

Sistema de Contratación por Medios Electrónicos y el Perfeccionamiento Contractual

Dra. Rosmery Marielena Orellana Vicuña¹

rosmeryorellanavic@gmail.com

Universidad Nacional Federico Villarreal-UNFV

Escuela Universitaria de Posgrado-EUPG

Lima- Perú

RESUMEN

En el presente artículo realizó una revisión de los contratos electrónicos en un mundo internacional; caracterizado por la globalización y nuevas tecnologías digitales acorde a las normativas nacionales e internacionales para su perfeccionamiento contractual. Se concluye que, la política contractual evoluciona constantemente junto a la inteligencia artificial y a la automatización en el comercio de bienes y servicios y, por el contrario, de prospección y de permanente transformación a nivel mundial.

Palabras Clave: Contrato electrónico, internet, economía, tecnología, inteligencia artificial.

¹ Autot Principal

Electronic Contracting System and Contract Perfection

ABSTRACT

In this article he made a review of electronic contracts in an international world; Characterized by globalization and new digital technologies according to national and international regulations for contractual improvement. It is concluded that contractual policy is constantly evolving together with artificial intelligence and automation in the trade of goods and services and, on the contrary, prospecting and permanent transformation worldwide.

Keywords: Electronic commerce, internet, economy, technology, artificial intelligence.

Artículo recibido 25 febrero 2023

Aceptado para publicación: 25 marzo 2023

INTRODUCCIÓN

Los contratos electrónicos acorde a la innovación y globalización han permitido un sólido y vertiginoso desarrollo por su constante crecimiento. El sistema de contrataciones por medios electrónicos, consiste, básicamente, en que el oferente y el receptor manifiestan su voluntad contractual, siendo el medio transaccional realizado por vía electrónica, dando validez al acto contractual.

La trascendencia de las operaciones *online* ha dado origen a una vorágine de nuevas tendencias y formas de gestión empresarial; se tiene, pues, que la expresión de “contratación electrónica” no es una categoría de contrato en sentido técnico-jurídico, contrato con cláusulas específica o que trate sobre objetos relacionados con la informática, contrario sensu engloba un concepto más amplio, por cuanto un contrato celebrado por vía electrónica, con independencia de su naturaleza jurídica e irrelevancia de su objeto, implica que el tracto comercial de los bienes y servicios se llevan a cabo sustituyendo el lenguaje oral y escrito a diferencia de los contratos tradicionales, precediendo a la contratación privada tradicional por el lenguaje electrónico o automatizado.

En nuestro país, el Código Civil permite el empleo de medios electrónicos para comunicar la manifestación de voluntad y el uso de la firma electrónica —voluntad expresa o tácita—. Dicho de otra manera: es expresa también al hacer uso de actuales y futuros medios que contengan un mecanismo tecnológico que, por su mecánica científica interior, permite obtener resultados satisfactorios que persiguen un fin de beneficio personal o colectivo dado a la celeridad en la celebración de los mismos.

LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS

En este artículo se define la contratación electrónica, haciendo uso de los medios tecnológicos dado que este fenómeno responde, no solo a los milagros científicos que abundan en el mundo, sino a raíz de la transformación de la sociedad que siempre está cambiando constantemente de hábitos y amoldándose a los constantes cambios tecnológicos e innovación.

Esta modalidad contractual que no requiere del mundo físico, tiene beneficios y desventajas monumentales, no solo por un tema espacial, sino también exponencial. Puesto que podemos cubrir un mercado exorbitante y efectuar un vínculo contractual, prácticamente automatizado. La contratación electrónica se caracteriza por la ausencia de los contratantes en la perfección del negocio. Es decir que los contratantes no están presentes en la conclusión del referido contrato. (Moreno, 2017).

En ese sentido, la contratación electrónica, en esencia, tal como el tipo de contratos físicos, subsume la manifestación de voluntad de las partes, para contratar un servicio o adquirir un bien. Asimismo, debiendo tenerse presente que los elementos propios del contrato electrónico tienen la validez, forma y fondo que cualquier otro contrato típico, requiriendo que se cumpla con los requisitos legales respectivos, para que cumpla o trata de cumplir con los estándares de seguridad requeridos. (Nieto, 2016).

