que este tipo de contratación deja a la negociación como medio para obtener y utilizar la información disponible; y, de otro, por los problemas que presenta la jurisdicción civil ordinaria para enfrentar estos problemas, que suelen tener cuantías reducidas y requieren de acciones que corrijan prácticas reiteradas y no sólo casos particulares. (...) los consumidores a los que la Ley pretende proteger, individualmente considerados, se encuentran en una posición desventajosa en relación a los proveedores de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Esta desventaja principalmente se traduce en un problema de costos en el acceso y procesamiento de determinada información relevante que permite que las decisiones de consumo de cada individuo sean las que, en su opinión, le reporten mayores beneficios”.

En este sentido, el sistema de protección al consumidor se hace sumamente relevante, no sólo por los problemas tradicionales de asimetría informativa que existen actualmente en estas contrataciones, sino también por la dificultades que se presentan para identificar y negociar con el proveedor, por la imposibilidad de constatar de manera directa y personal las características del objeto materia de la transacción y por el alto riesgo de fraude, situaciones que en el fondo están vinculadas a la cantidad y calidad de información con la que cuenta el consumidor al momento de contratar. A diferencia de otros países, en el Perú no existe una legislación aplicable al comercio electrónico y/o a la contratación a distancia.

La Ley de Protección y Defensa al Consumidor, no cuenta con un título, un capítulo o por lo menos un artículo que se ocupe de regular de manera exclusiva este tipo de contratos, haciendo referencia a la contratación electrónica y/o a distancia sólo para indicar que determinados derechos también se aplican si las mismas fueron perfeccionadas mediante estos mecanismos.

Es en virtud a ello, que con la ausencia de una regulación específica, se debe aplicar los artículos para las contrataciones mediante el uso de método tradicional y a través de medios electrónicos, lo cual no es lo más adecuado en una legislación y teniendo en cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología, se debería de esta manera, desarrollar la legislación aplicable para este tipo de contrataciones.

4.3 La Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior y la actual ley vigente N° 29571

Conforme a lo dispuesto en el artículo 65° de la Constitución Política y al régimen de economía social de mercado, la regulación de la protección a los consumidores instituye el amparo de los derechos como uno de los principios rectores de la política social y económica del Estado.

A diferencia de la anterior Ley de Protección y Defensa al Consumidor, la ley vigente tiene al consumidor como centro de la actividad económica, poniéndose especial atención al fenómeno de consumo y a su legislación. Asimismo, el Estado fortalecerá su papel y ya no será sólo un árbitro imparcial de las operaciones de consumo, pues ahora deberá cumplir efectivamente con el mandato de la Constitución, implementando políticas públicas de protección al consumidor.

De acuerdo al autor Baca, al referirse a la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, señala al respecto: “A diferencia de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior, la actual tiene un afán globalizador, como corresponde a su naturaleza, regulando por separado los distintos ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los consumidores...”. (Baca Oneto, 2013)

La Ley de protección y Defensa al Consumidor actual, cuenta con un mayor contenido y mayor propiedad en relación al tratamiento de protección al consumidor, puesto que ha sido capaz de conglomerar en un solo texto legal un tratamiento unitario y orgánico del tema, buscando una mayor eficiencia normativa ya que contiene una serie de disposiciones nuevas e innovadoras en temas de protección y defensa al consumidor.

Encontramos entonces, entre las principales diferencias de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571, una regulación mucho más completa de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo; da a conocer el fortalecimiento del arbitraje de consumo como forma de solución de controversias entre proveedores y consumidores; asimismo, la modificación del procedimiento sancionador, mediante la creación de los órganos resolutive de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor; finalmente, la introducción y exigencia a todos los establecimiento comerciales de un libro de reclamaciones, obligación que ha sido reglamentada mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

4.3.1 La Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo N° 716

La Ley de Protección y Defensa del Consumidor anterior, contenida en el Decreto Legislativo N° 716 del año 1991, había quedado ya ineficiente frente a las nuevas tendencias del mercado peruano cada vez más crecientes, siendo que por otro lado había sufrido una serie de modificaciones y adiciones a través de distintas leyes y decretos supremos que de una u otra manera habían ido complementando las disposiciones y estableciendo nuevas directrices en la protección de los derechos de los consumidores.

La Ley de protección al consumidor, Decreto Legislativo N° 716, regulaba en términos muy genéricos la protección al consumidor, esto es, no era especializada ni abarcaban diferentes supuestos de interpretación, por lo que existían muchos vacíos en esta normatividad que no lograban el propósito de la Ley, la protección a los consumidores.

En ese sentido, se debe precisar que a través de sentencias, el Tribunal Constitucional también había establecido nuevos parámetros en cuanto a la protección del consumidor, en las cuales establecían el carácter constitucional del derecho al consumidor. En entonces que como consecuencia de los nuevos lineamientos, se veía que era necesario establecer una nueva legislación de protección y defensa al consumidor, y como consecuencia se impulsó por promulgar una nueva ley: La Ley N° 29571.

4.3.2 Innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N°29571

Como es de apreciarse, la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, tiene como finalidad, que los consumidores accedan a productos y servicios, gozando de derechos y mecanismos efectivos para su protección. En ese sentido, la mencionada Ley unifica en un solo cuerpo normativo las disposiciones legales de protección al consumidor, así como incorpora nuevos cambios que contribuyen a perfeccionar el régimen de protección en el sistema económico.

Las principales innovaciones de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, se puede mencionar que sistematiza los principios que sustentan la protección del consumidor, así como reconoce diversas políticas que debe seguir el Estado a fin de proteger adecuadamente los derechos e intereses de los consumidores. Dentro de las innovaciones más importantes, se encuentra la creación del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, el cual velará por la correcta valoración de los derechos a los consumidores teniendo al consumidor con figura principal.

En el aspecto sancionador, surgen cambios a favor del consumidor en caso de incumplimiento por parte del proveedor, así como prohíbe la publicidad engañosa. En el mismo sentido, una de las innovaciones es el libro de reclamaciones que los establecimientos comerciales deben contar a efectos de registrar y procesar las quejas de los consumidores frente a casos de una deficiente prestación de servicios en el mercado, por lo que es de apreciarse que el consumidor cuenta con protección dentro de los establecimientos comerciales también.

Finalmente, se han incorporado principios normativos de protección del consumidor, los cuales están plasmados en el Artículo 5 de la Ley 25971, los cuales constituyen líneas rectoras las cuales deberán ser tomadas en cuenta al momento de resolver conflictos en temas de consumidores, siendo los pilares que subyacen en todo sistema jurídico para poder decidir justicia de consumo con equidad.

4.4 La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, ¿garantiza los derechos y la protección a los consumidores?

A través de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor se regulan las relaciones entre consumidores y proveedores, así como el papel que el Estado debe cumplir frente a esta relación de consumo, velando por el cabal cumplimiento de las disposiciones legislativas. En este sentido, la Ley N° 29571, cuenta con ciertos vacíos los cuales no permiten que los consumidores sean protegidos del todo y que como consecuencia de ello, sus derechos no sean cumplidos de la manera adecuada, viéndose vulnerados en cierto sentido.

Ahora, para una efectiva aplicación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, es necesario que su contenido sea difundido, a fin de aplicarlo adecuadamente y en la medida de lo posible modificarlo para su mejora. En ese sentido, la mencionada Ley, es la legislación destinada a hacer respetar los derechos del consumidor, conteniendo una serie de disposiciones innovadoras en la materia, destinadas a proteger al consumidor, promover una cultura de

respeto al mercado, sancionar adecuadamente a los infractores y plantear políticas al Estado peruano para proteger a los consumidores.

Sin perjuicio de ello, la eficiencia de una normatividad, no depende sólo de lo que plasmado en sus artículos, sino se basa fundamentalmente en el cumplimiento de sus disposiciones y que sobre todo los proveedores, en este caso, respeten los derechos de los consumidores y las relaciones de consumo entre ellos.

Finalmente, el Estado debe asumir la defensa de los consumidores siendo institución capaz de identificar y vigilar los conflictos que puedan generarse en el mercado, que actúe de forma inmediata y que cuente con los recursos y herramientas para hacer efectivo su cumplimiento. Para ello, se debe entender en primer lugar, que el mercado tiene a los proveedores y consumidores, debiendo existir entre ellos una relación de equidad, certeza y seguridad jurídica, para que pueda lograr un verdadero sistema de protección y defensa del consumidor, siendo necesario además de reconocer los derechos de estos y dotarlos de herramientas materiales para poder ejercitarlos. De esta manera, primero debe protegerse adecuadamente y tomar las precauciones para la defensa de los consumidores y posteriormente, como último recurso, acudir a sistemas de solución de conflictos.

4.5 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.

En esa línea de ideas, es responsabilidad del Estado cautelar los intereses de las personas ya sean naturales o jurídicas de la mejor forma posible, y aunque a la fecha ya existen algunos dispositivos legales que están asegurando en cierta medida la seguridad y legalidad de estas relaciones electrónicas, los esfuerzos deben continuar a fin de considerar en un futuro cercano la promulgación de una Ley que beneficie tanto a los proveedores como consumidores de esta nueva modalidad de contratación que está ganando cada vez mayor presencia en el Perú.

De acuerdo a lo prescrito en la Ley de Protección al Consumidor, Ley número 29571, en su artículo I del Título Preliminar, establece normas de protección y defensa de los consumidores; partiendo de ello, y como ya se acotó en temas precedentes, el Estado peruano, efectivamente, tiene un interés por salvaguardar a los consumidores a través de lo plasmado en la referida Ley de Protección y Defensa al Consumidor, pues es mediante la cual, le brindará un sentido de seguridad jurídica al consumidor al estar amparado legalmente y cumpliendo con la finalidad de dicha ley, pudiendo los consumidores acceder a los productos y servicios gozando de los derechos y mecanismos seguros para su protección.

