UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN LA ERA DIGITAL

PRESENTADO POR:

Br. CYNTHIA MELYZA PORCEL VALENCIA

Br. LUCERO CASAPINO ALEGRIA

PARA OPTAR EL TÌTULO PROFESIONAL DE: ABOGADO

ASESOR:

Dr. PEDRO CRISOLOGO ALDEA SUYO

CUSCO – PERÚ

2026

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** DR. PEDRO CRISOLOGO ALDEA SUYO quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN LA ERA DIGITAL

Presentado por: CYNTHIA MELYZA PORCEL VALENCIA DNI N° 75479424;
presentado por: LUCERO CASAPINO ALEGRIA DNI N°: 72466530
Para optar el título Profesional/Grado Académico de ABOGADO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 19 de OCTUBRE de 2026

Firma

Post firma PEDRO CRISOLOGO ALDEA SUYO

Nro. de DNI 23874360

ORCID del Asesor 0000 - 0001 - 9643 - 1697

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:639927417

Cynthia Melyza Porcel Valencia

LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN LA ERA DIGITAL.pdf

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:639927417

Fecha de entrega
16 oct 2026, 11:58 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
16 oct 2026, 12:03 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS EN LA ERA DIGITAL.pdf

Tamaño del archivo
1.8 MB

232 páginas

46.241 palabras

293.911 caracteres

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

4% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatorias

A Dios, por ser mi refugio en los momentos de duda y la luz que me guio hasta el final.

A mis padres, por su amor incondicional, por enseñarme con su ejemplo que la verdadera fortaleza se construye desde el esfuerzo y la fe. Ellos son la razón y la inspiración detrás de cada paso que doy.

A quien partió demasiado pronto, pero sigue presente en cada recuerdo y en cada logro. Su cuidado y su huella permanecen vivos en mi corazón y en el de mi familia. Esta meta es también un tributo a su cariño.

Y a la fuerza que me sostuvo cuando creí no poder más, a esa parte de mí que resistió, aprendió y siguió adelante. Porque en el fondo de todo cansancio, descubrí que también habitaba mi fortaleza.

Cyn

A mis padres, Efrén y Flavia, quienes no solo me dieron la vida, sino también las ganas de vivirla con propósito y amor; a ustedes están dirigidos todos mis esfuerzos.

A mis hermanos, Alba y Franco, con quienes aprendí el verdadero significado del apoyo incondicional.

A mis sobrinas, Camila Ariana y Rosa Antonella, fuente de ternura y motivación constante, por quienes deseo ser mejor cada día.

A mis familiares y amigos, por su presencia y cariño, me inspiraron a no rendirme y a seguir creyendo en mis sueños.

Y a todas aquellas personas que ya no se encuentran físicamente aquí, pero que permanecen en mi corazón, su recuerdo y enseñanzas continúan guiando mi camino.

Lucero

Agradecimientos

A Dios, por darme la fortaleza, la serenidad y la esperanza necesarias para culminar este camino. Por acompañarme en silencio y recordarme, en los momentos más difíciles, que toda prueba tiene un propósito.

A mis padres, Ciro y Milagros, por su amor inquebrantable y su ejemplo de vida. A pesar de las dificultades, nunca dejaron de luchar ni de creer en mí. Gracias por enseñarme que la verdadera fuerza no está en lo que se tiene, sino en lo que se supera, y por demostrarme que el amor y la fe siempre abren camino.

A la maestra que me acompañó desde mis primeros pasos en la vida académica, cuya orientación y confianza fueron una inspiración constante para seguir adelante.

A Lula, mi fiel compañera de equipo, por el esfuerzo, el apoyo y el soporte para cumplir esta meta juntas. Gracias por hacer todo este camino más llevadero.

A quienes, con gestos pequeños pero significativos, me ofrecieron su apoyo y aliento durante este proceso.

Y a mi guía, por acompañarme con amabilidad, por ayudarme a mantener la claridad y la confianza necesarias para concluir esta meta que, más que un logro académico, representa una etapa de crecimiento y resiliencia.

Cyn

A Dios, por guiar mis pasos, fortalecer mi espíritu e iluminar mi camino incluso en los días más inciertos.

A mis padres, Efrén y Flavia, por su entrega incansable, fortaleza, apoyo constante y su amor infinito.

A mis hermanos, Alba y Franco, por su impulso, compañía y aliento en mi vida.

A mis docentes, por su exigencia y vocación, gracias por sus enseñanzas.

A mis familiares y amigos, por creer en mí y acompañarme con su afecto en cada meta alcanzada.

A Cynthia, por haber compartido conmigo este viaje de esfuerzo, aprendizaje y sueños cumplidos.

A aquella persona especial que, con su apoyo y comprensión hizo más ligero el camino.

Y a todos aquellos quienes me brindaron palabras de aliento cuando más lo necesité.

Lucero

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 13

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.1 Situación problemática 16

1.2 Formulación del problema 17

a. Problema general 17

b. Problemas específicos 17

1.3 Justificación de la investigación 18

1.4 Objetivos de la investigación 21

a. Objetivo general 21

b. Objetivos específicos 21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL 22

2.1 Antecedentes 22

2.1.1 Internacionales 22

2.1.2 Nacionales 26

2.1.3 Locales 31

2.2 Bases teóricas 35

2.2.1 Confianza del usuario 35

2.2.1.1 Concepto y construcción de la confianza digital 35

2.2.1.2 Educación digital y alfabetización digital 39

2.2.1.3 Seguridad jurídica y técnica 44

2.2.2 Fundamentos jurídicos del contrato 50

2.2.2.1 Acto jurídico 50

2.2.2.2 El contrato 53

2.2.3 Contratación electrónica 57

2.2.4 Marco legal 95

2.2.4.1 Normativa aplicable en el Perú 95

2.2.4.2 Normativa complementaria y sectorial 100

2.2.4.3 Normativa internacional y comparada 105

2.2.5 Criterios para evaluar la idoneidad de la normativa sobre contratación electrónica 110

2.2.5.1 Concepto y fundamento jurídico 111

2.2.5.2 Criterios de evaluación aplicables a la investigación 114

2.3 Marco conceptual 120

2.4 Hipótesis 124

2.5 Categorías de estudio 125

2.5.1 Categorías y subcategorías de análisis 125

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 127

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica 127

3.2 Tipo y nivel de investigación 127

3.3 Unidad de análisis 131

3.4 Población de estudio 132

3.5 Tamaño de muestra 133

3.6 Técnicas de selección de muestra 134

3.7 Técnicas de recolección de información 135

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información 137

3.9 Instrumentos de recolección de información 138

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 140

4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados 141

4.1.1 CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA 141

4.1.1.1 Uso y modalidades de contratación electrónica 141

4.1.1.2 Formación y comprensión de la relación contractual 144

4.1.1.3 Evidencias y medios de prueba electrónicos 147

4.1.2 CONFIANZA DEL USUARIO 151

4.1.2.1 Factores que generan confianza 151

4.1.2.2 Factores que generan desconfianza 153

4.1.2.3 Protección del consumidor y mecanismos de reclamación 156

4.1.2.4 Estrategias para fortalecer la confianza del usuario 160

4.2 Discusión de resultados 163

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 172

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 178

ANEXOS 194

Anexo 1: Matriz de consistencia 194

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información 197

Anexo 3: Casos de reclamación y actuaciones administrativas vinculadas a servicios de telecomunicaciones 225

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 119

Tabla 2 126

Tabla 3 139

RESUMEN

La presente investigación analiza la idoneidad de la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú para proteger al consumidor o usuario y fortalecer su confianza frente a los riesgos digitales. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, sociojurídico y descriptivo-propositivo, mediante análisis documental y normativo, estudio de casos, entrevistas semiestructuradas y una encuesta exploratoria aplicada a usuarios. La evaluación de la idoneidad normativa se realiza a partir de criterios relacionados con reconocimiento jurídico y validez, claridad normativa, protección sustantiva, seguridad e identificación, accesibilidad de los mecanismos de tutela, coherencia institucional y efectividad práctica. Los resultados muestran que la normativa presenta una idoneidad parcial, pues reconoce jurídicamente la contratación electrónica y establece mecanismos de protección, seguridad y tutela; sin embargo, persisten dificultades vinculadas con su aplicación práctica, brechas informativas, problemas de orientación institucional y riesgos propios del entorno digital. Se concluye que el fortalecimiento de la confianza del usuario requiere estrategias complementarias de carácter jurídico, educativo, tecnológico e institucional que favorezcan una protección más accesible y efectiva en la contratación electrónica.

Palabras clave: *Contratación electrónica, Confianza del usuario, Protección del consumidor, Derecho digital, Transformación digital.*

ABSTRACT

This research analyzes the adequacy of the current legal framework applicable to electronic contracting in Peru to protect consumers or users and strengthen their trust in the face of digital risks. The study follows a qualitative, socio-legal, and descriptive-propositional approach, using documentary and legal analysis, case studies, semi-structured interviews, and an exploratory survey applied to users. The assessment of regulatory adequacy is based on criteria related to legal recognition and validity, regulatory clarity, substantive protection, security and identification, accessibility of redress mechanisms, institutional coherence, and practical effectiveness. The results show that the legal framework is partially adequate, as it legally recognizes electronic contracting and establishes mechanisms for protection, security, and redress; however, difficulties related to practical implementation, information gaps, institutional guidance problems, and risks inherent to the digital environment persist. It is concluded that strengthening user trust requires complementary legal, educational, technological, and institutional strategies that promote more accessible and effective protection in electronic contracting.

Keywords: *Electronic contracting, User trust, Consumer protection, Digital law, Digital transformation.*

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha modificado de manera significativa la forma en que las personas interactúan, realizan transacciones y celebran acuerdos en su vida cotidiana. En este contexto, la contratación electrónica se ha consolidado como una práctica habitual mediante sitios web, plataformas de comercio electrónico, redes sociales, aplicaciones y servicios de mensajería instantánea, a los que se suman distintos mecanismos electrónicos de pago. Bajo esta realidad, la presente investigación, titulada Los contratos electrónicos en la era digital, aborda la contratación electrónica desde una perspectiva sociojurídica, centrándose en la confianza del usuario y en la idoneidad de la normativa vigente para brindar protección frente a los desafíos y riesgos propios del entorno digital.

En el Perú, las compras realizadas mediante plataformas y redes sociales, los acuerdos desarrollados a través de servicios de mensajería y otras formas de contratación no presencial se han convertido en prácticas frecuentes, mientras que las transferencias bancarias y billeteras digitales intervienen habitualmente como medios de pago dentro de dichas operaciones. El ordenamiento jurídico peruano reconoce la posibilidad de manifestar la voluntad mediante medios electrónicos a través del artículo 141 del Código Civil, mientras que el artículo 141-A permite el empleo de estos medios para el cumplimiento de determinadas formalidades. Este marco se complementa con normas relativas a firmas y certificados digitales, protección del consumidor, protección de datos personales y regulación sectorial. No obstante, en la práctica persisten dificultades relacionadas con la comprensión de las condiciones contractuales, las brechas de alfabetización jurídica y digital, los riesgos de fraude y suplantación de

identidad, así como con la identificación y acceso a los mecanismos institucionales de protección correspondientes.