Asimismo, en los casos en que estos contratos electrónicos en los que las máquinas operan automáticamente, aunque materialmente nos puedan generar dudas acerca de la intervención humana en el momento del perfeccionamiento contractual, no podemos sino concluir que el contrato se perfecciona y materializa por la voluntad de las partes contratantes. Esta interacción automática se gesta a partir de instrucciones creadas por el hombre en las cuales plasma su voluntad. La voluntad solo le pertenece al hombre y la máquina o el ordenador es un mero instrumento para transmitir ésta. Por más que se trate de máquinas automatizadas, éstas han requerido de una previa programación que sin duda alguna ha sido realizada por un ser humano”. (Nieto, 2016)

Choque (2015) señala que frente a un conglomerado de la invasión de redes sociales en el mundo entero, las personas las utilizamos tomando en cuenta que existe una agilidad, rapidez con el cual ahorramos tiempo y dinero en viajes, estadía, y el peligro de los asaltos que a diario ocurren en nuestro medio, en razón que es un problema latente y actual, que es indispensable que haya garantía en la celebración de contratos a través de las redes sociales y esta vez con el respaldo del sistema normativo nacional.

Las diferencias entre los contratos realizados utilizando medios electrónicos o digitales y los contratos tradicionales, ha causado un sinnúmero de problemas, que en algunos casos han dejado sin solución a conflictos legales por la utilización de las nuevas tecnologías en el área contractual. (Ordóñez, 2010)

De otro lado se tiene la problemática que, acarreado la celebración de contratos electrónicos vía internet, celebrado por el público en general y propiamente de los comerciantes y profesionales, en la adquisición de bienes o servicios, tanto a nivel nacional, como mundial; propiamente en el ámbito local de la ciudad de Lima. A pesar que existe una normatividad al respecto, sin embargo, nos damos cuenta que es muy insipiente, superficial y no guarda los parámetros de seguridad en la celebración de contratos a través de las redes sociales y tiendas virtuales, por cuanto muchas veces nos hemos visto estafados tras el incumplimiento por parte del oferente, peor aún es que al no haber garantías suficientes, las personas se ven desprotegidas porque no saben qué hacer ni donde presentar sus demandas.

Al no haber una protección de la norma legal, es preciso sugerir que haya una modificatoria en la Carta Magna, en cuanto a la celebración de contratos electrónicos vía internet, con un fondo de garantía ante la SBS, por parte del oferente, con ello se verá en cierta medida seguro los intereses y las inversiones de los adquirentes y antes de la celebración de los contratos, los oferentes deberán de demostrar su depósito al Fondo de Garantía de la SBS; con ello se evitará las estafas que hoy en día va creciendo con más fuerza. (Choque, 2015).

Uno de los problemas más álgidos que se presenta en la contratación por medio electrónicos es la inseguridad en la Contratación Electrónica celebradas mediante la red de internet, puesto que al ser un espacio intangible y de acceso inmediato, rápido y universal, es muy fácil para los expertos en informática y electrónica navegar por la red e interceptar la información, y lo que es peor, adulterarla o destruirla.

A la fecha, se ha tenido que clasificar a aquellos cibernautas que delinquen por la red, a fin de categorizarlos según los crímenes o fraudes o realizan aprovechándose de la red abierta. Y los tipos son los siguientes:

- a.- *Los hackers*, son intrusos que se valen de determinados mecanismos tecnológicos, para sustraer claves secretas de cuentas virtuales a fin de conseguir su propósito de obtención de determinada información.
- b.- *Los crackers*, sujetos que intervienen los comandos de seguridad de los softwares a fin de vulnerar sus códigos de licencia, liberan su reproducción y comienzan a piratear estas creaciones informáticas, sin el consentimiento de las empresas que desarrollan estos programas y violando los derechos de autor.
- c.- *Los cyberpunks* o vándalos electrónicos, aquellos que se valen de un archivo infectado, para sustraer o invalidar datos en general de servidores, programas o plataformas informáticas en general.
- d.- *Los phreakers* sujetos que tienen conocimiento de estrategias y de algoritmos informáticos de los cuales se valen, para conseguir penetrar sistemas económicos y/o financiero a fin de conseguir dinero y también, pagar los servicios a un precio inferior al que la entidad lo oferta.
- e.- *Los sniffers* o rastreadores, son utilizados, para invadir el sistema interno de los cerebros de las computadoras (disco duro) que a su vez está interconectada a una red. La información que buscan los *sniffers*, es todo lo que puedan conseguir de los correos electrónicos, cuentas de redes sociales, entre otros dispositivos.