Asimismo según lo establece también el artículo II del Título Preliminar “En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución Política, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor...” (Ley de Protección y Defensa al Consumidor, 2010), acorde con ello, se goza de plena protección relativamente no sólo a nivel constitucional sino de ciertas leyes complementarias como a la que se está haciendo alusión.

Sin embargo, la preocupación por la aplicación y el sentido de interpretación respecto a lo plasmado en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, es vasta, debido que no se encuentra previsto específicamente un tema que es de aplicación diaria y vulnerada por falta de regulación en dicha ley, la cual es la contratación electrónica.

Se puede mencionar que en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, el tema de la contratación electrónica se encuentra en un aspecto muy general y esparcido, no teniendo, y siendo de suma necesidad, un capítulo que regule particularmente este tema de mucha importancia y con el que se torna un problema ya que es de uso diario y continuo por parte de los consumidores que realizan contratos electrónicos.

Finalmente, el respaldo legal que deviene de la tutela, consta en que la ley debe garantizar a los consumidores seguridad jurídica al contratar de manera electrónica, donde se busque evitar de sobremanera el desequilibrio acentuado entre consumidores y proveedores y la inseguridad jurídica al momento de

manifestar sus voluntades para la realización de un contrato electrónico. En este aspecto no se debe desnaturalizar la formación del contrato y dejar que la automatización de un medio electrónico pueda manifestarse por el consumidor cuando se concreta este tipo de actos jurídicos, pues este sólo es un medio para la realización de los intereses personales o sociales y por tanto el derecho debe regular las situaciones de acuerdo a esa naturaleza, en especial la Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

4.6 Aspectos importantes para lograr una normatividad que proteja adecuadamente al consumidor

La contratación electrónica exige por parte del legislador, la regulación de medidas legislativas que resuelvan situaciones particulares cuya solución no se encuentra en el derecho tradicional e incluso en el no tan tradicional, de la misma manera estas medidas deben disminuir los riesgos e inconvenientes que se anudan a esta nueva modalidad de contratación, creando en definitiva las condiciones necesarias para la existencia de seguridad jurídica. En ese sentido, el objetivo primordial para el desarrollo de los contratos electrónicos es generar confianza para que los consumidores, así como los proveedores, tengan la seguridad de que sus transacciones no sean fraudulentas, que el proveedor y el consumidor tengan identificación, y que los mecanismos de transacción sean accesibles, legales y seguros.

La contratación electrónica, altera ciertos parámetros de gran tradición en el mundo jurídico, de hecho la supresión del papel o el documento en operaciones con un marcado matiz transfronterizo, altera algunos de los pilares fundamentales sobre los cuales se ha ido construyendo el nuevo tipo de contratación a lo largo de tiempo, surgiendo de esta manera, dudas sobre cuestiones jurídicas de suma relevancia como podrían ser la validez y la eficacia de este tipo de operaciones, el perfeccionamiento de los contratos, su prueba, la distribución de riesgos, los límites en el tema de la responsabilidad de quienes participan del acto, la ley aplicable y la jurisdicción competente son algunos de los temas que plantean cierto grado de incertidumbre entre quienes participan en contrataciones realizadas a través de medios electrónicos.

Es en ese aspecto, que la preocupación respecto a la protección de los derechos del consumidor ha interesado a diferentes grupos y organizaciones de carácter público y privado, quienes buscan impulsar esta modalidad contractual, ya que una legislación completa y efectiva de protección al consumidor, dará la confianza que éste necesita para hacer de esta modalidad una forma frecuentemente usada para la satisfacción de los intereses tanto de los consumidores como de los proveedores.

Tal como se ha señalado, el solo reconocimiento de la contratación electrónica como tal, puede mejorar notablemente, los niveles de confianza en este tipo de contrataciones y a la vez aumentar el número de contrataciones que se realizan en este mercado. Sin embargo, no se puede desconocer la existencia de algunos riesgos en relación a los contratos electrónicos que impiden el desarrollo del mismo, en especial aquellos vinculados al uso de tarjetas de crédito como medio de pago.

En virtud a ello, se considera que son los proveedores quienes se encuentran en la mejor posición para implementar herramientas que ayuden a que los consumidores se sientan más seguros contratando a través de mecanismos electrónicos. Por ello, sin perjuicio del reconocimiento de la contratación electrónica, es importante que los proveedores ofrezcan más seguridad a los consumidores, siendo totalmente transparentes, de manera que aseguren una ejecución rápida y segura de los mismos.

Asimismo, es recomendable que los proveedores adopten sistemas de autorregulación de comercio electrónico, tales como códigos de conducta, para mayor seguridad para ambas partes.

Finalmente, es importante que el sector privado realice una labor de difusión de los beneficios de la contratación electrónica, pues la divulgación de las ventajas de realizar este tipo de contrataciones, motivará que la gente se familiarice con

ellos, lo que a su vez fomentará un mayor nivel de confianza en el ambiente electrónico.

CAPÍTULO V: LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN EL DERECHO COMPARADO

5.1 La protección del consumidor en la contratación electrónica en España

En materia de contratación electrónica, al igual que sucede en la contratación tradicional, son de aplicación los artículos del Código Civil y de Comercio. En el Código Civil se encuentran en el Título II del Libro cuarto, y en el caso del Código de Comercio se encuentran en los artículos 51 y siguientes; asimismo, la legislación española, cuenta con la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), la cual es una Ley de obligado cumplimiento por parte de todas las empresas, empresarios autónomos y particulares en general, que posean página Web o usen el correo electrónico con fines comerciales, siendo en términos generales, que esta Ley regula las comunicaciones y servicios que operan a través de Internet.

Sin embargo, se debe precisar que gracias al trabajo llevado a cabo por la Comisión General de Codificación de Derecho Civil en la Propuesta de Anteproyecto de Ley de modernización del derecho de obligaciones y contratos, se resume en un único artículo 1268 todo el régimen de contratación electrónica, precedido por los artículos revisados de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y de la protección de los consumidores en los contratos electrónicos.

De acuerdo a la legislación española, el momento en que comienza a existir el contrato es en el cual “una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio”. El consentimiento, por tanto, es el que marca el momento de perfección del contrato obligando desde entonces no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino

también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.

En consecuencia de ello, basta el acuerdo de voluntades también en los mecanismos electrónicos para que los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente establecer las partes tengan los mismos efectos que los contratos tradicionales y sean, según el artículo 1089 del Código Civil fuente de obligaciones, siempre que éstas no sean contrarias “a las leyes, a la moral ni al orden público”, conforme al artículo 1255 del Código Civil.

En cuanto a la forma que han de adoptar los contratos, el artículo 1278 del Código Civil prevé incluso para Internet que mientras que concurren en ellos las condiciones esenciales para su validez, los contratos serán obligatorios cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, salvo los relativos al Derecho de familia y sucesiones.

En ese sentido, ni el papel ni la firma manuscrita son requisitos para la formalización de un contrato tradicional, ni medios homólogos lo son para el nacimiento de derechos y obligaciones por medios electrónicos, esto es, bastará con la concurrencia de voluntades que reúnan los requisitos legalmente establecidos para el surgimiento del contrato electrónico.

Finalmente, se puede reconocer que la legislación española en términos de regulación de la contratación electrónica es bastante completa ya que cuenta con diversas leyes complementarias entre sí que hacen que el consumidor se sienta plenamente protegido.

5.2 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Argentina

El contrato en el ordenamiento jurídico argentino, se rige por el principio de la autonomía de la voluntad de acuerdo a los artículos 1137, 1197 y siguientes del Código Civil, determinando que la voluntad humana sigue siendo la base de todo acuerdo.

A partir de ello, lo que se modifica por los avances tecnológicos son las formas de manifestación de la oferta y de la aceptación, siendo que la problemática surge en vista al grado de seguridad que brindan dichos recursos y la aceptación jurídica de los mismos ante un supuesto de incumplimiento contractual.

Es por ello, que la contratación electrónica ha sido reconocida por la Ley 24240 de defensa del consumidor, la cual en su Art. 33, incluye la venta efectuada por medio de comunicación electrónica, siendo la norma de orden público; No obstante, tal y como sucede en la legislación peruana, la contratación electrónica, no ha sido recogida de manera suficiente ni sistemática, por el contrario, este sería uno de los únicos artículos referentes a la contratación electrónica, encontrándose de esta manera la legislación argentina, careciendo de su regulación.

El contrato electrónico para la legislación argentina, se considera perfeccionado con el intercambio de la oferta y la aceptación, sin modificaciones de las mismas, esto es, la contratación electrónica por medios digitales, es la que se lleva a cabo desde la formación del consentimiento hasta la ejecución del contrato, mediante dispositivos de enlaces electrónicos.

5.3 La protección del consumidor en la contratación electrónica en Colombia

Colombia desde hace algunos años cuenta con una norma de comercio electrónico, la Ley 527 de 1999, en la cual se regulan aspectos como el principio equivalente funcional, el valor probatorio de los mensajes de datos, la firma electrónica y la firma digital, entre otros. Sin embargo, se trata más de una norma de carácter procesal que de carácter sustancial. La nueva Ley de Protección al Consumidor estableció este tema, a comparación de la norma anterior no prescribía, la cual regía del año 1982.