Frente a esta problemática, la investigación busca responder a la siguiente interrogante: ¿Qué tan idónea es la normativa vigente para proteger al usuario en la contratación electrónica cotidiana y fomentar su confianza frente a los riesgos digitales? Para ello, se examina el marco jurídico aplicable y se contrasta su contenido con la experiencia práctica de los actores involucrados y con el funcionamiento de los mecanismos de protección existentes. Esta aproximación permite distinguir entre eventuales limitaciones normativas, dificultades de implementación, brechas informativas y riesgos propios del entorno tecnológico, evitando atribuir automáticamente a la regulación todos los problemas que se presentan en la contratación electrónica.

Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque cualitativo de carácter sociojurídico y nivel descriptivo-propositivo. Para la obtención y análisis de la información se emplearon el análisis documental, normativo y doctrinario, el estudio de casos, entrevistas semiestructuradas realizadas a usuarios, proveedores y especialistas, así como una encuesta exploratoria aplicada a usuarios. La triangulación de estas fuentes permitió contrastar el contenido del marco normativo con experiencias y percepciones vinculadas con la contratación electrónica y evaluar su funcionamiento práctico desde los criterios de idoneidad desarrollados en la investigación.

La tesis se encuentra estructurada en cinco capítulos. El Capítulo I contiene el planteamiento del problema, su formulación, la justificación y los objetivos de la investigación. El Capítulo II desarrolla el marco teórico conceptual, incluyendo los

antecedentes, las bases teóricas, el marco legal, los criterios para evaluar la idoneidad de la normativa y las categorías de estudio. El Capítulo III presenta la metodología utilizada. El Capítulo IV expone, analiza e interpreta los resultados obtenidos y desarrolla su discusión a partir de las fuentes empíricas, normativas y documentales. Finalmente, el Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En el Perú, la transformación digital ha modificado significativamente las formas de adquirir bienes y contratar servicios. Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE, 2025), durante 2024 aproximadamente 18,7 millones de peruanos, equivalentes al 55 % de la población, realizaron compras por internet. Asimismo, el comercio electrónico movilizó más de US$ 15 600 millones, lo que representó aproximadamente el 5,5 % del producto bruto interno nacional. Estas cifras evidencian la creciente importancia de las transacciones digitales, desarrolladas mediante plataformas de comercio electrónico, redes sociales y aplicaciones de mensajería, con el apoyo de medios de pago como las billeteras digitales.

Sin embargo, pese a que el ordenamiento jurídico peruano reconoce la validez de la manifestación de voluntad por medios electrónicos y establece mecanismos de protección del consumidor, persisten dificultades que afectan la confianza en estas operaciones. Entre ellas destacan la limitada comprensión de los términos y condiciones, las brechas de alfabetización digital, la asimetría informativa y los riesgos vinculados al fraude, la suplantación de identidad y el incumplimiento contractual.

A esta problemática se suma el desconocimiento de los mecanismos de reclamación y de las competencias de las entidades encargadas de proteger los derechos de los consumidores. Según la naturaleza del conflicto, pueden intervenir instituciones como INDECOPI, OSIPTEL, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o el Ministerio Público. Esta diversidad de competencias, junto con las dificultades para identificar al

proveedor y conservar evidencias electrónicas, puede obstaculizar el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por la normativa vigente.

En consecuencia, se advierte una posible brecha entre el reconocimiento jurídico de la contratación electrónica y la protección efectiva de quienes participan en ella. Ante esta situación, resulta necesario analizar en qué medida la normativa vigente resulta idónea para brindar protección al consumidor o usuario y fortalecer su confianza frente a los riesgos propios del entorno digital, considerando tanto las garantías establecidas por el ordenamiento jurídico como las experiencias de los usuarios y las dificultades que enfrentan en la práctica. Ello permitirá identificar las principales limitaciones y proponer estrategias jurídicas, educativas y tecnológicas orientadas al fortalecimiento de la seguridad y la confianza en la contratación electrónica.

1.2 Formulación del problema

a. Problema general

¿Qué tan idónea es la normativa vigente para proteger al usuario en la contratación electrónica cotidiana y fomentar su confianza frente a los riesgos digitales?

b. Problemas específicos

1. ¿Qué normas regulan actualmente la contratación electrónica y cómo se aplican en la práctica?
2. ¿Qué factores generan desconfianza o inseguridad en los usuarios al contratar electrónicamente?
3. ¿Qué medidas podrían fortalecer la confianza y el conocimiento del usuario respecto a los contratos electrónicos?

1.3 Justificación de la investigación

La creciente incorporación de medios digitales en las relaciones económicas cotidianas ha transformado la forma en que consumidores y proveedores celebran y ejecutan contratos. Actualmente, las operaciones pueden desarrollarse mediante sitios web, aplicaciones, redes sociales, servicios de mensajería y otros canales electrónicos, mientras que herramientas como las transferencias bancarias y billeteras digitales intervienen principalmente como medios de pago dentro de dichas relaciones.

El ordenamiento jurídico peruano reconoce la posibilidad de manifestar la voluntad mediante medios electrónicos, principalmente a través del artículo 141 del Código Civil, mientras que el artículo 141-A permite el empleo de dichos medios para el cumplimiento de determinadas formalidades. A ello se suman las normas sobre firmas y certificados digitales, protección al consumidor, protección de datos personales y regulación sectorial. No obstante, la existencia de este marco jurídico no garantiza por sí sola que los usuarios comprendan plenamente las condiciones de contratación, conozcan los mecanismos de protección disponibles o puedan acceder de manera sencilla a las vías de tutela correspondientes.

En la práctica, la contratación electrónica cotidiana se desarrolla en entornos diversos y con distintos niveles de formalidad, seguridad e información. Los usuarios pueden enfrentar dificultades para identificar el momento de formación del contrato, comprender términos y condiciones, conservar evidencia de la operación, reconocer al proveedor responsable o determinar la entidad competente frente a una controversia. Asimismo, persisten riesgos propios del entorno digital, como el fraude, la suplantación de identidad y el uso indebido de información personal. En este contexto, resulta

pertinente analizar la idoneidad de la normativa vigente no únicamente desde su reconocimiento formal, sino también considerando su claridad, accesibilidad, aplicación práctica y capacidad para brindar protección efectiva frente a los riesgos vinculados con la contratación electrónica.

1. **Conveniencia de estudio:** La presente investigación resulta conveniente porque permite examinar de manera integral la normativa aplicable a la contratación electrónica y contrastarla con la experiencia práctica de usuarios, proveedores y especialistas. De este modo, se busca identificar fortalezas, limitaciones normativas, dificultades de aplicación y factores que inciden en la confianza del usuario, generando aportes orientados al fortalecimiento de la protección en entornos digitales.
2. **Relevancia social:** La relevancia social de la investigación radica en que la contratación electrónica forma parte de las actividades cotidianas de un número creciente de personas, tanto en relaciones con empresas como en operaciones desarrolladas mediante plataformas, redes sociales y servicios digitales. Sus resultados pueden contribuir a mejorar el conocimiento de los derechos del consumidor, facilitar el acceso a mecanismos de protección y promover relaciones contractuales más seguras, transparentes y equilibradas.
3. **Implicancia práctica:** Desde el plano práctico, el estudio permite formular estrategias de carácter jurídico, educativo, tecnológico e institucional orientadas a fortalecer la confianza del usuario. Estas medidas comprenden la mejora de la información contractual, la difusión de derechos y mecanismos de reclamación, el fortalecimiento de herramientas de

identificación y seguridad digital y una mejor orientación y articulación entre las entidades competentes, con la finalidad de reducir las dificultades que enfrentan los usuarios en la contratación electrónica cotidiana.

4. **Valor teórico:** La investigación aporta valor teórico al sistematizar y desarrollar las categorías de confianza del usuario y contratación electrónica desde una perspectiva sociojurídica, integrando dimensiones normativas, tecnológicas y sociales. Asimismo, contribuye a la discusión académica sobre la idoneidad de la normativa vigente, distinguiendo entre deficiencias normativas, dificultades de implementación, brechas informativas y riesgos propios del entorno digital. Este enfoque puede servir como referencia para futuras investigaciones en materia de derecho digital y protección del consumidor.
5. **Utilidad metodológica:** Desde el plano metodológico, la investigación adopta un enfoque sociojurídico que articula el análisis normativo y documental con la experiencia de los actores involucrados en la contratación electrónica. La utilización complementaria de entrevistas semiestructuradas, encuesta exploratoria y análisis de casos permite contrastar las disposiciones jurídicas con su funcionamiento práctico, ofreciendo una aproximación integral que puede servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con contratación electrónica, confianza digital y protección del consumidor.

1.4 Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la idoneidad de la normativa vigente en Perú para garantizar la protección del consumidor en la contratación electrónica y el fortalecimiento de su confianza frente a los riesgos digitales actuales.

b. Objetivos específicos

1. Examinar el marco jurídico aplicable a la contratación electrónica en el Perú.
2. Identificar los riesgos, brechas informativas y limitaciones prácticas que afectan la experiencia del usuario en la contratación electrónica.
3. Proponer estrategias jurídicas, educativas y tecnológicas que fomenten la confianza, transparencia y empoderamiento digital.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En el ámbito internacional, diversas investigaciones han analizado la confianza digital, la protección del consumidor y la seguridad en entornos electrónicos desde perspectivas tecnológicas y jurídicas. Estos estudios permiten identificar factores como la transparencia, la trazabilidad, la usabilidad, la protección de datos y la tutela contractual, que sirven como referentes comparativos para la presente investigación.

Magendanz Q. (2024) ***Data sharing and traceability: Improving user trust in data management within open banking and beyond*** **[Intercambio de datos y trazabilidad: mejora de la confianza del usuario en la gestión de datos en la banca abierta y otros entornos] (Tesis de maestría, Massachusetts Institute of Technology).**

La investigación examina la disminución de la confianza de los usuarios respecto del tratamiento de sus datos personales y analiza mecanismos orientados a mejorar el consentimiento, la transparencia y la trazabilidad de la información. El autor propone un protocolo que permite registrar y seguir el intercambio y uso de datos personales entre proveedores y terceros, especialmente en entornos de open banking. Asimismo, aborda la necesidad de que los usuarios puedan conocer de forma comprensible cómo se utilizan sus datos y verificar el cumplimiento de las condiciones previamente aceptadas.

Conclusiones principales:

- La trazabilidad facilita que el usuario conozca cómo se comparten y utilizan sus datos.

- El consentimiento debe ser informado, específico y suficientemente comprensible.
- La transparencia y la rendición de cuentas contribuyen al fortalecimiento de la confianza del usuario.
- La protección de datos requiere mecanismos que permitan supervisar el cumplimiento de las preferencias y autorizaciones otorgadas por el usuario.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta relevante porque demuestra que la confianza digital se fortalece cuando el usuario dispone de información clara sobre el tratamiento de sus datos y puede seguir el rastro de las operaciones realizadas. Sin embargo, se diferencia en que Magendanz se concentra en la gobernanza de datos y el open banking, mientras que la presente investigación analiza la confianza del usuario dentro de la contratación electrónica en el contexto peruano, integrando elementos jurídicos, educativos y tecnológicos.