Por todo lo antes expuesto, es imprescindible señalar que, la seguridad en internet, es un tema complejo y serio y que merece especial atención. No obstante, precisamente, para paliar esta problemática,

importantes corporaciones, desarrollan políticas de seguridad validando con frecuencia, que la política de seguridad de sus operaciones, sean cada vez más eficaces y eviten la filtración de cualquier riesgo para sus operaciones o interés de la firma. (Medina, 2017).

2.1. Características de los contratos electrónicos

Se trata de un contrato análogo al real, por lo que comprende derechos y obligaciones. Su característica digital implica lo siguiente: a) No necesita la identificación de las partes intervinientes, b) Existe incertidumbre legal, c) Verificación del documento, Anuencia perfecta o contrato de adhesión; nulidad por vicios de consentimiento (edad, capacidad mental, autorización), Derechos del consumidor, Confidencialidad en la privacidad de los datos (debe cumplir la ley correspondiente). (Choque, 2015).

2.2. La Formación de los Contratos Electrónicos

Conforme a los contratos electrónicos, como lo plantea Choque, existen serios cuestionamientos, básicamente en lo que respecta en cuanto al concepto de lo que significa el momento en que surge los acuerdos de un contrato. En los concerniente al espacio, forma y modos en que se permiten viabilizar el contrato. (Castro, 2021).

En tal sentido, los principios jurídicos tratan de delimitar el status de los contratantes, por una parte, si estos participan del acuerdo contractual de manera presente o en estado de ausentes y por la otra parte, la economía de la norma ampara esta figura y señala que para que un contrato se cree, deben estar presentes las partes y realizar el acto jurídico con inmediatez y en lo que se refiere al lugar donde se debe concretar el contrato, el art. 1374 del Código Civil Peruano, señala que, “la aceptación y efectividad del mismo comenzará desde el momento en que es recibido en la dirección del destinatario”. (Código Civil, 2015).

Según la doctrina italiana, cuando las personas celebran algún tipo de vínculo contractual se encuentran en lugares equidistantes y, se les denomina “personas distantes” ya que si bien no comparten un mismo lugar en el que se encuentran las partes, comparten el mismo interés por suscribir un contrato que revista de los requisitos necesario, para que sea legal, en cuya virtud, la doctrina plantea cuatro sistemas, los cuales son la declaración, la expedición, la recepción y el conocimiento. (Domínguez, 2011)

A). El sistema de la declaración: se da desde el momento en que el destinatario al que se le ofrece el producto o servicio, decide aceptar; debiendo expresarse ello, como una declaración de voluntad.

b). El sistema de la expedición: ocurre a partir de que el declarante se desprende de su aceptación y pierde control sobre ella, así estamos ante un trámite que ya no tiene reversión, pues se han seguido todos los

pasos necesarios, para su concreción y ya no se puede desistir de ella, salvo culminación de los plazos de vencimiento o según lo indique la normativa vigente del Código Civil.

C). El sistema de la recepción: ocurre al momento en que el contrato, previamente aceptado por el oferente, llega a su poder en cualquier lugar donde se encuentre.

D). El sistema del conocimiento o de cognición: referido a que el contrato produce todos sus debidos efectos, a partir de que el oferente conoce la aceptación de la contraparte que suscribe el contrato. (Choque, 2015).

La digitalización del comercio, en la actualidad, es poseedora de una extraordinaria expectativa a nivel mundial. Por lo que fortalece los mercados financieros físicos y los proyecta a un crecimiento exponencial sin límite, a la par que los mecanismos de contratos electrónicos, suponen una gran ventaja en la consecución de diversos fines económicos y prácticos. (Operti, 2019)

En tal sentido y dada la importancia de los contratos electrónicos es de suponer que estos avances, solo son posibles por ese desarrollo cuántico de los milagros tecnológicos, el uso del Internet que, con las herramientas en pleno uso, logran ese crecimiento esperado y el desarrollo de diversas economías.

Si hacemos un poco de historia, regresamos al año 1995, donde Netscape.com daba inicio a la era de los anuncios publicitarios de algunas empresas, abriendo la puerta a un mundo lleno de posibilidades, en donde la publicidad comenzó a reinar. Y los sitios web con ese tipo de contenidos, fueron afianzándose cada vez más y de manera vertiginosa, llegando hasta estos momentos en que no podemos hablar de una web, sin referirnos a un modo explícito de vender y de publicitar un producto x determinado. (Medina, 2017).