El artículo 49 del Estatuto del Consumidor, define el comercio electrónico como *“la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concentrados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios”*. Esta definición no contraviene con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999

e incluye el término “consumidores” siendo más específica. El artículo 50 del Estatuto del Consumidor, consagra unos deberes especiales a cargo de los productores y proveedores en el comercio electrónico entre los cuales merece destacar:

- La acentuación del deber de información a cargo del productor y proveedor sobre las mercancías o servicios en venta, cuando el ofrecimiento se acompañe de imágenes o no, encaminada a que el consumidor pueda hacerse una idea lo más aproximada a la realidad de los mismo.
- La información sobre todas las características del contrato, medio de pago, entrega, plazos, derecho de retracto, y en general toda información relevante.
- La obligación de publicar el contenido del contrato a condiciones generales.
- Obligación adicional de presentar un resumen del pedido con indicación de los bienes y precios para que el consumidor pueda verificar que corresponde a lo querido y dar su aprobación.
- Obligación de presentar al consumidor a más tardar al día siguiente un acuse de recibo del pedido.
- Conservar los soportes y pruebas de las transacciones realizadas con los consumidores a fin de poder probar ante los organismos de control la conformidad de las mismas.
- Adoptar mecanismos de seguridad para proteger la información del consumidor y la seguridad de la transacción, entre otras enuncias en el texto del artículo.

Estas regulaciones hasta hoy en día son cumplidas por los proveedores, puesto que son obligatorias; sin embargo, ya que deben cumplirse todos estos requisitos, el costo se elevar, a lo cual existiría un porcentaje de consumidores que prefieren ya no realizar este tipo de contrataciones, pensamiento que mide que la seguridad sí tiene precio, más que el valor económico, es la tranquilidad de poder llevar a cabo contratos electrónicos a sabiendas que se cuenta con una legislación que resguarda los derechos y hará que sean respetados.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA NORMATIVA DE MODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR Y LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS ELECTRÓNICOS

Luego del análisis que se ha realizado en la presente investigación, es innegable la importancia y utilidad que tienen los contratos electrónicos hoy en día, especialmente para concretar ciertos actos jurídicos en ejercicio de la voluntad libre y espontánea.

Sin embargo, se ha podido observar que actualmente se ha acentuado la desconfianza al utilizar esos medios, porque no se ha generado la suficiente certeza jurídica que promueva y facilite este tipo de acuerdos, en particular respecto a la regulación en la ley competente, en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

Es en virtud a ello, que se ha visto la necesidad que los contratos electrónicos con tal, sean regulados de manera sistemática en la mencionada Ley, esto es, que tengan un capítulo que sea exclusivamente para la regulación de los contratos electrónicos, el cual se ubicaría en el Título II Contratos, en un Capítulo IV.

6.1 Propuesta de modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor

A efectos que se realice una regulación íntegra, se propone conceptualizar a los contratos electrónicos como tal, siendo que se entiende por contrato electrónico, todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.

Asimismo, respecto a la libertad de contratación, en los contratos celebrados por medios electrónicos se procurará la mayor equidad entre los contratantes, quienes gozarán de la libertad necesaria para estipular las cláusulas que estimen convenientes.

En virtud a los requisitos que deben cumplirse al celebrar contratos electrónicos, se propuso que el proveedor tendrá la obligación de poner a disposición del consumidor, antes de iniciar el procedimiento de contratación electrónica, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- d) El idioma o idiomas en que podrá formalizarse el contrato.

Respecto a la aceptación y manifestación de voluntad al realizar este tipo de contratos, será necesario que conste en los términos que se establezcan, la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, no siendo necesaria la firma convencional, sino basta con señal de aceptación de ambas partes. Una vez efectuado el contrato, el proveedor le enviará al consumidor en un plazo no mayor a 24 horas, la justificación escrita de la contratación efectuada, donde constará toda la información y los términos del contrato.

Además, el contrato se presumirá celebrado en el lugar de residencia del consumidor, salvo que por acuerdo de las partes se señale un lugar diferente, el cual tendrá que constar en una de las cláusulas del contrato electrónico.

Finalmente, en caso de suscitarse un conflicto al celebrar contratos electrónicos, las partes se regirán por lo dispuesto en el Código Civil peruano, respecto al Derecho Internacional Privado; Asimismo, las partes pueden someterse a los mecanismos alternativos de solución de conflictos: Arbitraje, Conciliación o Mediación. El conflicto se resolverá en el país de lugar de residencia del consumidor.

Con la propuesta precedente de modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, le brindaría seguridad jurídica plena al consumidor al realizar contratos electrónicos, puesto que de encontrarse ante una problemática jurídica al realizar contratos vía electrónica, su regulación suficiente y sistemática conllevaría a resolver el conflicto, quedando ambas partes conformes con la impartición de justicia y como consecuencia de ello, no se verían vulnerados los

derechos de los consumidores, lo cual es lo primordial y el objetivo principal en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

CAPÍTULO VII: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 Resultados y análisis estadísticos de encuestas realizadas

Se realizaron encuestas dirigidas a consumidores que hayan realizado contratos electrónicos, así como a personas que trabajan en INDECOPI en Trujillo, a fin de conocer la posición que adoptan frente a las figuras analizadas a lo largo de la presente tesis, tales como la contratación electrónica y la seguridad jurídica que brinda la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, así como se quiso conocer la opinión que los encuestados tenían respecto a la propuesta legislativa que se plantea en la presente investigación.

Realizadas las encuestas y analizados los resultados de las mismas, se desarrollaron los resultados estadísticos, mediante una estadística que describe el análisis manifestado en cuadros y gráficos estadísticos.

7.1.1 Análisis de las encuestas realizadas

Se realizaron dos tipos de encuestas, la primera orientada a consumidores que hayan realizado contratos electrónicos, y la segunda dirigida a personas que trabajan en INDECOPI, esto a efectos de conocer desde los dos puntos de vista la regulación de la contratación electrónica y la seguridad jurídica que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor le brinda a los consumidores en tema de contratación electrónica.

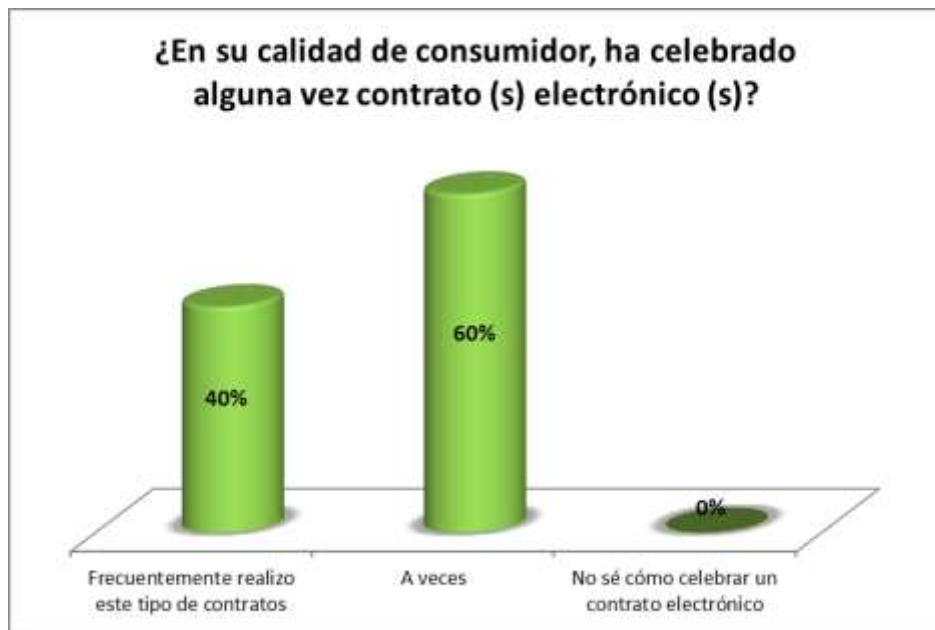
7.1.2 Resultados y análisis estadísticos

A continuación se presentan los resultados reflejados en cuadro y gráficos estadísticos de cada una de las preguntas realizadas a los encuestados:

7.1.2.1 Resultados y análisis estadísticos encuesta a consumidores

1. ¿En su calidad de consumidor, ha celebrado alguna vez contrato (s) electrónico (s)?

Respuesta	Pregunta 1	
	Nº	%
Frecuentemente realizo este tipo de contratos	20	40%
A veces	30	60%
No sé cómo celebrar un contrato electrónico	0	0%
Total	50	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

- Frecuentemente realizo este tipo de contratos.
- A veces.
- No sé cómo celebrar un contrato electrónico.