Murtezaj, D. (2023). ***Unlocking digital trust: A study of user trust and usability in a digital identity wallet concept*** **[Desbloqueando la confianza digital: estudio sobre la confianza del usuario y la usabilidad en un modelo de billetera de identidad digital] (Tesis de maestría, Freie Universität Berlin).**

La investigación analiza los factores que influyen en la confianza de los usuarios frente a una aplicación conceptual de billetera de identidad digital. Para ello, desarrolló un estudio en varias fases mediante prototipos, entrevistas y escalas validadas de confianza y usabilidad, evaluando aspectos como seguridad, simplicidad, reputación del operador y manejo de datos. El trabajo también examina cómo la experiencia de uso

influye en la disposición de las personas a utilizar tecnologías vinculadas con su identidad digital.

Conclusiones principales:

- La seguridad constituye uno de los factores más importantes en la construcción de confianza.
- La simplicidad y una adecuada usabilidad favorecen la aceptación de herramientas digitales.
- La reputación del operador influye en la confianza de los usuarios.
- La transparencia en el tratamiento de datos y la claridad de las instrucciones contribuyen a mejorar la percepción de confianza.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente aporta al análisis de los factores tecnológicos y perceptivos que intervienen en la formación de confianza, especialmente la seguridad, la usabilidad y la transparencia. Se diferencia en que analiza específicamente una billetera de identidad digital y la interacción entre usuario y tecnología, mientras que la presente investigación examina la confianza dentro de relaciones de contratación electrónica y añade el estudio del marco jurídico y de la protección del consumidor.

Arslan, M. (2021). ***Electronic contracts and protection of consumers in distance electronic contracts concluded within this scope*** **[Contratos electrónicos y protección de los consumidores en los contratos electrónicos a distancia] (Tesis de maestría, Ankara Social Sciences University, Turquía).**

La investigación analiza el comercio electrónico y los contratos celebrados mediante medios electrónicos, con especial énfasis en los contratos a distancia en los que intervienen consumidores. Examina las características de los contratos electrónicos, los medios mediante los cuales pueden celebrarse como correo electrónico, chats, páginas web y plataformas digitales y las condiciones que determinan su consideración como contratos a distancia. Asimismo, estudia los mecanismos jurídicos destinados a proteger al consumidor frente al vendedor o proveedor, particularmente los deberes de información, el derecho de desistimiento, las cláusulas abusivas y los supuestos de incumplimiento contractual.

Conclusiones principales:

- La contratación electrónica puede adoptar distintas modalidades y medios tecnológicos.
- La posición del consumidor en los contratos electrónicos a distancia requiere mecanismos específicos de protección.
- El deber de información del proveedor constituye una herramienta central para equilibrar la relación contractual.
- La protección frente a cláusulas abusivas, bienes o servicios defectuosos e incumplimientos constituye un componente esencial del régimen de tutela del consumidor.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta especialmente relevante porque vincula directamente contratación electrónica y protección del consumidor, dos elementos centrales de la presente investigación. Sin embargo, se desarrolla dentro del ordenamiento jurídico

turco y se concentra en los contratos electrónicos a distancia, mientras que la presente investigación evalúa la idoneidad del marco normativo peruano y analiza además cómo factores jurídicos, educativos y tecnológicos inciden en la confianza del usuario.

2.1.2 Nacionales

En el ámbito nacional, diversas investigaciones han abordado la regulación, eficacia jurídica y seguridad de la contratación electrónica en el Perú. Estos estudios permiten identificar los principales desafíos normativos y sirven de referencia para delimitar el aporte de la presente investigación.

Gutiérrez Calderón, E.F. & Rodríguez Camac, M.B. (2025). Análisis propositivo de la regulación de los contratos electrónicos ante los desafíos jurídicos que plantea la era digital en el Perú, 2025 [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado, Universidad Tecnológica del Perú].

La investigación tuvo como objetivo realizar un análisis propositivo de la regulación de los contratos electrónicos en el Perú frente a los desafíos jurídicos de la era digital. Empleó un enfoque cualitativo, de tipo aplicado y diseño no experimental, combinando el análisis de la normativa vigente con la percepción de especialistas del ámbito jurídico. El estudio examinó especialmente la seguridad digital, los elementos de validez contractual y los mecanismos de manifestación del consentimiento en entornos electrónicos.

Conclusiones principales:

- La regulación peruana de los contratos electrónicos requiere, según los autores, una transformación normativa más coherente y sistemática que responda a los desafíos actuales del entorno digital.

- Resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguridad aplicables a la contratación electrónica, especialmente frente a riesgos como fraude, suplantación de identidad y vulneración de datos personales.
- Los autores sostienen que los elementos tradicionales de validez contractual requieren mayor precisión normativa cuando se proyectan al entorno digital.
- La manifestación digital del consentimiento necesita mecanismos que permitan verificar autenticidad, comprensión y trazabilidad, evitando asumir que cualquier clic o firma electrónica constituye por sí solo consentimiento jurídicamente suficiente.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta especialmente relevante porque analiza de forma directa la regulación peruana de los contratos electrónicos y aborda tres aspectos estrechamente vinculados con la presente tesis: seguridad digital, validez contractual y manifestación del consentimiento. Sin embargo, se diferencia en que Gutiérrez Calderón y Rodríguez Camac adoptan principalmente un enfoque jurídico-propositivo orientado a formular una reforma normativa, mientras que la presente investigación evalúa la idoneidad del marco jurídico desde una perspectiva sociojurídica que incorpora también la experiencia, confianza y alfabetización digital de los usuarios.

Gutiérrez Merino, F. G. (2018). Hacia una regulación normativa de los juegos de azar por internet en el Perú [Tesis para optar el título de Maestro, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

La investigación analizó la necesidad de establecer una regulación específica para los juegos de casino y máquinas tragamonedas desarrollados mediante internet en el

Perú. Para ello, el autor examinó la naturaleza jurídica de estas actividades, el marco normativo nacional y comparado y diversos aspectos propios de la contratación electrónica, como la manifestación de voluntad, el consentimiento, los principios aplicables y la firma digital. Asimismo, evaluó los riesgos derivados de la prestación de estos servicios en entornos digitales y planteó un modelo regulatorio orientado a establecer mecanismos de autorización, supervisión y protección de los usuarios.

Conclusiones principales:

- El autor sostuvo que el Estado peruano debía intervenir mediante una regulación expresa de los juegos de casino y máquinas tragamonedas realizados por internet.
- La regulación propuesta debía orientarse a prevenir conductas adictivas, proteger a menores y otros grupos vulnerables, combatir el fraude y promover la transparencia.
- Se planteó la implementación de un sistema de títulos habilitantes o licencias para las empresas operadoras, acompañado de mecanismos de supervisión y sanción por parte de una autoridad competente.
- Las empresas debían cumplir exigencias destinadas a fortalecer la seguridad y transparencia de las operaciones, incluyendo la identificación de los jugadores y la verificación de sus datos antes de permitir su participación.
- El autor destacó que una regulación específica permitiría incrementar la transparencia de la actividad y brindar mayor seguridad a los usuarios frente a operadores que actúan mediante plataformas digitales.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta relevante porque demuestra cómo el desarrollo de actividades contractuales mediante internet puede generar desafíos jurídicos vinculados con la identificación de los intervinientes, la transparencia, la seguridad y la protección de los usuarios, aspectos que también inciden en la confianza dentro de los entornos digitales. Asimismo, permite observar cómo un sector específico puede requerir respuestas regulatorias frente a riesgos derivados de la utilización de medios electrónicos. Sin embargo, se diferencia en que Gutiérrez Merino se concentra exclusivamente en los juegos de azar por internet y propone un régimen jurídico sectorial para dicha actividad, mientras que la presente investigación analiza de manera más amplia la idoneidad del marco normativo aplicable a la contratación electrónica cotidiana y su relación con la confianza del usuario desde una perspectiva sociojurídica.

Medina Carlos, A. (2017). Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil peruano, Lambayeque 2017 [Tesis para optar el título profesional de Abogado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

La investigación tuvo como objetivo determinar la eficacia de la regulación de la contratación electrónica dentro del marco jurídico civil peruano. Para ello, desarrolló un estudio descriptivo y documental complementado con encuestas aplicadas a operadores del Derecho en Lambayeque, analizando aspectos como la manifestación de voluntad, el perfeccionamiento contractual, la firma electrónica y la aplicación de las normas civiles a las operaciones realizadas mediante medios electrónicos. El autor también examinó la relación existente entre regulación, seguridad jurídica y confianza en este tipo de contratación.

Conclusiones principales:

- La contratación electrónica es jurídicamente válida en el Perú y puede sujetarse a las reglas generales de los contratos previstas en el Código Civil, especialmente a partir de las modificaciones introducidas por la Ley N° 27291.
- Aunque existe regulación aplicable, el autor considera que la contratación electrónica carece de un régimen legal especial que sistematice específicamente esta modalidad contractual.
- Las normas civiles sobre oferta, aceptación y perfeccionamiento contractual pueden aplicarse a los contratos celebrados mediante medios electrónicos, aunque estos presentan particularidades derivadas de la distancia y del medio tecnológico.
- La falta de confianza constituye, según la investigación, uno de los factores que limita el desarrollo de la contratación electrónica y justifica adoptar medidas orientadas a reforzar la seguridad jurídica.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta especialmente relevante porque analiza directamente la eficacia del marco jurídico peruano aplicable a la contratación electrónica y relaciona su desarrollo con la confianza y la seguridad jurídica. Sin embargo, se diferencia en que Medina Carlos centra su análisis principalmente en el Derecho Civil y en la percepción de operadores jurídicos de Lambayeque, mientras que la presente investigación adopta un enfoque sociojurídico que incorpora también la experiencia de los usuarios, la protección del consumidor, la educación digital y los riesgos asociados a las transacciones electrónicas cotidianas.

2.1.3 Locales

En el ámbito local, se han identificado investigaciones desarrolladas en Cusco relacionadas con el comercio electrónico, la identidad digital y el uso de billeteras digitales. Estos estudios permiten contextualizar las condiciones tecnológicas, económicas y educativas en las que se desenvuelven los usuarios de la región, aportando elementos relevantes para comprender la confianza y el uso de herramientas digitales.

Loayza Bairo, W. (2023). Comercio electrónico en las micro y pequeñas empresas del sector comercial minorista del distrito de Wánchaq, provincia de Cusco, Perú – 2023 [Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco].

En el ámbito local, se han identificado investigaciones desarrolladas en Cusco relacionadas con el comercio electrónico, la identidad digital y el uso de billeteras digitales. Estos estudios permiten contextualizar las condiciones tecnológicas, económicas y educativas en las que se desenvuelven los usuarios de la región, aportando elementos relevantes para comprender la confianza y el uso de herramientas digitales.

Conclusiones principales

- El comercio electrónico en las MYPEs de Wanchaq se encuentra todavía en proceso de transición.
- Las herramientas digitales se utilizan principalmente en determinadas etapas de la venta, especialmente en los medios de pago.
- WhatsApp constituye uno de los principales canales digitales empleados para ventas y publicidad.