Este principio se encuentra contenido en nuestro Código Civil, con motivo de la modificatoria introducida por la Ley N° 27291, en los arts. 141°, 141-A, y 1374°; en los que se establecen la voluntad del sujeto de manifestarla en un acto jurídico y de manera “expresa”, mediante algún tipo de medio electrónico, ello validado por el artículo 1374°, que faculta que entre sujetos que no estén físicamente presentes, pueda darse la concordancia de voluntades a efectos de que concreten un contrato de bienes o servicios. (LEY N° 27291, 2000).

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL COMERIO ELECTRONICO

3.1. Principio de neutralidad tecnológica (PNT)

Este principio, y el de equivalencia funcional, tienen en común que, para dar cabida a sus documentos electrónicos o telemáticos, deben ser neutrales. Lo que se busca es que, a través de este principio, la normativa del contrato electrónico fuera que las tecnologías futuras no estén obligadas a ser modificadas en un tramo cronológico (cincuenta años, por ejemplo). (Remolina, 2013)

3.2. Principio de buena fe (PBF)

Este principio es el basamento fundamental de los contratos, puesto que debe imperar siempre en contratos no sólo electrónicos, sino de cualquier otra índole.

3.3. Principio de libertad contractual (PLC).

Regulado por el artículo 1.1 de los Principios del Instituto Internacional para la Unificación del Derecho Privado, así como en el artículo 4.1 de la Ley Modelo de Comercio Electrónico, que tiene por objeto crear las posibilidades, para facilitar el comercio mediante la tecnología y el uso de mecanismos informáticos. Sensibilizando a los organismos legales a fin de que normen a favor del comercio electrónico; derogando normas que lo limiten o entorpezcan.

3.4. Principio de regulación mínima (PRM)

Es aquel que se cree necesario para evitar que obstaculice nuevas formas de hacer negocios vía internet, con lo cual limitaría sobremedida el progreso de la sociedad telemática. Hay posturas disímiles sobre el particular, pues existen quienes promueven autorregulación exclusiva y excluyente del sistema empresarial, con sus consecuentes procesos financieros electrónicos y quienes contrario a ello, propugnan por una política rígida de control y de barreras gubernamentales, amén de imponer un criterio uniforme para todos los que desarrollan sus actividades económicas, beneficiándose del comercio electrónico. (Villegas, 2009)

3.5. Principios básicos en la contratación electrónica (CE)

Llegados a este punto del trabajo de investigación, los principios que preceden a los contratos electrónicos deberían ser contenidos como los mismos que abonan a los del comercio escrito. Por lo que es necesario detenernos en los principios que resumimos en la siguiente tabla:

Tabla 1.*Cuadro sintético de los principios contractuales*

PEF	PIDPOCP	PNT
Debido a que cumple el mismo fin que los documentos ológrafos, debe tener los mismos efectos entre las partes.	No por el hecho de ser un documento electrónico debe variar en su naturaleza en forma y fondo.	Se plantea que los CE mantengan su vigencia en cuanto a su estructura durante el paso del tiempo.
PBF	PLC	PRM
Debe primar siempre la buena disposición y el buen ánimo, a fin de que prevalezca la confianza. esto es válido, para todo tipo de acuerdo.	Busca facilitar el comercio mediante la tecnología y mecanismos informáticos. Los organismos legales deben normar en favor del comercio electrónico.	Se cree necesario, para fomentar nuevas formas de hacer negocios vía internet, y su desarrollo y expansión se consolide.

**Elaboración propia

COMERCIO ELECTRÓNICO

Condensando, podemos ir concluyendo que el comercio electrónico es un sistema moderno que permite realizar negocios y que involucra las actividades de las empresas, los agentes de negocios y consumidores universales, a fin de que todos estos grupos se beneficien en la reducción de costos como con los factores de tiempo, practicidad y automatización.

Como decíamos, el comercio electrónico puede entenderse como una forma, de intercambio comercial en la que las partes involucradas mantienen interacción mediante la red, en lugar de realizarlo en espacios físicos o materiales. En la actualidad, este tipo de comercio se caracteriza por el constante perfeccionamiento en las cadenas de suministros y los sistemas financieros. (Domingo, 2000

Como se puede ver, en las compañías, están haciendo a un lado todas las estructuras jerárquicas antiguas, además de estar erradicando las barreras existentes dentro de la compañía como entre sus proveedores y clientes.

Los tramos mercantiles, como las plataformas comerciales, están en permanente lanzamiento de nuevos diseños y puestos al mercado, con lo que consigue los objetivos planteados, superando largamente a los objetivos precedentes.