Porque: _____

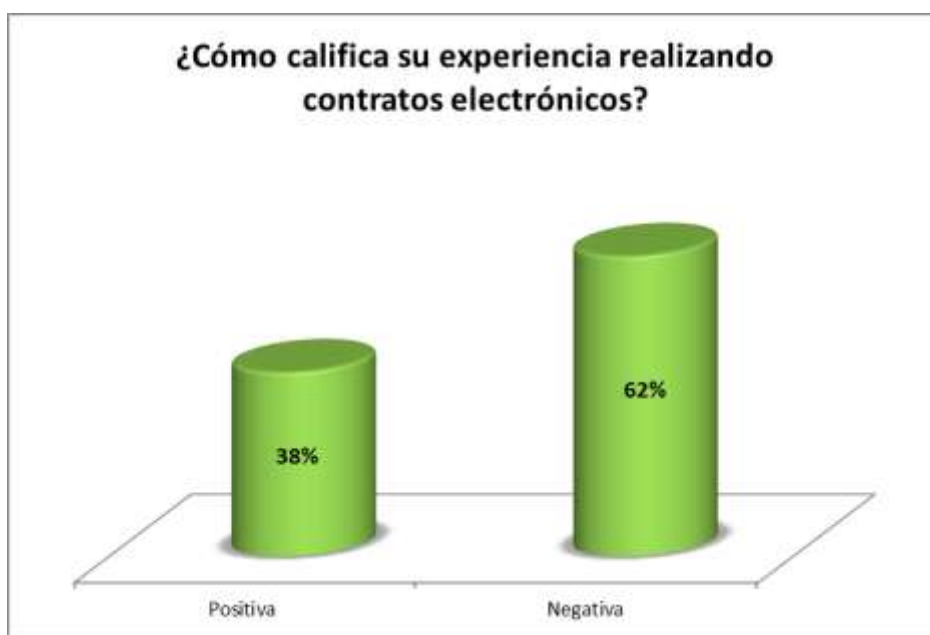
¿Por qué?	Pregunta N° 1	
	Nº	%
Ahorro de tiempo y dinero	19	38%
Genera duda y desconfianza	11	22%
Acceso a una gran cantidad de productos	4	8%
Es una necesidad	3	6%
Compras On line	2	4%
Facilidad de comunicación	2	4%
Poca Información respecto a tema	2	4%
Otros	7	14%
Total	50	100%

La primera pregunta se realizó para conocer si las personas encuestadas realizaron contratos electrónicos y la frecuencia con la que los consumidores realizan este tipo de contratos, teniéndose que el 60% de los encuestados a veces realiza contratos electrónicos, frente a un 40% que frecuentemente realiza contratos electrónicos. Con ello se puede apreciar que efectivamente los contratos electrónicos han cobrado importancia en el desarrollo de la tecnología y cada día se hacen más necesarios en la vida diaria de las personas.

Asimismo, en la explicación de dicha pregunta, se obtuvo que un 38% los realizaba por ahorro de tiempo y dinero, sin embargo a pesar de ello, un 22% aseguró que los contratos electrónicos les generaban duda y desconfianza. Se obtuvieron otras respuestas como acceso a una gran cantidad de productos (8%), es una necesidad (6%), compras on line (4%), facilidad de comunicación (4%), poca información respecto al tema (4%) y otros (14%), con ello se puede apreciar que a pesar que los contratos electrónicos ahorran tiempo y dinero, los consumidores no se sienten seguros realizando dichos contratos por la desconfianza que generan.

2. ¿Cómo califica su experiencia realizando contratos electrónicos?

Respuesta	Pregunta 2	
	Nº	%
Positiva	19	38%
Negativa	31	62%
Total	50	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Positiva

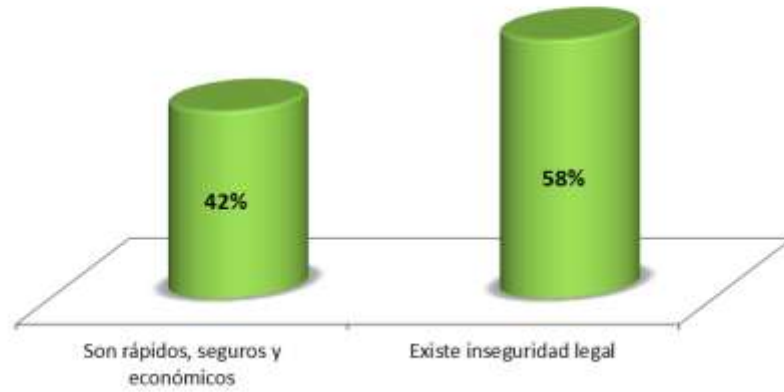
Negativa

La segunda pregunta se realizó para conocer cómo fue su experiencia realizando contratos electrónicos, esto a efectos de conocer el porqué de la experiencia positiva o negativa que tuvo el consumidor realizando contratos vía electrónica. El 31% de los encuestados manifestó su experiencia negativa ante el 19% de consumidores que alegaron haber tenido una experiencia positiva. Al obtener una mayoría una experiencia negativa, se puede apreciar que existe disconformidad con la realización de este tipo de contratación.

3. ¿Qué ventajas o desventajas encuentra usted, en la celebración de contratos vía electrónica, en su calidad de consumidor?

Respuesta	Pregunta 3	
	Nº	%
Son rápidos, seguros y económicos	21	42%
Existe inseguridad legal	29	58%
Total	50	100%

¿Qué ventajas o desventajas encuentra usted, en la celebración de contratos vía electrónica, en su calidad de consumidor?



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

- Son rápidos, seguros y económicos.
- Existe inseguridad legal.

Porque: _____

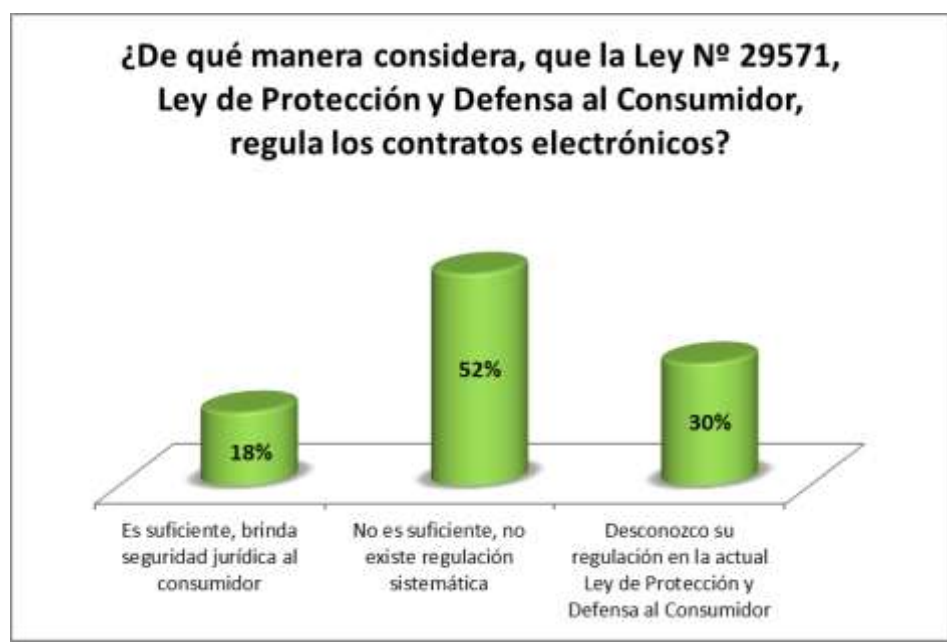
¿Por qué?	Pregunta N° 3	
	N°	%
<i>Son rápidos, seguros y económicos</i>		
Accesibles, eficientes y rápidos	21	42%
<i>Existe inseguridad legal</i>		
No tienen una regulación propia	20	40%
No se pueden generar reclamos en caso de fraude	5	10%
Genera duda y desconfianza	4	8%
Total	50	100%

Respecto a la pregunta número tres, se quiso conocer las ventajas o desventajas que se encuentran realizando contratos electrónicos, para lo cual la mayoría, en un 58% de los encuestados señalaron que existe inseguridad legal con los contratos electrónicos, frente a un 42% que señalaron que son rápidos, seguros y económicos, lo que no hace más que demostrar que los consumidores no se sienten seguros jurídicamente al celebrar contratos electrónicos, colaborando con la confirmación de la hipótesis realizada en la presente investigación.

En cuanto al desarrollo de la pregunta, los encuestados que señalaron que los contratos electrónicos son rápidos, seguros y económicos, en un 42% manifestaron que es debido a que son accesibles, eficientes y rápidos. Sin embargo, los encuestados que señalaron que existe inseguridad legal, un 40% de ellos, sostuvo que no tienen una regulación propia, así como un 10% señaló que no se pueden generar reclamos en caso de fraude, frente a un 8% de los encuestados que señaló que genera duda y desconfianza. En ese sentido, se puede apreciar que la inseguridad y desconfianza siempre está presente en los consumidores al realizar contratos electrónicos.

4. ¿De qué manera considera, que la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, regula los contratos electrónicos?

Respuesta	Pregunta 4	
	Nº	%
Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor	9	18%
No es suficiente, no existe regulación sistemática	26	52%
Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor	15	30%
Total	50	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

- Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor.
- No es suficiente, no existe regulación sistemática.
- Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

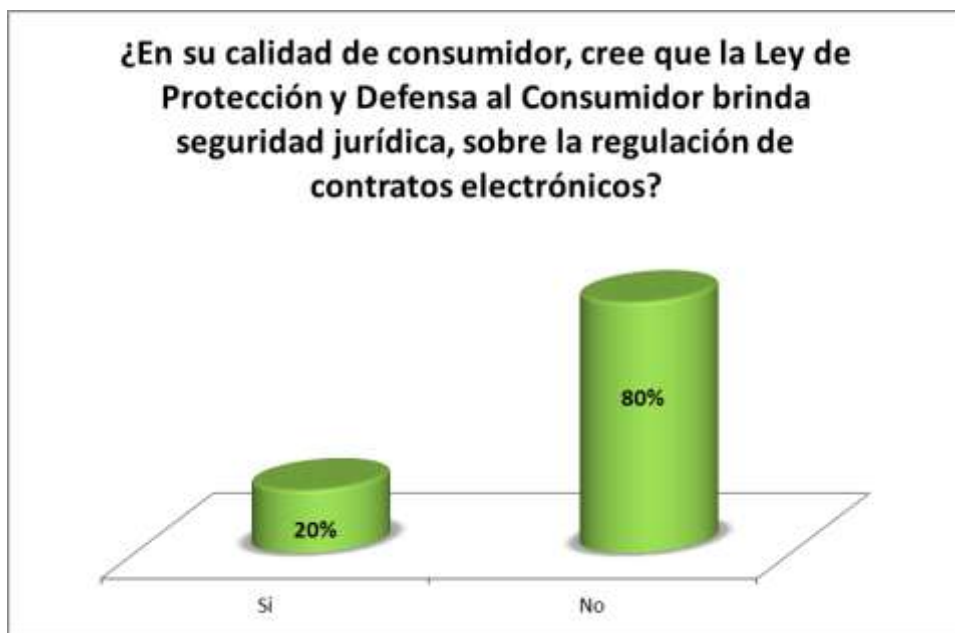
La cuarta pregunta se realizó para conocer de qué manera el consumidor considera que la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor regula los contratos electrónicos, para lo cual se obtuvo que un 52% de

los encuestados considera que no es suficiente, no existiendo una regulación sistemática, frente a un resultado de un 30% de consumidores que desconocían la regulación de los contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, así como un resultado de tan sólo el 18% de los encuestados que consideró que la regulación es suficiente y que brinda seguridad jurídica al consumidor.