- El desarrollo del comercio electrónico fue calificado como intermedio, alcanzando aproximadamente un 64,42 %, mientras que las ventas digitales representaban menos del 20 % de las ventas diarias en promedio.
- La entrega presencial en tienda seguía predominando frente a modalidades de distribución a domicilio.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta relevante porque permite conocer cómo se desarrolla realmente el comercio electrónico en un contexto local próximo al ámbito de estudio, evidenciando el uso cotidiano de canales digitales y medios de pago por parte de pequeños negocios. Sin embargo, se diferencia en que Loayza Bairo analiza principalmente el grado de adopción del comercio electrónico desde una perspectiva empresarial y administrativa, mientras que la presente investigación estudia la confianza del usuario en la contratación electrónica desde un enfoque sociojurídico, considerando además la protección normativa, la educación digital y los riesgos asociados a estas operaciones.

Parqui Huallpa, A.J. (2023). Factores limitantes al acceso a la identidad digital en el distrito de Sicuani (Ley 27269 y su reglamento), periodo 2022, Canchis, Cusco [Tesis para optar el título profesional de Abogado, Universidad Andina del Cusco]

La investigación analizó los principales factores que dificultan el acceso a la identidad digital en el distrito de Sicuani, considerando especialmente las brechas de conocimiento, condiciones socioeconómicas, nivel educativo y acceso a infraestructura de telecomunicaciones. Desde una perspectiva jurídica vinculada con la Ley N° 27269 y

su reglamento, el estudio examinó cómo estas condiciones afectan la utilización efectiva de herramientas de identificación digital por parte de la población local.

Conclusiones principales

- La falta de conocimiento y de alfabetización digital constituye uno de los principales obstáculos para acceder y utilizar la identidad digital.
- Las desigualdades socioeconómicas influyen significativamente en la capacidad de las personas para acceder a servicios digitales.
- La intermitencia, baja velocidad y deficiente calidad de la conexión a internet constituyen barreras relevantes para el acceso.
- Las personas que participaron en programas de capacitación digital reconocieron efectos positivos en su capacidad para utilizar herramientas de identidad digital.
- El estudio propone reforzar programas educativos, infraestructura tecnológica y medidas destinadas a reducir las brechas económicas y educativas.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente resulta útil porque evidencia cómo la alfabetización digital, las condiciones socioeconómicas y la infraestructura tecnológica inciden en la posibilidad real de utilizar herramientas digitales con seguridad y autonomía. Se diferencia en que Parqui Huallpa analiza específicamente el acceso a la identidad digital y las brechas que lo limitan, mientras que la presente investigación estudia la confianza del usuario dentro de la contratación electrónica, incorporando además factores jurídicos, tecnológicos y de protección al consumidor.

Huaillas Vargas, M.S. & Cruz Fernández, K.E. (2024). Billeteras digitales e inclusión financiera de comerciantes de la feria sabatina de la Plaza Túpac Amaru, distrito de Wánchaq – Cusco, 2022 [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes de la feria sabatina de la Plaza Túpac Amaru. Empleó un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y una muestra de 48 comerciantes, evaluando dimensiones como disponibilidad financiera, acceso al mercado financiero, educación financiera y empoderamiento financiero. Sus resultados permitieron conocer tanto el nivel de utilización de estas herramientas como su asociación con distintos componentes de inclusión financiera.

Conclusiones principales:

- Se encontró una relación moderada, positiva y estadísticamente significativa entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera.
- El uso de billeteras digitales mostró asociación positiva con la disponibilidad financiera.
- También se identificó una asociación moderada con el acceso al mercado financiero y con la educación financiera.
- No se encontró evidencia estadística suficiente para establecer relación entre el uso de billeteras digitales y el empoderamiento financiero.
- El estudio evidenció un nivel relativamente bajo de utilización de billeteras digitales entre los comerciantes analizados.

Aporte y diferencia con la presente investigación:

Este antecedente permite contextualizar el uso de billeteras digitales entre comerciantes locales y su relación con la inclusión y educación financiera. Su aporte es especialmente útil para comprender la familiaridad de los usuarios con medios de pago digitales en el contexto cusqueño. Sin embargo, se diferencia en que analiza las billeteras digitales como herramientas financieras y no como contratos electrónicos en sí mismas, mientras que la presente investigación examina la confianza del usuario dentro de relaciones de contratación electrónica y considera estos instrumentos únicamente como posibles medios de pago dentro de dichas operaciones.

En conjunto, los antecedentes revisados muestran que la contratación y la confianza en entornos digitales han sido estudiadas desde perspectivas jurídicas, tecnológicas y sociales. A nivel internacional destacan aspectos como la transparencia, la seguridad, la trazabilidad y la protección del consumidor; mientras que en el ámbito nacional y local se advierten preocupaciones relacionadas con la eficacia normativa, la identidad digital, la alfabetización y el uso de herramientas digitales. Sin embargo, se observa que estos elementos suelen analizarse de manera fragmentada, por lo que la presente investigación busca integrarlos desde una perspectiva sociojurídica centrada en la confianza del usuario en la contratación electrónica.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Confianza del usuario

2.2.1.1 Concepto y construcción de la confianza digital

- **Concepto**

La confianza digital constituye un elemento central para el desarrollo de la contratación electrónica, debido a que permite establecer relaciones contractuales en

entornos virtuales donde, con frecuencia, no existe contacto físico entre las partes. En estas circunstancias, la percepción de seguridad, la transparencia de la información y las expectativas de cumplimiento adquieren especial relevancia en la decisión de los usuarios de contratar por medios electrónicos. Huerta (2024) señala que la transformación digital se aceleró durante la pandemia de la COVID-19, aunque persisten importantes desafíos relacionados con el fortalecimiento de la confianza en los entornos virtuales.

La confianza digital se manifiesta en distintas dimensiones de la vida contemporánea, pues relaciona las expectativas de las personas con la manera en que interactúan mediante herramientas tecnológicas. Según la Fundación Innovación Bankinter (2021), el establecimiento de relaciones digitales confiables requiere transparencia, responsabilidad y un comportamiento ético por parte de las organizaciones y plataformas que intervienen en dichas interacciones. Estos elementos adquieren especial importancia cuando las operaciones implican el intercambio de información personal, la transferencia de dinero o la adquisición de bienes y servicios.

En el ámbito de la contratación electrónica, la confianza del usuario puede entenderse como la expectativa favorable respecto de que los proveedores, las plataformas y los demás participantes de la relación contractual actuarán de manera segura, transparente y conforme a las condiciones acordadas, expectativa que guarda relación con el principio de buena fe que orienta la actuación de las partes en las relaciones contractuales. Su construcción depende de la interacción de factores jurídicos, tecnológicos y sociales, entre los que destacan la accesibilidad de la

información, la seguridad de las operaciones, el cumplimiento contractual y la existencia de mecanismos efectivos de protección.

- **Factores que fortalecen o debilitan la confianza y experiencia del usuario**

Desde una perspectiva jurídica, Albornoz (2012, pp. 6-7) distingue dos dimensiones de la confianza: la interpersonal (trust) y la institucional (reliance). La primera se desarrolla en las relaciones entre los sujetos que intervienen en una operación contractual y comprende la expectativa de que la contraparte actuará de buena fe y cumplirá las obligaciones asumidas. Esta relación se caracteriza por la incertidumbre sobre el comportamiento ajeno y por la existencia de riesgos asociados al posible incumplimiento.

La confianza institucional, por su parte, adquiere relevancia cuando la confianza directa entre los contratantes resulta insuficiente y se requiere la intervención de terceros o mecanismos institucionales que proporcionen garantías adicionales. En el ámbito electrónico, esta dimensión permite comprender la importancia de los sistemas de seguridad, los mecanismos de reclamación y las entidades encargadas de proteger los derechos de quienes participan en las transacciones digitales.

Ambas dimensiones se relacionan con los factores que fortalecen o debilitan la confianza. Entre los factores favorables destacan la información clara y accesible, la transparencia de las condiciones contractuales, la reputación del proveedor, la seguridad técnica y el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Asimismo, la existencia de mecanismos de protección y vías de reclamación puede reducir la incertidumbre del usuario frente a eventuales controversias.

En sentido contrario, la desconfianza puede incrementarse cuando resulta difícil verificar la identidad de la contraparte, existen dudas sobre la calidad o entrega del producto, se perciben riesgos para los datos personales y financieros o no se dispone de mecanismos claros para exigir responsabilidades. Estas circunstancias adquieren especial importancia en las operaciones realizadas a distancia, donde el usuario puede carecer de medios suficientes para comprobar directamente la información proporcionada por el proveedor.

De este modo, la confianza en la contratación electrónica no depende exclusivamente de la voluntad de las partes, sino también de las condiciones jurídicas y técnicas que rodean la operación. La seguridad de la información, la transparencia contractual y la disponibilidad de mecanismos institucionales contribuyen a reducir la incertidumbre y favorecen la participación del usuario en los entornos digitales.

- **Seguridad en los pagos como factor de confianza**

La seguridad en los pagos constituye uno de los factores que influyen en la confianza del usuario dentro de la contratación electrónica. Stripe (2023) define la seguridad en los pagos como el conjunto de sistemas, procesos y medidas orientados a proteger las operaciones financieras frente a accesos no autorizados, filtraciones de información y fraudes.

En los entornos digitales, la percepción de seguridad adquiere especial relevancia debido a que el usuario debe proporcionar información financiera o utilizar mecanismos electrónicos para cumplir con sus obligaciones de pago. La adopción de sistemas confiables puede reducir la incertidumbre y favorecer una experiencia más

segura durante la operación, especialmente cuando existen mecanismos visibles de autenticación, protección de datos y confirmación de las transacciones.

Escadia (2024) señala que los sistemas de pago seguros contribuyen a fortalecer la confianza y la disposición de los usuarios a realizar nuevas operaciones, mientras que la percepción de vulnerabilidad puede producir el efecto contrario. Entre los principales riesgos se encuentran el robo o filtración de datos personales y financieros, el fraude y las operaciones no reconocidas.

No obstante, la seguridad del medio de pago debe distinguirse de la seguridad de la relación contractual en su conjunto. El uso de una billetera digital, transferencia bancaria o pasarela segura puede reducir los riesgos asociados al pago, pero no garantiza por sí mismo el cumplimiento de las demás obligaciones asumidas por el proveedor. Por ello, la confianza del usuario depende tanto de la seguridad del mecanismo financiero utilizado como de la transparencia de la información y del cumplimiento contractual.

En consecuencia, la seguridad en los pagos contribuye a fortalecer la confianza en la contratación electrónica en la medida en que reduce la percepción de riesgo y proporciona mecanismos verificables para ejecutar y acreditar la operación económica.

2.2.1.2 Educación digital y alfabetización digital

La educación digital constituye un componente fundamental para fortalecer la confianza del usuario en la contratación electrónica, pues permite desarrollar las competencias necesarias para interactuar con herramientas tecnológicas y comprender las consecuencias jurídicas de las operaciones realizadas en entornos virtuales. Su importancia no se limita al manejo instrumental de la tecnología, sino que comprende

también el conocimiento de los derechos, las obligaciones y los mecanismos de protección disponibles.

En el Perú, la transformación digital ha impulsado la necesidad de desarrollar competencias que permitan a los ciudadanos participar de manera informada y segura en el entorno digital. En este contexto, el Decreto Supremo N° 157-2021-PCM desarrolla el marco del Sistema Nacional de Transformación Digital, vinculado con el aprovechamiento de las tecnologías para el desarrollo económico y social. Desde la perspectiva de la presente investigación, la educación digital adquiere especial relevancia porque contribuye a reducir las brechas de conocimiento que pueden limitar el ejercicio de los derechos en la contratación electrónica.