Se puede notar cómo algunos procesos atraviesan a la compañía y algunos otros son compartidos y operados tanto por la compañía como por sus proveedores y clientes.

El comercio electrónico nos permite conducir las transformaciones necesarias, para consolidar el sistema, pero dentro de una escala global. Logrando que las empresas alcancen mayor efectividad y sus proyecciones escalen a un ritmo vertiginoso que permitan mayor productividad y rentabilidad. además, el comercio electrónico permite que tanto los proveedores, cuanto los clientes, puedan servir y servirse de la empresa, sin importar su geolocalización.

Como se ha estado mencionando, el comercio electrónico es una metodología para el cambio, por lo que no hay que verlo simplemente como algo que se agrega a la manera común de hacer negocios, porque entonces los beneficios serán limitados.

Las mayores obtenciones de dividendos serán para aquellas compañías que alcancen la reestructuración de su política comercial. De esa manera, podrá utilizar todos los mecanismos tecnológicos útiles y necesarios, para su mejor consecución empresarial.

4.1. La Categoría del comercio electrónico

Referida a los procesos comerciales que se realizan entre las agencias gubernamentales y las corporaciones empresariales. Verbigracia, hoy en día, las campañas políticas electorales de los países del mundo, extienden la difusión de sus propuestas políticas, mediante campañas inteligentes. Focalizando su público objetivo determinado y el tipo de mensaje que se desea compartir. Asimismo, los gobiernos, ponen en marcha, constantemente, programas de alfabetización digital a su población, a fin de que se pueda contar con el mayor número de personas, beneficiándose del progreso digital. Por ende, también las agencias de gobierno, mediante sus instituciones, desarrollan un comercio electrónico a fin de que se implemente una política comercial a favor de los ciudadanos.

En el comercio electrónico, se encuentran los negocios que venden productos o prestan servicios on-line, a través de la web, redes sociales, entre otras plataformas. Popularmente se la denomina tiendas on-line o tienda virtual. Este tipo de comercio, en comparación con los comercios tradicionales, ofrecen abundantes ventajas al consumidor como al comerciante, debido a que la supresión de intermediarios y el limitante de lugares físicos de venta, reduce costes del producto final en favor del cliente e incrementa el volumen de ganancias para el empresario.

En los modelos fundamentalmente dedicados a las ventas, tenemos a los siguientes:

A). *Tienda Virtual*: Negocio que comercializa todo tipo de producto o servicio a través de la red, siendo el ejemplo más clásico Amazon.com. Estos negocios surgieron con el nacimiento de la web y proliferaron enormemente con el auge del comercio electrónico.

B). *Tienda clásica con servicio on-line*: Se refiere a aquellos negocios tradicionales que han creado un sitio web de venta on-line con el objeto de abrir nuevos canales de ventas y mejorar los servicios ofrecidos a sus clientes.

C). *Tienda de productos digitales*: Son aquellas tiendas virtuales que comercializan exclusivamente productos o servicios digitales, tales como música, fotos y videos digitales, libros electrónicos, artículos, informes, software, etc.

D). *Venta por catálogo*: La venta por catálogo tradicional se basa en el envío de catálogos impresos por parte del comerciante y la realización de pedidos por correo o por teléfono. La aparición de la web abre una nueva vía a este tipo de comercios, ya que tanto la consulta del catálogo como la realización de pedidos se pueden realizar a través de Internet. (Dubuc, 2020).

Hoy en día, la forma o medio de llevar adelante el sistema comercial está signado mediante el constante crecimiento y evolución de los procesos y las cadenas de producción, ventas y finanzas. Lo que permite que esté cambiando la organización y las operaciones de las entidades empresariales. Como señalábamos, el comercio electrónico nos permite realizar estos cambios a un nivel mundial, para que, de tal modo, el trabajo se realice de una manera más estrecha con los proveedores y para que los clientes sientan que es importante su satisfacción, entregándole un producto de calidad y con inmediatez. Eliminando las barres del tiempo y del lugar.

El comercio electrónico hoy, por hoy, puede existir en cualquier medio donde haya un intercambio de información; tanto en empresas, como en agencias gubernamentales. En lo que se refiere a compras o adquisiciones, finanzas, industria del transporte, de la salud, y data de ingresos o impuestos. También tenemos que existen compañías que están valiéndose del comercio electrónico, para acceder a canales de mercadeo y ventas; tales como el acceso interactivo a catálogos de productos, listas de precios y folletos publicitarios. Venta directa e interactiva de productos a los clientes. Soporte automatizado, que posibilita a los clientes que por sí solo, ayudados por la inteligencia artificial, encuentre soluciones fáciles y didácticas a sus problemas o interrogantes.