Nuevamente podemos apreciar que los consumidores consideran que la regulación de los contratos electrónicos en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor es insuficiente, no estando regulada de manera sistemática.

5. ¿En su calidad de consumidor, cree que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos?

Respuesta	Pregunta 5	
	Nº	%
Si	10	20%
No	40	80%
Total	50	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta Nº 5	
	Nº	%
<i>Sí</i>		
Facilita la comunicación	7	14%
Es eficiente, rápido y seguro	3	6%
<i>No</i>		
No existe una regulación adecuada	20	40%
Insatisfacción con el producto recibido	10	20%
No llegó el producto en el plazo establecido	5	10%
Inseguridad	3	6%
No se tiene opción a modificar las cláusulas	2	4%
Total	50	80%

La quinta pregunta, fue orientada a efectos de corroborar si efectivamente, la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica a los consumidores respecto a su regulación con los contratos electrónicos. En virtud a ello, se obtuvo un sorprendente resultado de un 80% de los consumidores que consideraban que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, no brinda seguridad jurídica en cuanto a la regulación de contratos electrónicos, frente a un 20% de consumidores que manifestaron lo contrario.

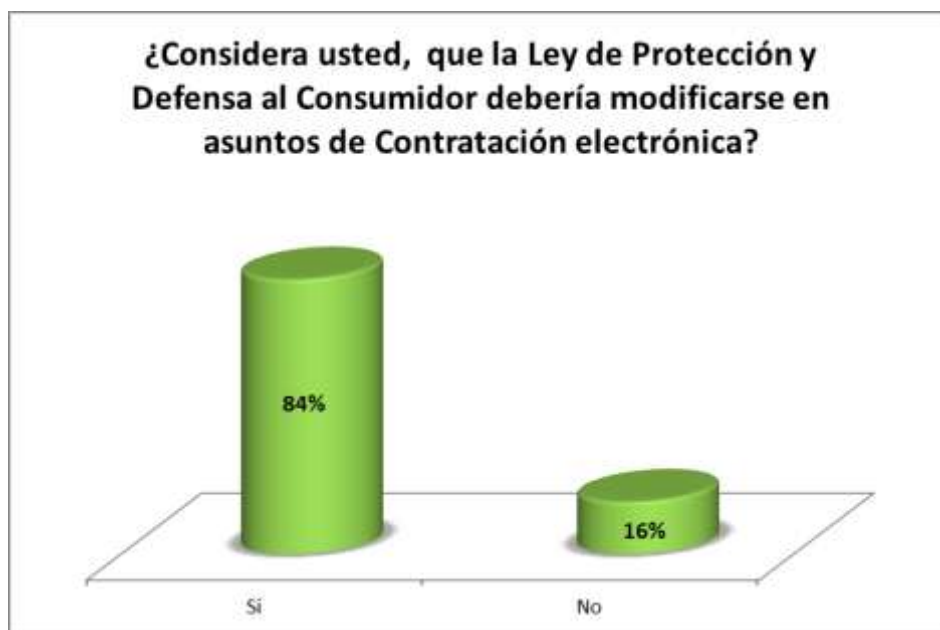
En el desarrollo de la pregunta, se obtuvo que los consumidores que respondieron que la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor sí brinda seguridad jurídica sobre regulación de contratos electrónicos, un 14% de los encuestados respondió que es debido a que facilita la comunicación, frente a un 6% que señaló que es debido a que es eficiente, rápido y seguro.

En cuanto a los consumidores que opinaron que la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor no brinda seguridad jurídica sobre regulación de contratos electrónicos, el 40% de ellos, señaló que no existe una regulación adecuada, el 20% manifestó que tuvo una insatisfacción con el producto recibido, el 10% señaló que el producto solicitado no llegó en el plazo establecido, el 6% manifestó inseguridad y el 4% alegó que no hay opción de modificar las cláusulas en los contratos.

Ello demuestra que los consumidores no sienten seguridad jurídica al realizar contratos electrónicos, puesto que consideran que su regulación no les brinda la seguridad jurídica que se requiere para realizar este tipo de contratos.

6. ¿Considera usted, que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor debería modificarse en asuntos de Contratación electrónica?

Respuesta	Pregunta 6	
	Nº	%
Si	42	84%
No	8	16%
Total	50	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta Nº 6	
	Nº	%
<i>Si</i>		
Modificar las normas para mayor seguridad jurídica	39	78%
Aumento del uso de contratos electrónicos	3	6%
<i>No</i>		
Mayor difusión a los consumidores	3	6%
Correcta su regulación	3	6%
Es correcta	2	4%
Total	50	98%

En la pregunta número 6, se dio a conocer si los consumidores consideraban necesaria la modificación de la Ley de Protección

y Defensa al Consumidor, Ley 29571, en asuntos de contratación electrónicas, con lo que se obtuvo un resultado de 84% de los consumidores que estaban a favor de la modificación de la mencionada Ley, frente a un 16% de los consumidores que estaban en contra de la modificación.

Del 84% de los encuestados que manifestaron estar a favor de la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, el 78% señaló que debía modificarse la mencionada Ley para obtener una mayor seguridad jurídica y un 6% señaló que debería modificarse la Ley para un aumento del uso de contratos electrónicos.

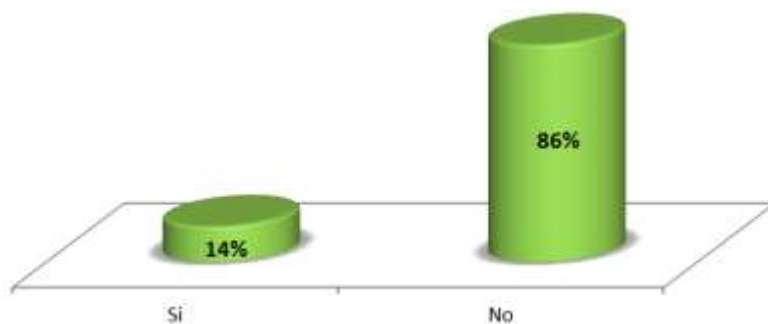
Del 16% que estuvo en contra de la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, el 6% manifestó que solamente debería darse mayor difusión a los consumidores, otro 6% señaló que es correcta su regulación y un 4%, es correcta.

Es evidente que al ser un 84% de los consumidores que están a favor de la modificación de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor, es debido a que existe una problemática muy seria que preocupa a los consumidores, y al conocer las respuestas que dieron los encuestados, todas ellas apuntaron que es debido a la falta de regulación que genera la desconfianza y la inseguridad al regular contratos electrónicos.

7. De haber tenido algún problema jurídico sobre la celebración de contratos electrónicos, ¿acudió a alguna institución del Estado, a efecto de resolver dicho problema?

Respuesta	Pregunta 7	
	Nº	%
Si	7	14%
No	43	86%
Total	50	100%

De haber tenido algún problema jurídico sobre la celebración de contratos electrónicos, ¿acudió a alguna institución del Estado, a efecto de resolver dicho problema?



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta N° 7	
	Nº	%
Si		
No obtuvo solución a su problema	4	8%
INDECOPI, sin embargo no dio solución al problema	2	4%
INDECOPI, vela por los derechos de los consumidores	1	2%
No		
No tuve problemas con la contratación electrónica	27	54%
Desconozco a que institución acudir	10	20%
Falta de decisión	6	12%
Total	50	98%

Finalmente, con la séptima y última pregunta dirigida a los consumidores, se quiso conocer si de haber tenido algún problema jurídico en la celebración de contratos electrónico, acudió a alguna institución del Estado a efectos de resolver el problema, siendo que un 86% de los consumidores señalaron que no acudieron a ninguna institución, frente a un 14% de los consumidores que sí lo hicieron.

En el desarrollo de la pregunta, se obtuvo que de los consumidores que sí acudieron a alguna institución del Estado a efectos de resolver el problema, un 8% no obtuvo solución a su problema, un 4% acudió a INDECOPI, sin embargo no dio solución al problema y un 2% señaló que acudieron a INDECOPI, puesto que es la entidad que vela por los derechos de los consumidores.