- **Conocimiento y desconocimiento de derechos**

La participación de los ciudadanos en entornos digitales exige que conozcan los derechos que les corresponden y las obligaciones que pueden asumir al contratar electrónicamente. En este ámbito, adquieren especial importancia el derecho a recibir información clara y suficiente, la protección de los datos personales y el acceso a mecanismos adecuados de reclamación y solución de controversias.

La Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2023) aborda los derechos digitales como una manifestación del ejercicio y protección de los derechos humanos mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Si bien estos derechos comprenden diversos ámbitos de la vida digital, en la contratación electrónica interesan especialmente aquellos relacionados con la información, la privacidad y la protección frente a prácticas que puedan perjudicar al consumidor.

El desconocimiento de estos derechos puede limitar la capacidad del usuario para identificar condiciones contractuales desfavorables, reconocer posibles incumplimientos o acudir a los mecanismos de protección correspondientes. Por ello, la educación en derechos digitales no solamente favorece el uso responsable de las tecnologías, sino que también proporciona herramientas para ejercer una participación más informada en las relaciones contractuales electrónicas.

- **Alfabetización legal y tecnológica**

La alfabetización digital comprende el desarrollo de conocimientos y habilidades necesarios para utilizar las tecnologías de manera crítica, segura y responsable. En el ámbito de la contratación electrónica, esta formación debe incorporar tanto competencias tecnológicas como conocimientos jurídicos que permitan comprender las condiciones y consecuencias de las operaciones digitales.

La alfabetización tecnológica facilita el manejo de plataformas, la identificación de prácticas inseguras y la adopción de medidas básicas de protección de la información. Por su parte, la alfabetización legal permite conocer los derechos y obligaciones derivados de la contratación, las garantías de protección de datos personales y los mecanismos disponibles frente a posibles incumplimientos.

Ambas dimensiones se complementan. Un usuario puede manejar adecuadamente una aplicación comercial sin conocer las consecuencias jurídicas de aceptar sus condiciones contractuales; del mismo modo, conocer sus derechos no garantiza que pueda identificar una plataforma fraudulenta o proteger sus datos frente a riesgos técnicos.

En consecuencia, el fortalecimiento de la alfabetización legal y tecnológica requiere iniciativas educativas que promuevan una ciudadanía digital informada. En este proceso, el Estado, las instituciones educativas y los proveedores pueden contribuir a la difusión de información accesible y al desarrollo de competencias orientadas a una contratación electrónica más segura.

- **Términos y condiciones: comprensión frente a aceptación automática**

Los términos y condiciones constituyen un instrumento mediante el cual los proveedores comunican las reglas aplicables a la utilización de sus plataformas o a la contratación de bienes y servicios. Dependiendo de la naturaleza de la operación, pueden establecer aspectos relacionados con los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de pago, las políticas de devolución, el uso de los servicios y los mecanismos de reclamación (Iubenda, 2023).

En este contexto, resulta necesario distinguir los términos y condiciones de otros documentos, como las políticas de privacidad, cuya finalidad principal es informar sobre el tratamiento de los datos personales, sin perjuicio de las relaciones existentes entre ambos instrumentos (Gómez, 2023; Calvo, 2024).

Una de las dificultades de la contratación electrónica se presenta cuando los usuarios aceptan los términos y condiciones sin revisar o comprender adecuadamente su contenido. La extensión de los documentos, el lenguaje técnico y la presentación poco accesible de determinadas cláusulas pueden favorecer una aceptación mecánica o automática, generando una brecha entre la manifestación formal de la voluntad y la comprensión efectiva de las condiciones contractuales.

Desde el ámbito jurídico peruano, el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece exigencias relacionadas con la información proporcionada al consumidor, mientras que sus disposiciones sobre cláusulas abusivas establecen límites al contenido de las condiciones contractuales predispuestas. Estas garantías resultan especialmente relevantes cuando existe asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor.

Asimismo, determinadas prácticas de diseño digital, conocidas como dark patterns o patrones oscuros, pueden dificultar la toma de decisiones informadas mediante la presentación engañosa de información, la creación de falsas situaciones de urgencia o la utilización de mecanismos que condicionan las elecciones del usuario. La OCDE (2022) ha examinado estos patrones y los riesgos que representan para los consumidores en los entornos digitales.

Por consiguiente, la alfabetización digital debe permitir al usuario comprender las condiciones que acepta, reconocer prácticas potencialmente perjudiciales e identificar las vías de protección disponibles. Sin embargo, esta formación no sustituye las obligaciones legales de los proveedores de presentar información clara y respetar los derechos de los consumidores.

De este modo, la educación digital y la alfabetización legal y tecnológica contribuyen a reducir las brechas informativas que pueden afectar la confianza del usuario, favoreciendo una participación más consciente y segura en la contratación electrónica.

2.2.1.3 Seguridad jurídica y técnica

La seguridad jurídica y técnica constituye una dimensión fundamental de la confianza del usuario en la contratación electrónica, debido a que las operaciones digitales implican riesgos relacionados con la identidad de los participantes, el tratamiento de datos personales y la protección de la información. Mientras que la seguridad jurídica comprende las garantías normativas y los mecanismos de protección disponibles frente a posibles vulneraciones de derechos, la seguridad técnica se relaciona con las medidas destinadas a prevenir accesos no autorizados, fraudes e incidentes informáticos. Ambas dimensiones se complementan y contribuyen a generar condiciones de confianza en las relaciones contractuales electrónicas.

- **Seguridad percibida y percepción del riesgo**

La percepción de seguridad desempeña un papel relevante en la disposición del usuario a contratar por medios electrónicos. Alzate y Restrepo (2016) destacan la relación entre la percepción del riesgo y la confianza, debido a que las preocupaciones del usuario pueden afectar su decisión de realizar transacciones digitales, incluso cuando las plataformas cuentan con mecanismos de protección.

En este contexto, la percepción del riesgo comprende las expectativas sobre posibles consecuencias desfavorables de una operación, como el incumplimiento contractual, la pérdida económica, el uso indebido de datos personales o la dificultad para identificar al responsable de una transacción. Esta percepción puede intensificarse cuando el usuario desconoce las medidas de seguridad implementadas por el proveedor o las vías disponibles para reclamar.

Por ello, la seguridad de una plataforma no depende exclusivamente de la existencia de herramientas tecnológicas, sino también de la posibilidad de que el usuario comprenda las garantías ofrecidas y reconozca mecanismos efectivos de protección. La transparencia de la información, la identificación del proveedor y la comunicación oportuna ante incidentes pueden contribuir a reducir la incertidumbre y fortalecer la confianza.

- **Privacidad y datos personales**

La protección de los datos personales adquiere especial relevancia en la contratación electrónica, debido a que los usuarios proporcionan información para registrarse en plataformas, realizar pagos, recibir productos o acceder a servicios digitales. Según la Defensoría del Pueblo del Perú (2019), los datos personales comprenden aquella información que identifica o permite identificar a una persona natural, como el nombre, documento de identidad, domicilio, correo electrónico o información biométrica.

En el Perú, la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, establece el marco jurídico para proteger a las personas frente al tratamiento de su información. En las relaciones contractuales electrónicas, su importancia se vincula con las condiciones bajo las cuales los proveedores recopilan, utilizan, almacenan y protegen los datos de los usuarios. La observancia de las obligaciones legales y la adopción de medidas de seguridad contribuyen a generar confianza en el tratamiento de dicha información.

La privacidad, sin embargo, no se garantiza únicamente mediante la existencia de disposiciones normativas. También requiere prácticas responsables por parte de las organizaciones, información comprensible sobre el tratamiento de datos y capacidad de

respuesta ante eventuales incidentes de seguridad. Cuando el usuario percibe que sus datos pueden ser utilizados indebidamente o que carece de mecanismos para ejercer sus derechos, su confianza en la plataforma puede verse afectada.

Esta preocupación por la protección de la información personal en los entornos digitales también ha sido reconocida por el Tribunal Constitucional. En la STC Exp. N° 00445-2018-PHC/TC, el Tribunal señaló que actividades como la navegación por internet, la participación en redes sociales o la realización de operaciones de comercio electrónico pueden revelar información que, considerada en conjunto, permite construir perfiles detallados de la persona y comprometer su esfera de privacidad. Asimismo, destacó que el acceso a información contenida en dispositivos tecnológicos debe respetar los derechos fundamentales y criterios de proporcionalidad (Tribunal Constitucional, 2021). En consecuencia, la confianza en los servicios digitales no depende únicamente de la existencia de herramientas tecnológicas de seguridad, sino también de la garantía jurídica de que los datos generados durante la interacción digital sean tratados dentro de límites compatibles con los derechos fundamentales.

Un ejemplo que permite observar la relación entre seguridad de la información y confianza del usuario se presentó en octubre de 2024, cuando Interbank reportó un incidente de ciberseguridad que generó preocupación por la posible exposición de datos de sus clientes. Más allá de las circunstancias técnicas específicas del evento, el caso evidenció que los incidentes de seguridad pueden afectar la percepción de confiabilidad de los servicios digitales y reforzar la preocupación de los usuarios respecto de la protección de su información personal. En este sentido, la gestión transparente de los

incidentes, la comunicación oportuna y la adopción de medidas preventivas constituyen elementos relevantes para preservar la confianza en los servicios digitales.

En consecuencia, la protección de datos personales constituye una garantía jurídica y un factor de confianza que exige medidas preventivas, transparencia y mecanismos efectivos de tutela. Su regulación específica será examinada en el marco legal de la presente investigación, mientras que su protección técnica se vincula directamente con las medidas de ciberseguridad destinadas a prevenir accesos no autorizados, fraudes e incidentes que puedan comprometer la información del usuario.

- **Ciberseguridad, amenazas y fraudes digitales**

La ciberseguridad comprende las medidas destinadas a proteger sistemas, redes e información frente a amenazas digitales. Por su parte, la seguridad de la información incluye acciones técnicas y organizativas orientadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Ambas resultan relevantes para la contratación electrónica, pues permiten prevenir incidentes que podrían afectar las operaciones y la confianza de los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros y Autoridad Nacional del Servicio Civil 2023).

Para comprender los riesgos digitales, resulta necesario distinguir entre amenaza, vulnerabilidad y riesgo. La amenaza es una circunstancia o acción capaz de ocasionar un daño; la vulnerabilidad es una debilidad que puede facilitar su materialización; y el riesgo comprende la posibilidad de que una amenaza aproveche dicha debilidad y produzca consecuencias perjudiciales. Esta distinción permite identificar las condiciones que pueden comprometer una transacción electrónica sin profundizar en aspectos informáticos ajenos al objeto de investigación.

Entre las amenazas y modalidades de fraude vinculadas con las operaciones digitales destacan las siguientes:

- **Phishing:** modalidad de engaño mediante comunicaciones que aparentan provenir de empresas o instituciones legítimas, con el propósito de obtener contraseñas, datos financieros u otra información confidencial.
- **Ingeniería social:** conjunto de técnicas de manipulación utilizadas para inducir al usuario a revelar información, acceder a enlaces fraudulentos o realizar acciones perjudiciales. Puede manifestarse mediante llamadas telefónicas fraudulentas (vishing) u otras formas de engaño.
- **Malware:** software malicioso diseñado para acceder sin autorización a sistemas o información, sustraer datos o alterar el funcionamiento de dispositivos. Comprende diversas modalidades, como troyanos, programas espía y ransomware.
- **Suplantación de identidad:** utilización indebida de la identidad de otra persona o entidad para engañar a terceros, acceder a cuentas o realizar operaciones fraudulentas.