En las actividades empresariales de este tipo, los beneficios comerciales son múltiples. acortamiento de las labores administrativas, acuerdos mercantiles veloces y prácticos, acceso simple y rápido a políticas de información y abreviación de los requerimientos, para el aspecto funcional en el sistema computarizado. Según el Código Civil peruano, la doctrina de los contratos tiene por finalidad la creación, regulación, modificación, transferencia o extinción del acuerdo contractual. (Soto, 2002)

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 abona a que los compradores se encuentren en un enrarecido clima de 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. (Rodríguez, 2015).

4.2. Normatividad de los contratos en el Perú

Tabla 2

Marco legal peruano

Constitución Política (1993)	Código Procesal Civil
-Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...) inc.14 “A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.	<i>Artículo 1351°.- El contrato es un acto jurídico plurilateral, referente a una relación jurídica obligacional de carácter patrimonial.</i>
-Artículo 65, Defensa de los Consumidores y Usuarios.	(Aprobado en sesión del 14.04.97) Código de Protección y Defensa del Consumidor.
-Ley 29571, Protección y Defensa al Consumidor.	<i>Artículo: IV. Definiciones: Consumidores o usuarios</i>

** Adaptación propia

Según lo establecido el artículo 65° de la Constitución Política en lo concerniente 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 y conforme a Ley, 29571. A diferencia de la anterior. (Ley, 29571, 2010), 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 tendrá mayor participación en el sector económico y ya no solo será un árbitro en determinadas situaciones o divergencias; sino que comenzará a tener un rol protagónico en cuanto a las inversiones en diversos sectores estratégicos; 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, 2014).

4.3. Código de protección y defensa del consumidor

Este Código, en su normativa vigente, señala que la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, instituye un principio fundamental de la política social y económica del Estado: la salvaguarda de los beneficios que encierran las facultades de los consumidores, conforme al artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en su régimen de economía social de mercado, que se describe en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

El Código ampara los derechos de los consumidores a poder adquirir productos y servicios por los cuales se sientan conformes y a gusto; y, sobre todo, que obtengan el bien real o servicio óptimo, por el que entregan el emolumento. De este modo, se espera que se eliminen las prácticas antiéticas que afectan los naturales intereses de los consumidores. En el apartado económico de la Carta Magna, se establece que los consumidores, gozan de prerrogativas idóneas, a fin de que se respeten todos sus debidos derechos. (Indecopi, 2010).

PERFECCIONAMIENTO CONTRACTUAL

En la misma línea de lo señalado precedentemente es importante que exista una implementación mediante la regulación del contrato electrónico y su perfeccionamiento contractual, en nuestro Código Civil como un contrato típico, por ser la norma general, la cual regula las relaciones civiles entre personas; en este

caso, vendedores y compradores; ya que, la masificación del internet está más presente que nunca, y el comercio electrónico se encuentra posicionándose positivamente en la celebración del contrato electrónico para las ventas a distancia; pero, al no contar con un respaldo legal en nuestro Código Civil, se generaron conflictos, reflejando desconfianza entre comerciantes y adquirentes; por lo que, resulta predominante ser eficaz en la regulación de estas modernas modalidades contractuales por seguridad jurídica.

Puesto que, las estructuras jurídicas han sido objeto de cambios, debido al surgimiento de nuevas formas de contratación, así como la aparición de un elemento de la sociedad: el consumidor, lo que requiere una reforma de las estructuras jurídicas para evitar el divorcio entre la ley y la realidad, nutriéndose; la sociedad, con normas modernas, vigentes y ágiles que brinden seguridad y garanticen el libre desenvolvimiento de sus actividades económicas. (Siccha, 2022).

MÉTODO

El tipo de investigación realizada es de tipo básica, dado que se encuentra orientada al conocimiento y comprensión, ese sentido su propósito es profundizar y aumentar el conocimiento recogidos en la realidad problemática del presente estudio, a la protección al consumidor, permitiendo ampliar y aportar conocimientos jurídicos, para que posteriormente ayude a obtener un resultado que dé respuesta a la problemática formulada y que será fundamento para otra investigación. (Carruitero, 2014).