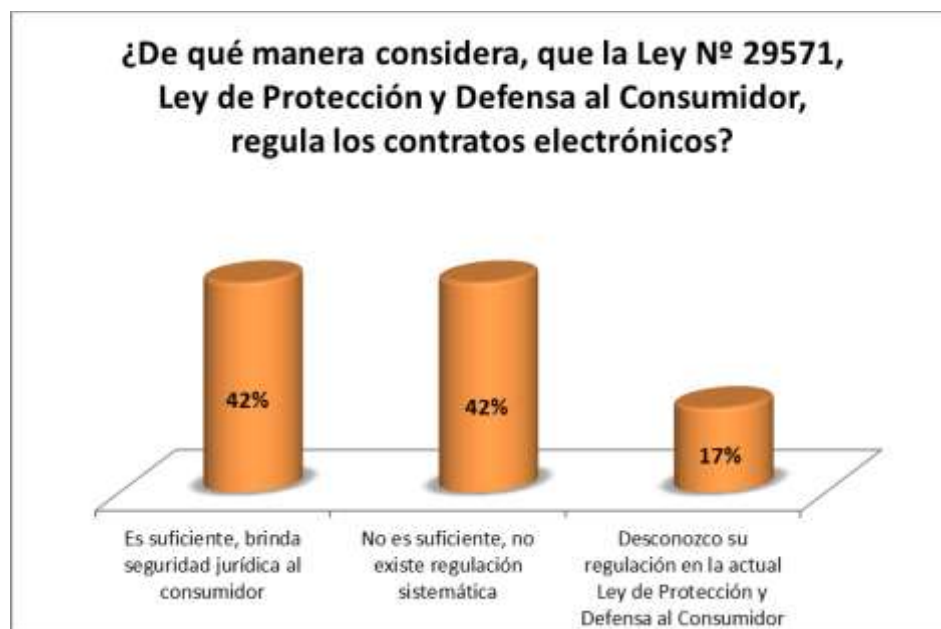
Respecto a los consumidores que no acudieron a alguna institución del Estado a efectos de resolver el problema, se obtuvo que un 54% no tuvieron problemas con la contratación electrónica, un 20% desconocía la institución a la cual acudir y un 12% señaló que no acudió por falta de decisión.

Ello también demuestra que falta difusión por parte del Estado a efectos que los consumidores conozcan las instituciones donde pueden hacer valer sus derechos, ya que de suscitarse algún problema lo primero que deberían de realizar es acudir a la autoridad competente para solucionar controversias de manera pacífica y legal.

7.1.2.2 Resultados y análisis estadísticos encuesta a trabajadores de INDECOPI

1. ¿De qué manera considera, que la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, regula los contratos electrónicos?

Respuesta	Pregunta 1	
	Nº	%
Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor	5	42%
No es suficiente, no existe regulación sistemática	5	42%
Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor	2	17%
Total	12	100%



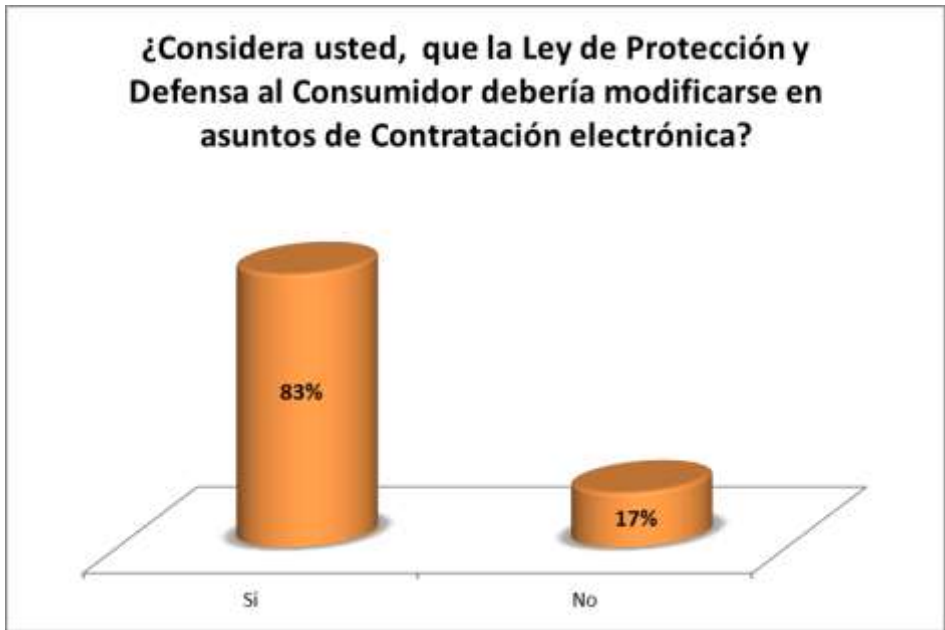
Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

- Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor.
- No es suficiente, no existe regulación sistemática.
- Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

La primera pregunta dirigida a personas que trabajan en INDECOPI, se realizó para conocer de qué manera consideran que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor regula los contratos electrónicos, para lo cual se obtuvo un igual resultado de un 42% de encuestados que consideran que es suficiente y que brinda seguridad jurídica al consumidor, frente a los encuestados que consideran que no es suficiente, no existiendo regulación sistemática y un 17% desconocía la regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

2. ¿Considera usted, que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor debería modificarse en asuntos de Contratación electrónica?

Respuesta	Pregunta 2	
	Nº	%
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta N° 2	
	N°	%
<i>Si</i>		
Modificar las normas para mayor seguridad jurídica	8	68%
Vulneración de los derechos de los consumidores	2	16%
<i>No</i>		
Mayor difusión a los consumidores	2	16%
Total	12	100%

En una segunda pregunta que se les realizó, un 83% de los encuestados consideraba que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor sí debería modificarse en asuntos de contratación

electrónica, frente a tan sólo un 17% de los encuestados que estuvieron en contra de la modificación.

De los encuestados que estuvieron a favor que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor se modificara, un 68% señaló que debía modificarse a efectos de obtener mayor seguridad jurídica y un 16% para que no se vulneren los derechos de los consumidores.

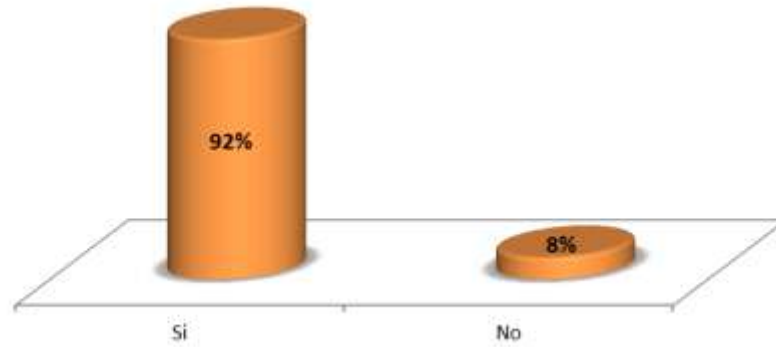
De los encuestados que estuvieron en contra que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor se modificara, el 16% señaló que debía difundirse mejor a los consumidores la Ley de Protección y Defensa al Consumidor para que puedan conocer mejor la mencionada Ley.

Es evidente que no solamente los consumidores consideran que debe modificarse la Ley de Protección y Defensa al Consumidor en asuntos de contratación electrónica a efectos de brindarle seguridad jurídica a los consumidores, sino son también las personas que trabajan en la entidad que protege los derechos de los consumidores quienes también consideran debe realizarse una modificación ya que los derechos de los consumidores se ven vulnerados.

3. Usted como entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores, ¿tiene conocimiento de la existencia de problemas jurídicos relacionados con la contratación electrónica?

Respuesta	Pregunta 3	
	Nº	%
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Usted como entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores, ¿tiene conocimiento de la existencia de problemas jurídicos relacionados con la contratación electrónica?



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta N° 3	
	Nº	%
Sí		
No siempre se cumple con el contrato	5	42%
Inseguridad jurídica persiste	4	33%
En las compras electrónicas, cuando las partes son de diferentes países	1	8%
Hay muchos casos, que necesitan regulación	1	8%
No		
Desconocimiento	1	8%
Total	12	100%

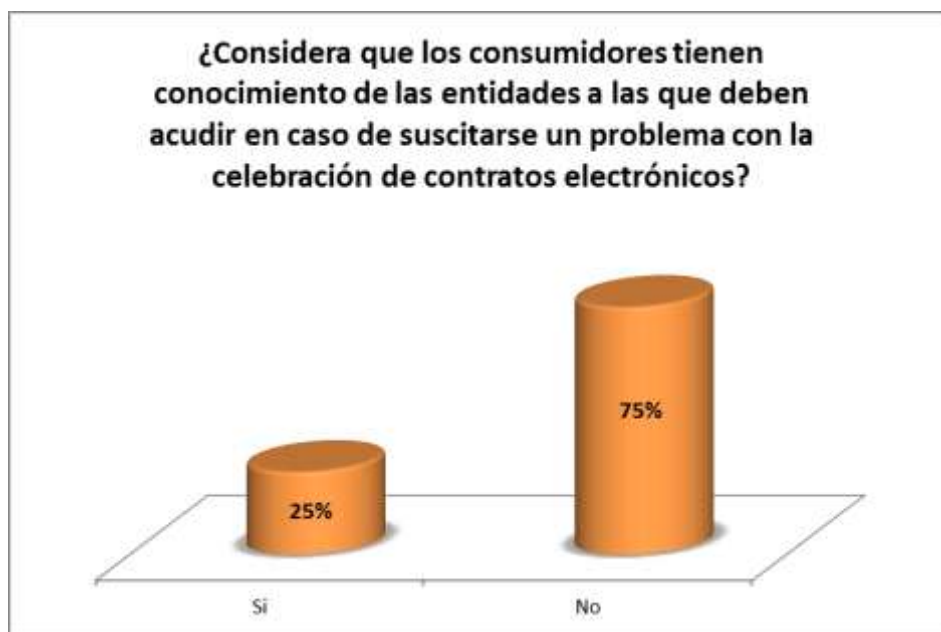
La tercera pregunta se realizó para saber si tenían conocimiento de la existencia de problemas jurídicos relacionados con la contratación electrónica, para lo cual se obtuvo un elevado resultado de 92% de los encuestados que respondieron que sí tenían conocimiento, frente a un 8% de encuestados que manifestaron no tener conocimiento de problemas jurídicos relacionados con contratos electrónicos.