En el contexto peruano, la Presidencia del Consejo de Ministros (2023) también identifica manifestaciones de ciberdelincuencia como el fraude informático, la suplantación de identidad y las estafas realizadas mediante redes sociales, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería. Estas conductas pueden involucrar algunas de las técnicas señaladas, por lo que no constituyen necesariamente categorías independientes de aquellas.

Su relevancia para la contratación electrónica radica en que pueden ocasionar pérdidas económicas, comprometer datos personales y dificultar la identificación de los responsables. Asimismo, las experiencias de fraude pueden generar desconfianza hacia los canales digitales, incluso cuando el incidente no se origina directamente en la plataforma empleada para contratar.

- **Mecanismos y estrategias de verificación de seguridad**

La prevención de riesgos digitales requiere medidas de seguridad que permitan proteger la información, comprobar la identidad de los participantes y detectar operaciones sospechosas. Saint Leo University (2024) destaca la importancia de implementar políticas, protocolos y mecanismos orientados a prevenir amenazas y responder ante incidentes que comprometan la seguridad.

Entre los mecanismos relevantes se encuentra la autenticación multifactor, que exige verificar la identidad mediante más de un factor, como una contraseña y un dispositivo de uso personal. Según Entrust (2024) , los factores de autenticación pueden basarse en el conocimiento, la posesión o las características inherentes del usuario. Su combinación permite incorporar barreras adicionales frente a los accesos no autorizados.

La biometría, por su parte, permite verificar la identidad mediante características físicas o conductuales, como las huellas dactilares, el rostro o la voz (Aware Biometrics, 2024). No obstante, estos mecanismos también requieren medidas adecuadas de protección de los datos biométricos y no eliminan completamente los riesgos de seguridad.

Desde la perspectiva del usuario, la prevención también comprende prácticas como verificar la identidad del proveedor y la autenticidad de los canales de comunicación, proteger las credenciales de acceso y utilizar los mecanismos de seguridad ofrecidos por las plataformas. Estas acciones complementan, pero no sustituyen, las obligaciones de los proveedores de implementar condiciones adecuadas de seguridad.

En suma, la seguridad jurídica y técnica contribuye a la confianza del usuario cuando las garantías normativas se acompañan de medidas preventivas y mecanismos de protección accesibles. Su importancia para la contratación electrónica radica tanto en la reducción de los riesgos como en la posibilidad de que los usuarios reconozcan y ejerzan efectivamente sus derechos.

2.2.2 Fundamentos jurídicos del contrato

Aunque se celebre mediante medios tecnológicos, la contratación electrónica se sustenta en instituciones tradicionales del Derecho Civil. Por ello, su análisis requiere partir del acto jurídico y del contrato como fundamentos de las relaciones jurídicas privadas. El empleo de medios electrónicos modifica principalmente la forma en que la voluntad se exterioriza y comunica, sin excluir la aplicación de los requisitos generales de validez previstos por el ordenamiento jurídico.

2.2.2.1 Acto jurídico

- **Concepto**

De conformidad con el artículo 140 del Código Civil peruano, el acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. La manifestación de voluntad constituye, por tanto, un elemento esencial,

pues permite que la decisión del sujeto adquiera relevancia jurídica y produzca los efectos reconocidos por el ordenamiento (Código Civil Peruano, 1984, art. 140).

Vidal Ramírez (2013, p. 19-32) sostiene que el acto jurídico constituye una manifestación de voluntad orientada a producir efectos jurídicos compatibles con el ordenamiento. Por su parte, Torres Vásquez (1998/2018, 77-89) lo vincula con la autonomía privada, en tanto permite que las personas regulen voluntariamente sus relaciones jurídicas dentro de los límites establecidos por la ley.

Esta institución constituye el fundamento de diversas relaciones de Derecho Privado, entre ellas las contractuales. En consecuencia, la utilización de medios electrónicos no crea una figura desvinculada de las categorías civiles tradicionales, sino que introduce nuevas formas mediante las cuales los sujetos pueden exteriorizar su voluntad y establecer relaciones jurídicas.

- **Requisitos esenciales**

Conforme al artículo 140 del Código Civil peruano, la validez del acto jurídico exige la concurrencia de los requisitos establecidos por el ordenamiento, vinculados con la capacidad del agente, el objeto, la finalidad lícita y la forma cuando esta es prescrita bajo sanción de nulidad (Código Civil Peruano [CC], 1984).

Estos requisitos permiten determinar si la manifestación de voluntad puede producir válidamente los efectos jurídicos pretendidos. La capacidad se relaciona con la aptitud del sujeto para intervenir en el acto jurídico; el objeto determina aquello sobre lo cual recae la relación jurídica; la finalidad exige su compatibilidad con el ordenamiento; y la forma adquiere especial relevancia cuando la ley establece determinadas exigencias para la validez del acto.

Vidal Ramírez (2013, pp. 96 - 157), señala que estos elementos forman parte de la estructura necesaria del acto jurídico. Su aplicación se mantiene en los entornos electrónicos: el empleo de tecnologías no elimina las exigencias sustanciales de validez, aunque puede modificar la manera en que determinados actos son celebrados, expresados o acreditados.

- **Manifestación de voluntad**

La manifestación de voluntad constituye el elemento central del acto jurídico, pues permite exteriorizar una decisión destinada a producir efectos jurídicos. Desde la doctrina, la formación de la voluntad comprende una dimensión interna, vinculada con el discernimiento, la intención y la libertad del sujeto, y una dimensión externa, que se materializa cuando aquella decisión se exterioriza mediante declaraciones o conductas perceptibles por terceros (Torres Vásquez, 2018; Vidal Ramírez, 2013).

El artículo 141 del Código Civil reconoce que la manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se exterioriza de manera directa a través de medios orales, escritos, electrónicos u otros mecanismos de comunicación; mientras que es tácita cuando puede inferirse de manera indubitable de una conducta o de las circunstancias que rodean el acto (Código Civil Peruano [CC], 1984).

Esta regulación resulta particularmente relevante para la contratación electrónica, pues permite que la voluntad sea exteriorizada mediante herramientas tecnológicas. Acciones como seleccionar una opción de aceptación, confirmar un pedido o aceptar determinadas condiciones pueden constituir manifestaciones de voluntad cuando, atendiendo a las circunstancias de la operación, expresan de manera inequívoca la decisión del usuario.

Por ello, el empleo de un “clic” no constituye por sí mismo una categoría jurídica distinta, sino un mecanismo mediante el cual puede exteriorizarse la aceptación en un entorno digital. Su eficacia deberá apreciarse conjuntamente con la existencia de una oferta, las condiciones de contratación y las demás reglas aplicables a la formación del consentimiento, aspectos que serán desarrollados posteriormente al analizar la formación y perfeccionamiento del contrato electrónico.

2.2.2.2 El contrato

El contrato constituye una de las principales manifestaciones del acto jurídico y un instrumento fundamental para el ejercicio de la autonomía privada. Mediante este, los particulares pueden organizar voluntariamente sus relaciones patrimoniales dentro de los límites establecidos por el ordenamiento jurídico. Su estudio resulta necesario para comprender posteriormente la contratación electrónica, pues el uso de medios tecnológicos modifica la forma de celebración y comunicación entre las partes, sin alterar por sí mismo la naturaleza contractual del acuerdo.

- **Concepto**

El artículo 1351 del Código Civil peruano define el contrato como el acuerdo de dos o más partes destinado a crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial (Código Civil Peruano, 1984, art. 1351). De esta definición se desprende que el acuerdo de voluntades constituye un elemento esencial para la formación del vínculo contractual.

Para De La Puente y Lavalle (2007, p. 7), el contrato constituye un negocio jurídico patrimonial que surge del acuerdo de voluntades entre dos o más partes con la finalidad de producir efectos jurídicos. En similar sentido, Torres Vásquez (2016, p. 31)

lo considera una de las principales manifestaciones de la autonomía privada, en cuanto permite a las personas autorregular sus intereses mediante acuerdos celebrados dentro de los límites del ordenamiento jurídico.

Arias-Schreiber Pezet (2011, p. 15), por su parte, destaca la función del contrato como instrumento destinado a satisfacer necesidades e intereses patrimoniales mediante la cooperación de las partes. Estas aproximaciones permiten comprender al contrato no solo como un acuerdo jurídicamente vinculante, sino también como un mecanismo mediante el cual se articula el intercambio de bienes y servicios en la vida económica y social.

- **Naturaleza jurídica**

La naturaleza jurídica del contrato se encuentra estrechamente vinculada con la autonomía privada y con su carácter bilateral o plurilateral. A diferencia de los actos jurídicos unilaterales, su formación exige la concurrencia de dos o más manifestaciones de voluntad orientadas hacia la creación de una relación jurídica patrimonial.

En este sentido, el contrato permite que las partes regulen sus propios intereses y establezcan derechos y obligaciones dentro de los límites impuestos por la ley. Su fuerza vinculante deriva precisamente del acuerdo alcanzado y de su reconocimiento por el ordenamiento jurídico.

Desde esta perspectiva, la celebración mediante medios electrónicos no modifica la naturaleza jurídica del contrato. Las tecnologías constituyen mecanismos mediante los cuales las partes pueden comunicarse, formular declaraciones y exteriorizar su voluntad, manteniéndose aplicables los principios y requisitos generales de la contratación.

- **Consentimiento**

El consentimiento constituye un elemento fundamental del contrato, pues representa la coincidencia de las voluntades de las partes respecto de la relación jurídica que desean establecer. El artículo 1352 del Código Civil establece que los contratos se perfeccionan por el consentimiento, salvo aquellos casos en los que la ley exige una forma determinada bajo sanción de nulidad (Código Civil Peruano, 1984).

De La Puente y Lavalle (2007, p. 467) señala que el consentimiento se configura mediante la coincidencia entre la oferta y la aceptación, dando lugar al vínculo contractual entre las partes. Para que produzca efectos jurídicos, además, la voluntad debe manifestarse libremente y encontrarse exenta de vicios que puedan afectar su validez, como el error, el dolo, la violencia o la intimidación.

Esta concepción resulta especialmente relevante para la contratación electrónica, en la que la oferta y la aceptación pueden exteriorizarse mediante herramientas tecnológicas. No obstante, las particularidades relacionadas con la formación del consentimiento, el momento de perfeccionamiento y las formas electrónicas de aceptación serán desarrolladas posteriormente al analizar específicamente la formación del contrato electrónico.

- **Requisitos aplicables**

La validez del contrato se encuentra vinculada tanto con las disposiciones generales del acto jurídico como con las normas particulares de la contratación. En consecuencia, resultan aplicables los requisitos relativos a la capacidad de las partes, el objeto, la finalidad lícita y la forma cuando esta sea exigida por el ordenamiento.