RESULTADOS

Después de haber realizado la investigación como resultado del análisis se tuvo que las hipótesis de estudio fueron validadas a través de la aplicación de la encuesta, pues las respuestas confirmaron los supuestos planteados por el investigador a partir de la definición operacional de las variables de investigación. Veamos los resultados obtenidos, con sus respectivos análisis e interpretación que complementa la Discusión.

Cuadro 1

1. ¿Estima Ud. que, debe identificarse las relaciones jurídicas entre los contratos electrónicos y la manifestación de la voluntad contractual?

Opinión	Usuarios	Trabajadores	funcionarios	Nº	%
Si	21	27	4	52	80%
No	9	10	4	23	20%
Total	30	37	8	75	100%

En el **cuadro 1** se pudo verificar que existe una marcada tendencia de los encuestados en considerar que debe identificarse las relaciones jurídicas entre las los contratos y la manifestación de la voluntad contractual.

Cuadro 2

- 2 ¿Estima usted que, el contrato puede perfeccionarse a través de la tecnología electrónica?

Opinión	Usuarios	Trabajadores	funcionarios	Nº	%
Si	21	27	4	52	80%
No	9	10	4	23	20%
Total	30	37	8	75	100%

La lectura del cuadro **2** se advirtió que es sumamente seleccionadora, dado que se observó una absoluta mayoría que considera, que los contratos electrónicos son pasibles de perfeccionarse a través de la tecnología electrónica.

Cuadro3

3. ¿Considera que el estado debe garantizar el uso de la tecnología a fin contratar electrónicamente?

Opinión	Usuarios	Trabajadores	Funcionarios	Nº	%
Si	21	27	4	52	80%
No	9	10	4	23	20%
Total	30	37	8	75	100%

La lectura del cuadro 3 se tiene que fue sumamente seleccionadora, porque se observó una absoluta mayoría que considera, que el estado debe garantizar el uso de la tecnología a fin contratar electrónicamente.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando en consideración el objetivo general de la presente investigación, se identificó que entre los contratos electrónicos y la manifestación de la voluntad contractual existe una la relación jurídica,

quedando corroborado en la respuesta recabada por la encuesta aplicada que destaca que los contratos electrónicos generan una relación jurídica con la manifestación de la voluntad al generarse derechos y obligaciones a las partes contratantes, coincidiendo con lo señalado con Nieto (2016), donde refiere que los contratos electrónicos se perfeccionan con la intervención humana al manifestar su voluntad las partes contratantes.

Asimismo, se estimó que el contrato puede perfeccionarse a través de la tecnología electrónica, quedando corroborado, con las respuestas recabadas por la encuesta aplicada que resalta que en puridad los contratos son pasibles de su perfeccionamiento mediante la aplicación de las herramientas tecnológicas.

Finalmente se consideró que el estado debe garantizar el uso de la tecnología a fin contratar electrónicamente, quedando corroborado, con las respuestas recabadas por la encuesta aplicada, de lo que se colige que el estado como ente tutelar está obligado a establecer estamentos legales que brinden seguridad jurídica para el correcto uso de las tecnológicas en las contrataciones electrónicas.

CONCLUSIONES

Se determinó que a nivel nacional no se cuenta con el principio de la especificidad en nuestra legislación vigente, entiéndase como tal a la Constitución Política del Perú y Código Civil, en lo concerniente a la utilización de los medios tecnológicos electrónicos, digitales y/o virtuales, pues el propósito es que el flujo comercial de bienes y servicios se vea fortalecido, pero con una política permanente de seguridad efectiva.

Asimismo se determinó que, el sistema sobre contratación por medios electrónicos, es lícito, toda vez que, existen elementos físicos peculiares respecto a la manifestación de la voluntad contractual, garantizada por la doctrina jurídica y el derecho positivo dado que existen relaciones jurídicas entre las tecnologías electrónicas digitales en relación a la contratación, específicamente la manifestación de voluntad contractual, se permitirá el reordenamiento de la legislación vigente, acorde a las recientes tendencias doctrinarias.

Por otra parte, se determinó que en la actualidad, la “computadora y la tecnología”, han transformado la economía política de los países modernos, especialmente, en las formas de contratación, por lo que los contratos electrónicos, ya establecidos con una habitualidad por una sociedad global como la nuestra, obliga a una debida innovación de la legislación nacional, a fin de que el ordenamiento jurídico establezca

normas claras que protejan los derechos de los consumidores en cuanto a las cláusulas que conforman un contrato electrónico.