En el desarrollo de la pregunta, se obtuvo como resultado que un 42% era por incumplimiento del contrato, un 33% era debido a que la inseguridad jurídica persiste, un 8% cuando en las compras electrónicas las partes son de diferentes países y el 8% en que hay otros casos en que necesitan regulación.

Con ello se puede apreciar que en la actualidad existen problemas jurídicos relacionados con contratos electrónicos, lo que hace evidente una regulación insuficiente de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor en temas de contratos electrónicos.

4. **¿Considera que los consumidores tienen conocimiento de las entidades a las que deben acudir en caso de suscitarse un problema con la celebración de contratos electrónicos?**

Respuesta	Pregunta 4	
	Nº	%
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora en el mes de noviembre de 2015

Si

No

Porque: _____

¿Por qué?	Pregunta Nº 3	
	Nº	%
Sí		
Existe mayor interés del consumidor en cuanto a sus derechos	2	17%
Acuden a INDECOPI	1	8%
No		
Desconocen como defender sus derechos	4	33%
Falta de comunicación e información	3	25%
Hay poca difusión de la ley	1	8%
Las compras electrónicas con ineficientes	1	8%
Total	12	100%

Finalmente, en la cuarta pregunta se deseaba conocer si consideraban que los consumidores tenían conocimiento de las entidades a las que deben acudir en caso de suscitarse un problema con la celebración de los contratos electrónicos, para lo cual un 75% de los encuestados respondió que los consumidores no tenían conocimiento de la entidad a la cual acudir, frente a un 25% de los encuestados que manifestaron que sí.

Del 25% de los encuestados que respondieron que sí, el 17% señaló que existe mayor interés del consumidor conocer sus derechos y el 8% de los encuestados manifestaron que los consumidores acuden a INDECOPI.

Del 75% de los encuestados que respondieron que no, el 33% señaló que es debido a que no saben defender sus derechos, el 25% respondió que es por falta de comunicación y de información y un 8% porque hay poca difusión de la Ley.

Con lo cual se puede apreciar también, que existe falta de difusión por parte del Estado para brindarle máxima protección a los consumidores.

CONCLUSIONES

1. En virtud a la regulación insuficiente de la contratación electrónica en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, el derecho de los consumidores está siendo vulnerado, ya que no se ha tomado en cuenta el crecimiento y el desarrollo de la tecnología y del estilo de vida que las personas llevan a diario, por lo que se debería desarrollar una modificación a la legislación vigente la cual será aplicable para las contrataciones electrónicas.
2. Mediante la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, le permitirá al consumidor realizar contratos electrónicos de una manera segura y confiable, garantizándole en todo momento seguridad jurídica y principalmente, no se vulnerarán los derechos de los consumidores.
3. A fin de conocer la posición respecto a la modificación normativa presentada en la investigación, se procedió a realizar encuestas dirigidas a los consumidores que hayan realizado contratos electrónicos, así como a trabajadores del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, siendo que del análisis de las mismas se pudo apreciar que el 84% de los consumidores está a favor de la modificación de la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor porque consideran que existe inseguridad jurídica al momento de realizar contratos electrónicos y un 83% de los encuestados de trabajadores de INDECOPI, de igual manera, se encuentra a favor de la modificación de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, Ley 29571, respecto a la contratación electrónica al considerar que no es suficiente ni sistemática y por lo tanto se vulneran los derechos de los consumidores.
4. El 52% de los consumidores encuestados, considera que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor no es suficiente ni existe regulación sistemática, por lo que finalmente tanto los consumidores como las personas que trabajan en la entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores, INDECOPI, están a favor de la regulación de los contratos electrónicos de una manera sistemática en la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, ya que señalan que existe una falta de regulación de los contratos electrónicos en la referida

Ley y por lo tanto los consumidores no cuentan con seguridad jurídica al momento de realizar este tipo de contratos.

5. Finalmente, el resultado de la presente investigación ha sido satisfactorio, debido que se lograron desarrollar los objetivos propuestos, así como se ha ratificado la hipótesis planteada inicialmente con la doctrina, el derecho comparado, con las encuestas realizadas a las personas idóneas, así como con la propuesta normativa realizada, lo cual conllevó a obtener un resultado favorable en la presente investigación.

6. En el Derecho Comparado, la protección y defensa al consumidor, respecto a la contratación electrónica, sí se encuentra regulado en forma sistemática, para ello, se realizó el análisis de los ordenamientos jurídicos de España, Argentina y Colombia. Por ejemplo en la legislación de España, le da énfasis en lo que a la manifestación de voluntad se refiere, a efectos de no vulnerar los derechos de los consumidores, teniendo normatividades complementarias en el ámbito de la contratación electrónica. En Argentina, se enfocan principalmente en el momento de realización del contrato vía electrónica, esto en el sentido que se tiene la certeza el momento de la celebración de dicho contrato. Finalmente, en la legislación de Colombia, la cual es la más completa de todas, señala de manera específica, los deberes y los derechos tanto de los consumidores como de los proveedores, otorgándoles seguridad jurídica plena, puesto que desde el momento en que existe la manifestación de voluntades hasta culminado el contrato electrónico está debidamente regulado.

PROPUESTA LEGISLATIVA

Capítulo IV

Contratación electrónica

Artículo 56.- Se entiende por contrato electrónico, todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.

Artículo 57.- En los contratos celebrados por medios electrónicos se procurará la mayor equidad entre los contratantes, quienes gozarán de la libertad necesaria para estipular las cláusulas que estimen convenientes.

Artículo 58.- El proveedor tendrá la obligación de poner a disposición del consumidor, antes de iniciar el procedimiento de contratación electrónica, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- d) El idioma o idiomas en que podrá formalizarse el contrato.

Artículo 59.- Será necesario que conste en los términos que se establezcan, la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, no siendo necesaria la firma convencional, sino basta con señal de aceptación de ambas partes. Una vez efectuado el contrato, el proveedor le enviará al consumidor en un plazo no mayor a 24 horas, la justificación escrita de la contratación efectuada, donde constará toda la información y los términos del contrato.

Artículo 60.- El contrato se presumirá celebrado en el lugar de residencia del consumidor, salvo que por acuerdo de las partes se señale un lugar diferente, el cual tendrá que constar en una de las cláusulas del contrato electrónico.

Artículo 61.- En caso de suscitarse un conflicto al celebrar contratos electrónicos, las partes se regirán por lo dispuesto en el Código Civil peruano, respecto al Derecho Internacional Privado; Asimismo, las partes pueden someterse a los mecanismos alternativos de solución de conflictos: Arbitraje, Conciliación o Mediación. El conflicto se resolverá en el país de lugar de residencia del consumidor.

Referencias bibliográficas

I. Fuentes bibliográficas

- Alzamora Valdéz, M. (1984). *Introducción a la ciencia del derecho*. Lima: Sesator.
- Alpa, G. (2004). *Derecho del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Baca Oneto, V. (2014). *Protección al Consumidor*. Lima: Corporación Gráfica Aliaga S.A.C.
- Baptista, P., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-hill.
- Calle Casusol, J. (2002). *Responsabilidad Civil por publicidad falsa o engañosa*. Lima: Ara Editores.
- Chamamé Orbe, R. (2011). *La Constitución Comentada*. Lima: Editorial Adrus S.R.L.
- Código Civil Peruano. 1984
- Constitución Política del Perú. 1993
- Departamento de derecho de los negocios. (2003). *El contrato por medios electrónicos*. Bogotá: Editorial Cordillera S.A.C.
- Espinoza Espinoza, J. (2004). *Ley de Protección al Consumidor*. Lima: Editorial Rodhas.
- Feldstein de Cárdenas, S. (2004). Internet y Derecho Aplicable. *Suplemento mensual de Derecho Internacional Privado y de la Integración N° 4*.
- Ferri, L. (2004). *Lecciones sobre el contrato*. Lima: Editora Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Ferri, L. (2004). *Lecciones sobre el contrato*. Lima: Editora Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Garrido, R. (1998). *Contratos Civiles y Comerciales*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Brujas.
- González, P. d. (1997). *Curso de Derecho Tributario*. Lima: Edersa.
- Huayanay, H. (2010). *Contratos*. Lima: MFC Editores E.I.R.L.

- Lavalle, E. (1991). *Contratos*. Lima: Editorial Rodhas.
- León, L. (2007). *La Responsabilidad Civil*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Ley de Protección y Defensa al Consumidor. (14 de Agosto de 2010). Lima, Perú.
- Lima Márques, C. (2001). Curso de Derecho Internacional. *La insuficiente protección al consumidor en las normas de Derecho Internacional Privado*. Washington/Río de Janeiro.
- Lorenzetti, R. L., & Soto, C. A. (2003). *Comercio Electrónico*. Lima: ARA Editores E.I.R.L.
- Lowenrosen, F. (2008). *Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.
- Menéndez Mato, J. (2005). *El contrato vía internet*. España: Bosch editor.
- Piaggio, H. (1961). La seguridad jurídica. *Revista de Derecho* N°20, 28.
- Rezzonico Cruz, C. (1998). *El Consumidor*. Buenos Aires: Astrea.
- Shulterbrandt, S. (2002). Los derechos del consumidor. *Inter-Forum*.
- Torres y Torres Lara, C. (1997). *La Constitución Económica en el Perú*. Lima.
- Torres, A. (2012). *Teoría General del Contrato*. Lima: Pacífico Editores.
- Trigo, F., & Stiglitz, R. (2001). *Contratos*. Buenos Aires: Ediciones La Rocca.
- Van Hasselt, J. (2004). *Protección Legal del Consumidor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Velásquez, Á., & Rey, N. (1999). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Villalba, J. (2012). *Introducción al Derecho de consumo*. Bogotá: Periódicas S.A.S.