La capacidad permite que las personas ejerzan derechos y asuman obligaciones derivadas de la relación contractual. Conforme a las reglas generales del acto jurídico, su finalidad es asegurar que la manifestación de voluntad provenga de sujetos jurídicamente aptos para obligarse, sin perjuicio de los mecanismos de representación establecidos por la ley (Torres Vásquez, 2016, p. 233).

Objeto. Conforme al artículo 1402 del Código Civil, el objeto del contrato consiste en crear, regular, modificar o extinguir obligaciones. A su vez, el artículo 1403 establece que la obligación que constituye objeto del contrato debe ser lícita y que la prestación en que consiste dicha obligación, así como el bien sobre el cual esta recaiga, deben ser posibles (Código Civil Peruano, 1984).

Esta distinción permite diferenciar el objeto del contrato de la prestación debida por las partes. Mientras el contrato produce o modifica relaciones obligatorias, la prestación determina la conducta que corresponde cumplir dentro de dicha relación. En consecuencia, también en la contratación electrónica el contenido contractual debe reunir las condiciones de licitud y posibilidad exigidas por el ordenamiento jurídico.

El fin lícito exige que la finalidad perseguida mediante el contrato sea compatible con el ordenamiento jurídico. Vidal Ramírez (2013, p. 132) sostiene que esta exigencia delimita el ejercicio de la autonomía privada, impidiendo que los particulares utilicen el negocio jurídico para alcanzar finalidades contrarias al Derecho.

Finalmente, la forma constituye el medio mediante el cual se exterioriza la voluntad contractual. El artículo 143 del Código Civil reconoce, como regla general, la libertad de forma, salvo que el ordenamiento establezca una formalidad determinada bajo sanción de nulidad. Este principio adquiere relevancia en la contratación

electrónica, pues permite que determinados acuerdos puedan exteriorizarse mediante medios digitales, siempre que no exista una exigencia legal de forma incompatible y se cumplan los demás requisitos aplicables.

2.2.3 Contratación electrónica

2.2.3.1 Comercio electrónico

- **Concepto y características**

En los últimos años, el comercio electrónico en el Perú ha crecido significativamente, impulsado por la pandemia y la expansión de los canales digitales, lo que llevó a las empresas a adaptarse a nuevas formas de desarrollar sus actividades económicas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2020), define al comercio electrónico como “la venta o compra de bienes o servicios que se realiza a través de redes informáticas con métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos”.

Desde una perspectiva doctrinal, diversos autores conceptualizan de comercio electrónico destacando el papel que cumple el entorno digital en el desarrollo de las operaciones comerciales. En ese sentido, Dreyzin, citando a Pardini, señala que el comercio electrónico es aquel en el que la totalidad de la transacción se materializa en un entorno electrónico. En la misma línea, Guisado, desde una perspectiva contractualista, precisa que este concepto comprende una serie de transacciones comerciales realizadas mediante soportes electrónicos proporcionados por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Flores, 2020, p. 174).

A partir de estas definiciones, el comercio electrónico puede entenderse como la realización de operaciones de compra o venta de bienes y servicios en las que el pedido se efectúa mediante redes informáticas y mecanismos específicamente diseñados para ello. En consecuencia, para determinar si una operación constituye comercio electrónico resulta relevante la forma en que se realiza el pedido, independientemente de que el pago o la entrega del bien o servicio se produzcan por medios electrónicos o físicos (Hurtado, 2020).

De acuerdo con Robayo-Botiva (2020), el comercio electrónico cuenta con algunas características como:

- **Ubicuidad:** Permite realizar operaciones comerciales desde cualquier lugar y en cualquier momento, mediante dispositivos con acceso a Internet.
- **Alcance global:** Facilita las transacciones comerciales a nivel mundial, ampliando considerablemente el mercado potencial.
- **Riqueza:** Ofrece más riqueza en la información porque permite la interactividad y el ajuste del mensaje de acuerdo con las necesidades del usuario.
- **Interactividad:** Facilita la comunicación entre empresas y consumidores, así como entre los propios usuarios.
- **Densidad de la información:** Incrementa la cantidad, disponibilidad y actualización de la información, favoreciendo una mayor transparencia en las relaciones comerciales y en la comparación de precios.

- **Clasificación según los sujetos intervinientes: B2B, B2C, C2C y C2B**

El comercio electrónico comprende diversas modalidades de relaciones comerciales, dependiendo de los sujetos que intervienen en la operación. De acuerdo

con el Observatorio de Ecommerce (Hurtado, 2020), entre las principales se encuentran las siguientes:

- **B2B (Business to Business):** corresponde a las operaciones de comercio electrónico realizadas entre empresas, en las que ambas participan como agentes comerciales.
- **B2C (Business to Consumer):** comprende las transacciones realizadas entre empresas y consumidores, siendo una de las modalidades más frecuentes en el comercio electrónico.
- **C2C (Consumer to Consumer):** se refiere a las operaciones efectuadas directamente entre consumidores, generalmente mediante plataformas o marketplaces que facilitan este tipo de intercambio.
- **C2B (Consumer to Business):** comprende los casos en los que una persona ofrece bienes o sus servicios a una empresa mediante plataformas o medios digitales.

Debe precisarse que estas categorías describen la estructura de la operación comercial, pero no determinan por sí mismas la existencia de una relación de consumo. Así, una operación B2C podrá configurar una relación de consumo cuando concurran un proveedor y un consumidor o usuario en los términos previstos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor; en cambio, una operación C2C no se encuentra automáticamente comprendida dentro de dicho régimen. Del mismo modo, las operaciones B2B se desarrollan, por regla general, entre agentes empresariales, sin perjuicio de los supuestos específicos en los que una microempresa puede ser considerada consumidora conforme a la legislación peruana.

- **Diferencia entre comercio electrónico y contratación electrónica**

El comercio electrónico y la contratación electrónica se encuentran estrechamente relacionados, aunque no constituyen conceptos equivalentes. El primero presenta un alcance más amplio y comprende las actividades comerciales desarrolladas mediante medios digitales, tales como la promoción, oferta, adquisición de bienes o servicios, intercambio de información y otras actuaciones vinculadas con la operación comercial. La contratación electrónica, en cambio, se refiere específicamente a la formación de un acuerdo de voluntades mediante medios electrónicos, susceptible de producir efectos jurídicos de carácter patrimonial (Nieto, 2016).

Por tanto, una operación de comercio electrónico puede comprender la celebración de un contrato electrónico, pero ambos conceptos no se identifican necesariamente. Existen actividades de comercio electrónico que no constituyen por sí mismas actos de contratación, como determinadas acciones publicitarias o informativas y, a su vez, pueden celebrarse contratos por medios electrónicos fuera del ámbito estrictamente comercial. La distinción resulta relevante para la presente investigación, pues su objeto se centra específicamente en la contratación electrónica y en la protección y confianza del usuario dentro de dichas relaciones jurídicas.

2.2.3.2 Contratación electrónica

- **Concepto y naturaleza jurídica**

La contratación electrónica constituye una modalidad de celebración contractual en la que las partes utilizan medios electrónicos para exteriorizar, comunicar o procesar sus declaraciones de voluntad. Su particularidad radica, por tanto, en el medio empleado para la formación de la relación contractual y no en la creación de una categoría jurídica completamente distinta de los contratos tradicionales.

Negri (2025) señala que la contratación electrónica comprende un proceso mediante el cual la voluntad de las partes se exterioriza a través de soportes tecnológicos, produciendo efectos jurídicos. En similar sentido, Vargas-Iza (2025) destaca que esta modalidad plantea desafíos vinculados con la autenticidad de las comunicaciones, la seguridad de las operaciones y la protección de quienes intervienen en entornos digitales.

Desde esta perspectiva, los contratos celebrados electrónicamente continúan sujetos a las reglas generales del Derecho contractual en cuanto a su formación, validez y efectos. El entorno tecnológico introduce, sin embargo, particularidades relacionadas con la identificación de las partes, la atribución de las declaraciones, el momento de recepción de las comunicaciones, la conservación de evidencias y el funcionamiento de sistemas automatizados.

En el ordenamiento peruano, el reconocimiento de los medios electrónicos dentro de las relaciones jurídicas se evidencia, entre otras disposiciones, en el artículo 141-A del Código Civil, incorporado por la Ley N° 27291. Esta norma permite que, cuando la ley exija una formalidad expresa o firma, dicha exigencia pueda ser generada o comunicada mediante medios electrónicos, ópticos o análogos. De este modo, el ordenamiento admite el empleo de soportes tecnológicos para exteriorizar determinadas manifestaciones de voluntad, sin que ello altere las reglas generales de validez del acto jurídico. Su alcance específico será desarrollado posteriormente en el marco jurídico de la contratación electrónica.

- **Naturaleza jurídica de los mensajes de datos**

El mensaje de datos constituye uno de los conceptos fundamentales para comprender las comunicaciones electrónicas utilizadas en la formación contractual. La (Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, 1996) lo concibe como información generada, enviada, recibida o archivada mediante medios electrónicos, ópticos o similares.

En términos semejantes, Castañeda Altamirano (2025, p. 33), señala que el mensaje de datos comprende la información generada, transmitida, recibida o almacenada electrónicamente. Dentro de esta noción pueden incluirse correos electrónicos, comunicaciones mediante aplicaciones de mensajería, formularios electrónicos y otros registros utilizados para transmitir información entre las partes.

La importancia jurídica del mensaje de datos no radica solamente en su soporte tecnológico, sino en la posibilidad de que cumpla funciones tradicionalmente asociadas con las comunicaciones y documentos físicos. De esta manera, puede intervenir en distintas etapas de la relación contractual, por ejemplo, para formular una oferta, comunicar una aceptación o conservar información relacionada con la operación.

- **Modalidades: comunicacional y automatizada**

Atendiendo a la forma en que interactúan las partes y los sistemas tecnológicos, la contratación electrónica puede distinguirse entre comunicacional y automatizada.

La contratación comunicacional se caracteriza porque las declaraciones de voluntad son formuladas directamente por personas que utilizan medios electrónicos para comunicarse. El correo electrónico, las aplicaciones de mensajería y otros canales similares permiten intercambiar ofertas, contraofertas y aceptaciones sin necesidad de

presencia física. En estos casos, la tecnología funciona principalmente como un canal mediante el cual se transmiten declaraciones humanas.

Por el contrario, en la contratación automatizada una o varias actuaciones relacionadas con la formación o ejecución del contrato son realizadas mediante sistemas automatizados. Esto ocurre, por ejemplo, cuando una plataforma procesa automáticamente una orden de compra, genera una confirmación o ejecuta determinadas operaciones sin que una persona revise individualmente cada transacción.

La Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales reconoce la posibilidad de que un contrato se forme mediante la interacción entre una persona y un sistema automatizado o entre sistemas automatizados, sin que su validez dependa de la revisión humana de cada operación (CNUDMI, 2005, art. 12). Este marco fue posteriormente desarrollado por la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Contratación Automatizada, que establece reglas específicas para el reconocimiento jurídico del uso de sistemas automatizados, incluida la inteligencia artificial, en la formación y ejecución contractual (CNUDMI,2024).

La diferencia entre ambas modalidades radica, por tanto, en el grado de intervención humana inmediata en las declaraciones y operaciones contractuales. Esta distinción resulta relevante para determinar cuestiones posteriores como la atribución de las comunicaciones, la corrección de errores y la identificación del momento en que se produce la aceptación.