También, se determinó que los usuarios de las redes sociales navegan y consultan sobre bienes y servicios, porque para ellos es más práctico y sencillo, por lo que les sirve de mucha utilidad la suscripción de contratos electrónicos y así realizar sus transacciones comerciales sin límite alguno.

Finalmente se estableció que en un contexto mundial en que la era del conocimiento y los milagros tecnológicos son una realidad, el acceso a las transacciones económicas y la inmediatez, han demostrado que, si bien el mercado ofrece múltiples ofertas, no existe una sólida garantía en el sistema, tampoco suficiente confiabilidad, por cuanto no hay un respaldo constitucional ni el principio de especificidad en nuestro ordenamiento jurídico, que garantice estos movimientos económicos. En buena cuenta, concluimos que el marco legal que ampara los contratos electrónicos son muy genúflexos y endeble, por tanto, no garantizan a cabalidad, la celebración de contratos electrónicos.

REFERENCIAS

Baca, V. (2014). *Protección al Consumidor*. Corporación Gráfica Aliaga S.A.C. Lima.

Carruitero, F. (2014). *La Investigación Jurídica*. Docentia Et Investigatio, 16(1), 173–186.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/view/10937>.

Castro, M. (2021). *El proceso de formación del consentimiento del contrato electrónico*. [Tesis de maestría], Líberi. <https://hdl.handle.net/10895/1744>

Choque, D. (2015). *Seguridad Jurídica de los Contratos Electrónicos con Garantía Constitucional*. [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego], UPAO-Tesis.
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/1830>

Código Civil. (2015). Artículo, 1374. *Conocimiento y contratación entre ausentes*. [16]. Edición Oficial: marzo 2015.

Domingo, J. (2000). El comercio electrónico. *Gestión en el Tercer Milenio*. 2(4). 99-104.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_comercio.htm

Domínguez, R. (2011). *Teoría general del negocio jurídico*, (2ª ed). Manuales Jurídicos N° 7.

Dubuc, A. (2020). Tratamiento legal del comercio electrónico en Venezuela: Un llamado hacia la actualización. *CIENCIAMATRIA*, 6(11), 58-83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.325>

- Indecopi. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. La norma fue aprobada por el Pleno del Congreso el 12 de agosto de 2010.
- Ley N° 27291. (24 de junio de 2000). Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica. *Diario oficial el peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292288-27291>
- Ley, 29571. (2 de setiembre de 2010). La Ley de Protección y Defensa al Consumidor anterior y la actual ley vigente N° 29571. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Medina, A. (2017). *Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil peruano, Lambayeque 2017*. [Tesis, Unioversidad nacional Pedro Ruiz Gallo]. UNPRG-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3303>
- Moreno,M (2017). *Contratos electrónicos*. Granada: Derecho Civil. <http://hdl.handle.net/10481/47334>
- Nieto, P. (2016). El Comercio Electrónico y la Contratación Electrónica: Bases del Mercado Virtual. *Revista Foro Jurídico*, (15), 54, 76. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19835/19879>
- Operti, F. (2019). Globalización y digitalización del comercio. [Blog *Más allá de las fronteras*], <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/globalizacion-digitalizacion-comercio/>
- Ordóñez, F. (2010). *El contrato de adhesión en el comercio electrónico*. [Tesis de maestría, Universidad De Cuenca]. Repositorio UC. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2650>
- Remolina, N. (2013). *Neutralidad tecnológica y regulación*. Ligis – Ámbito Jurídico. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/neutralidad-tecnologica-y>
- Rodríguez, A. (2015). *Los contratos electrónicos como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la actual ley de protección y defensa al consumidor N° 29571 en Trujillo, 2014*. [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego], UPAO-Tesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1830>
- Siccha, C. (2022). *La regulación del contrato electrónico y su perfeccionamiento en el Código Civil como medida de protección en el e-commerce*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la UPN. <https://hdl.handle.net/11537/32842>.

- Soto, C. (2002). La Contratación Electrónica: los supuestos «Contratos Informáticos» y los Contratos Celebrados a través de Medios Electrónicos. *Revistas. PUCP*, (55). 181-221.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6539/6621>.
- Villegas, J. (2009). ¿Qué es el principio de intervención mínima? *Revista Internauta de Práctica Jurídica*. 23(2). 1-10. https://www.uv.es/ajv/art_jcos/art_jcos/num23/Principio.pdf