II. Webgrafía

- AMERICA ECONOMÍA. (Mayo 2012) *Estudio de Comercio Electrónico en América Latina*. Recuperado el 26 de mayo de 2014.
http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercioelectronico-america-latina-2012/pdf/Estudio_de_comercio_electronico_en_America_Latina_Mayo_2012.pdf

- INDECOPI. (26 de Mayo de 2014). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de INDECOPI:
http://www.INDECOPI.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=673
- INDECOPI. (25 de Agosto de 2012). *Principales derechos como consumidores*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2012, de Principales derechos como consumidores:
http://www.INDECOPI.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=12&JER=137
- INDECOPI. (06 de 06 de 2014). *INDECOPI*. Recuperado el 10 de 06 de 2014, de http://www.INDECOPI.gob.pe/0/modulos/FAQ/FAQ_ListarPreguntas.aspx?PFL=8&JER=200
- Jurídicos, A. (15 de Mayo de 2011). *Aspectos legales aplicados a negocios electrónicos*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2012, de Aspectos legales aplicados a negocios electrónicos:
<http://aspectoslegalesnegocioselectronicos.blogspot.com/>
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (s.f.). *Ley de Servicios de la Sociedad de la Información*. Recuperado el 10 de 06 de 2014, de <http://www.minetur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>
- Moliere. (26 de Marzo de 2011). *El Contrato Electrónico-Derecho Civil*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de El Contrato Electrónico-Derecho Civil:
<http://articulosleyesydeontologiajuriidica.blogspot.com/2011/03/el-contrato-electronico-derecho-civil.html>
- Rada, A. (06 de Noviembre de 2006). *Psicología del consumidor*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de Psicología del consumidor:
www.andresrada.com/descargas/psicologia_del_consumidor.doc
- Rodríguez, R. (06 de Junio de 2010). *LA CONTRATACIÓN MASIVA EN EL DERECHO CIVIL PERUANO: ESTUDIOS DEL CONTRATO POR ADHESIÓN Y DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de LA CONTRATACIÓN MASIVA EN EL DERECHO CIVIL PERUANO: ESTUDIOS DEL CONTRATO POR ADHESIÓN Y DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN:
<http://www.jusdem.org.pe/webhechos/N010/contratacion%20masiva.htm>
- The Boston Consulting Group. (s.f.). *The Boston Consulting Group*. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de http://www.thebostonconsultinggroup.es/media/publicaciones_recientes.aspx

Venegas Zamora, C. (s.f.). *Las Acciones Colectivas y Difusas como Herramientas de Participación de los Consumidores en una sociedad democrática*. Recuperado el 2014 de Mayo de 20, de I Seminario Ibero-Americano de Derecho de los Consumidores: www.ambitojuridico.com

Villalva, J. C. (15 de Agosto de 2008). *Contratos por medios electrónicos*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de Contratos por medios electrónicos:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/876/87602207.pdf>

Zupan, M. (28 de Agosto de 2012). *La definición actual de consumidor según el INDECOPI*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2012, de La definición actual de consumidor según el INDECOPI:
<http://elcristalroto.pe/regulatorio/proteccion-al-consumidor/la-definicion-actual-de-consumidor-segun-el-INDECOPI/>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 en Trujillo, 2014.

<p>PROBLEMA:</p> <p>¿De qué manera la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 regula la celebración de los contratos electrónicos a fin de garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014?</p>	<p>OBJETIVOS: OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571 regula la celebración de los contratos electrónicos, a fin de garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en el Trujillo, 2014.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar doctrinariamente la celebración de contratos, en la Constitución Política de 1993 y la legislación civil. - Describir desde el punto de vista Constitucional, la regulación sobre el derecho de los consumidores. - Analizar según la doctrina, la celebración de los contratos electrónicos. - Interpretar la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, sobre la celebración de los contratos electrónicos que garantizan la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014. - Describir según el derecho comparado la regulación de los contratos electrónicos y el derecho de los 	<p>HIPÓTESIS:</p> <p>La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N°29571, carece de una regulación suficiente y sistemática que garantice la seguridad jurídica del consumidor en materia de contratos electrónicos, en Trujillo, 2014.</p> <p>VARIABLES:</p> <p>Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571 y la celebración de contratos electrónicos. <p>Variable Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en Trujillo, 2014. 	<p>METODOLOGÍA:</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada Libre Causal</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental -Transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Unidad de Análisis</p> <p>62 consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y a personas que trabajan en INDECOPI, en Trujillo.</p> <p>Población</p> <p>62 consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y a personas que trabajan en INDECOPI, en Trujillo.</p> <p>Muestra</p> <p>Encuestas a 62 consumidores que hayan realizado contratos electrónicos y a personas que trabajan en INDECOPI, en Trujillo.</p> <p>Criterio de Selección de muestra</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas Bibliográficas • Encuestas
---	--	--	--

	<p>consumidores.</p> <p>- Plantear una propuesta normativa sobre materia de contratos electrónicos en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.</p> <p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Académica : La presente investigación encuentra su justificación académica en la medida que se busca brindarle la protección máxima a los consumidores en materia de contratos electrónicos a través de la Ley de Protección y Defensa al consumidor proponiendo la regulación integral de la misma para salvaguardar sus derechos.</p> <p>Práctica : La presente investigación encuentra su justificación práctica en la medida que va a garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en la celebración de los contratos electrónicos.</p> <p>Metodológica: Porque el tipo de investigación que se ha empleado en éste trabajo es por los métodos exegético, hermenéutico, analítico, sintético y deductivo, inductivo.</p>		
--	---	--	--

Matriz de Operacionalización

	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
La actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor N° 29571.	<ul style="list-style-type: none"> – Ley creada por el Estado peruano para proteger los derechos de los consumidores, los cuales son derechos subjetivos y personales. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ley: norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. – Seguridad jurídica. – Derechos de los consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ley N° 29571. – Protección plasmada en la legislación la cual es regulada por el Estado. – Derechos inherentes a los consumidores.
Celebración de contratos electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> – Un contrato electrónico es el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> – Acuerdo: decisión tomada en común por dos o más personas. – Transferencia de derechos y obligaciones. – Medios electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> – Regulación de los contratos electrónicos. – Manifestación de voluntades. – Bienes. – Servicios. – Proveedor.
La seguridad jurídica de los consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> – La seguridad jurídica es la garantía dada al consumidor por parte del Estado, en la cual los bienes y derechos de la persona no serán vulnerados. 	<ul style="list-style-type: none"> – Transgresión del derecho de los consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> – Derecho de los consumidores. – Sanción por incumplimiento. – Consecuencia jurídica.

**I. ENCUESTA RELIZADA A CONSUMIDORES QUE HAN
REALIZADO CONTRATOS ELECTRÓNICOS:**

**“LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS COMO GARANTÍA DE LA
SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN LA ACTUAL
LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR EN
TRUJILLO, 2014”.**

1. ¿En su calidad de consumidor, ha celebrado alguna vez contrato (s) electrónico (s)?

- Frecuentemente realizo este tipo de contratos.
- A veces.
- No sé cómo celebrar un contrato electrónico.

Porque: _____

2. ¿Cómo califica su experiencia realizando contratos electrónicos?

- Positiva**
- Negativa**

3. ¿Qué ventajas o desventajas encuentra usted, en la celebración de contratos vía electrónica, en su calidad de consumidor?

- Son rápidos, seguros y económicos.
- Existe inseguridad legal.

Porque: _____

4. ¿De qué manera considera, que la Ley Nº 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, regula los contratos electrónicos?

- Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor.
- No es suficiente, no existe regulación sistemática.
- Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

5. ¿En su calidad de consumidor, cree que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor brinda seguridad jurídica, sobre la regulación de contratos electrónicos?

Si

No

Porque: _____

6. ¿Considera usted, que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor debería modificarse en asuntos de Contratación electrónica?

Si

No

Porque: _____

7. De haber tenido algún problema jurídico sobre la celebración de contratos electrónicos, ¿acudió a alguna institución del Estado, a efecto de resolver dicho problema?

Si

No

Porque: _____

II. ENCUESTA REALIZADA A PERSONAL DE INDECOPI:
“LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS COMO GARANTÍA DE LA
SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN LA ACTUAL
LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR EN
TRUJILLO, 2014”.

1. ¿De qué manera considera, que la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa al Consumidor, regula los contratos electrónicos?

- Es suficiente, brinda seguridad jurídica al consumidor.
- No es suficiente, no existe regulación sistemática.
- Desconozco su regulación en la actual Ley de Protección y Defensa al Consumidor.

2. ¿Considera usted, que la Ley de Protección y Defensa al Consumidor debería modificarse en asuntos de Contratación electrónica?

Si

No

Porque: _____

3. Usted como entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores, ¿tiene conocimiento de la existencia de problemas jurídicos relacionados con la contratación electrónica?

Si

No

Porque: _____

4. **¿Considera que los consumidores tienen conocimiento de las entidades a las que deben acudir en caso de suscitarse un problema con la celebración de contratos electrónicos?**

Si

No

Porque: _____