- **Principios que rigen la contratación electrónica**

La contratación electrónica se sustenta en principios que permiten adaptar las instituciones contractuales tradicionales al entorno tecnológico. Entre los más relevantes se encuentran la equivalencia funcional, la neutralidad tecnológica, la autonomía privada, la buena fe y la no discriminación por el uso de medios electrónicos.

El principio de equivalencia funcional busca que determinados requisitos jurídicos tradicionalmente asociados con el soporte físico puedan satisfacerse mediante medios electrónicos cuando estos cumplan funciones equivalentes. Polanco (2016) advierte que ello no supone equiparar automáticamente cualquier mensaje electrónico con un documento tradicional, sino determinar si el medio digital satisface la función jurídica exigida.

Este principio se encuentra estrechamente relacionado con la no discriminación del medio electrónico, conforme a la cual una comunicación no debe ser privada de efectos jurídicos únicamente por encontrarse en formato digital. Ambos criterios han sido desarrollados por los instrumentos de CNUDMI sobre comercio electrónico.

La neutralidad tecnológica, por su parte, procura que el reconocimiento jurídico de las operaciones electrónicas no dependa necesariamente de una tecnología concreta, permitiendo que la normativa pueda aplicarse frente a la evolución de los medios tecnológicos. Este enfoque resulta especialmente relevante en un ámbito caracterizado por cambios permanentes en las formas de comunicación, autenticación y automatización.

Asimismo, la autonomía privada y la buena fe continúan rigiendo las relaciones contractuales celebradas electrónicamente. La utilización de tecnologías no elimina la libertad de las partes para contratar dentro de los límites jurídicos aplicables ni los

deberes de conducta, información y lealtad que pueden derivarse de la relación contractual.

Estos principios proporcionan el marco general para reconocer jurídicamente la contratación electrónica sin desvincularla de las instituciones tradicionales del Derecho contractual y permiten comprender las particularidades que posteriormente serán examinadas respecto de su formación, perfeccionamiento y ejecución.

2.2.3.3 Formación y perfeccionamiento del contrato electrónico

La formación del contrato electrónico responde a las reglas generales de la contratación, aunque las declaraciones de voluntad se transmiten mediante medios tecnológicos. En este contexto, la oferta y la aceptación pueden exteriorizarse a través de mensajes de datos, formularios electrónicos, plataformas digitales, aplicaciones o sistemas automatizados, siempre que permitan identificar una manifestación de voluntad jurídicamente relevante.

La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico de 1996 reconoce que la oferta y la aceptación pueden expresarse mediante mensajes de datos y que no debe negarse validez o fuerza obligatoria a un contrato por el solo hecho de haberse utilizado un medio electrónico para su formación. Este criterio permite trasladar las reglas tradicionales de formación contractual al entorno digital, sin crear un régimen contractual completamente independiente.

- **Oferta electrónica**

La oferta electrónica constituye la propuesta dirigida a celebrar un contrato mediante un medio digital. Para que pueda producir efectos jurídicos debe contener

elementos suficientes que permitan conocer aquello que se propone contratar y evidenciar la intención del oferente de quedar vinculado en caso de aceptación.

En los entornos digitales, la oferta puede presentarse mediante una página web, aplicación, correo electrónico, mensaje directo u otros canales. Sin embargo, no toda información publicada en internet constituye necesariamente una oferta contractual, pues deberá analizarse su contenido y las circunstancias en las que ha sido comunicada.

En las relaciones de consumo, adquiere especial relevancia que la información proporcionada antes de la contratación permita al consumidor conocer las características principales del bien o servicio, el precio, las condiciones aplicables y los demás elementos relevantes para adoptar una decisión. Esta fase precontractual contribuye a reducir la asimetría informativa existente entre proveedor y consumidor.

- **Aceptación electrónica y consentimiento**

La aceptación constituye la manifestación mediante la cual el destinatario expresa su conformidad con la oferta. Cuando la oferta y la aceptación coinciden respecto de los elementos de la relación contractual, se configura el consentimiento necesario para la celebración del contrato.

En la contratación electrónica, la aceptación puede manifestarse de diversas formas. Puede producirse mediante un mensaje escrito, la selección de una casilla, la presión de un botón destinado expresamente a confirmar una operación, el empleo de una firma electrónica u otros mecanismos que permitan exteriorizar de manera suficiente la voluntad del usuario.

Entre las formas utilizadas en interfaces digitales se encuentra el denominado clickwrap, mediante el cual el usuario manifiesta expresamente su aceptación seleccionando una opción asociada con los términos contractuales. También se encuentra el browsewrap, en el que las condiciones se vinculan al uso o navegación del servicio sin que necesariamente exista una acción expresa de aceptación. Esta última modalidad presenta mayores dificultades para determinar si el usuario tuvo conocimiento suficiente de las condiciones, por lo que su eficacia dependerá de la forma en que estas fueron presentadas y comunicadas.

La utilización de estos mecanismos no significa que cualquier clic produzca automáticamente consentimiento contractual. Para determinar sus efectos deben considerarse la existencia de una oferta, la información proporcionada, la conducta del usuario y las demás circunstancias relevantes de la operación.

- **Momento del perfeccionamiento**

El perfeccionamiento corresponde al momento en que el contrato queda constituido y las partes quedan vinculadas jurídicamente. Conforme a las reglas generales del Derecho contractual peruano, los contratos se perfeccionan por el consentimiento, salvo aquellos supuestos en los que la ley exige una determinada formalidad.

En la contratación electrónica, identificar este momento puede presentar particularidades debido a que la oferta y la aceptación pueden ser transmitidas de manera inmediata, diferida o automatizada. Por ello, adquieren importancia las reglas relacionadas con el envío y recepción de mensajes electrónicos y con la posibilidad de determinar cuándo una declaración ingresa al sistema designado por su destinatario.

Sánchez Erazo y Cuvi Santacruz destacan la relevancia de determinar este momento porque permite establecer cuándo surge el vínculo contractual y desde qué instante las partes quedan sujetas a los derechos y obligaciones derivados del acuerdo.

En los sistemas automatizados, además, el perfeccionamiento puede producirse sin que una persona revise individualmente cada operación. La Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales de 2005 reconoce la posibilidad de formar contratos mediante sistemas automatizados, circunstancia que adquiere creciente relevancia en plataformas digitales y procesos electrónicos de compra.

- **Contratación por adhesión y cláusulas generales de contratación**

Una parte importante de la contratación electrónica se desarrolla mediante condiciones predispuestas por el proveedor. En estos casos, el usuario normalmente no negocia individualmente el contenido del contrato, sino que decide si acepta o rechaza condiciones previamente formuladas.

Esta dinámica puede vincularse con la contratación por adhesión y con el empleo de cláusulas generales de contratación, instituciones que no son exclusivas del entorno digital, pero que adquieren especial presencia en plataformas y servicios electrónicos debido a la contratación masiva y estandarizada.

La predisposición de las condiciones no elimina la necesidad de que estas sean incorporadas adecuadamente a la relación contractual ni excluye la aplicación de las normas destinadas a proteger al consumidor frente a cláusulas abusivas, falta de información o desequilibrios injustificados.

Por ello, resulta necesario distinguir entre la existencia formal de una aceptación y las condiciones bajo las cuales esta se produce, especialmente cuando una de las partes se limita a adherirse a un contenido establecido previamente por el proveedor.

- **Términos y condiciones**

En la contratación electrónica, los términos y condiciones constituyen uno de los principales mecanismos mediante los cuales se presentan al usuario las reglas aplicables a la relación contractual. Estos documentos pueden regular aspectos como las características del servicio, formas de pago, obligaciones de las partes, políticas de devolución, limitaciones, mecanismos de reclamación y otras condiciones relevantes.

Su función dentro del proceso contractual consiste en permitir que determinadas condiciones predispuestas sean conocidas antes de la aceptación. Por esta razón, su presentación, accesibilidad y vinculación con el mecanismo de aceptación adquieren especial relevancia para determinar su incorporación al contrato.

No obstante, como se desarrolló previamente al analizar la educación digital, la sola disponibilidad de estos documentos no garantiza necesariamente su comprensión por parte del usuario. Desde la perspectiva contractual, lo relevante en este apartado es determinar cómo las condiciones fueron incorporadas a la relación y de qué manera se manifestó la aceptación.

En consecuencia, la formación del contrato electrónico conserva los elementos esenciales de la contratación tradicional, pero incorpora particularidades derivadas del medio utilizado, especialmente en la presentación de la oferta, la manifestación de la aceptación, la determinación del momento de perfeccionamiento y la utilización de

condiciones predispuestas. Estas particularidades deben analizarse conjuntamente con los canales y plataformas mediante los cuales se desarrolla la contratación electrónica.

2.2.3.4 Canales digitales y plataformas de contratación

La contratación electrónica puede desarrollarse a través de diversos canales digitales que permiten comunicar ofertas, manifestar aceptación, ejecutar determinadas etapas de la relación contractual o facilitar el pago. La utilización de estos medios no altera por sí misma la naturaleza jurídica del contrato, pero sí puede influir en la forma en que se exterioriza la voluntad, se identifica a las partes y se conserva evidencia de la operación.

- **Plataformas de comercio electrónico**

Las plataformas de comercio electrónico permiten ofrecer bienes y servicios mediante entornos digitales que integran distintas etapas del proceso de contratación. En estos espacios, el usuario puede acceder a información sobre los productos o servicios, seleccionar una opción, aceptar condiciones contractuales, realizar una orden y recibir posteriormente una confirmación.

Dependiendo del diseño de la plataforma, algunas actuaciones pueden realizarse de manera automatizada, como la recepción de pedidos, la generación de confirmaciones o la actualización del estado de una operación. Por ello, estas plataformas constituyen uno de los principales escenarios de contratación automatizada examinados previamente.

La validez de las relaciones contractuales celebradas mediante estos medios no depende exclusivamente del soporte utilizado, sino de que concurran los elementos

necesarios para la formación del contrato y que la información relevante haya sido puesta a disposición del usuario. En este sentido, la claridad de la oferta, la identificación del proveedor y la posibilidad de conocer las condiciones aplicables resultan especialmente relevantes en las relaciones de consumo.

Asimismo, las plataformas pueden desempeñar funciones diferentes. Algunas comercializan directamente sus propios bienes o servicios, mientras que otras facilitan el contacto entre terceros. Esta distinción resulta importante porque la naturaleza de su intervención influye posteriormente en la determinación de las obligaciones y responsabilidades que pueden corresponderles.

- **Redes sociales y aplicaciones de mensajería**

Las redes sociales y las aplicaciones de mensajería también pueden funcionar como canales de contratación electrónica cuando permiten intercambiar comunicaciones relacionadas con una oferta y su aceptación.

Aplicaciones de mensajería como WhatsApp o el correo electrónico pueden emplearse para negociar condiciones, enviar información sobre bienes o servicios y exteriorizar la aceptación mediante mensajes de datos. En estos casos, la tecnología cumple principalmente una función comunicacional, pues las declaraciones de voluntad son formuladas directamente por las partes.

En estas comunicaciones adquieren relevancia elementos como la identificación de los participantes, el contenido de los mensajes y la posibilidad de determinar cuándo fueron enviados y recibidos. La conservación de conversaciones, archivos y comprobantes puede, además, adquirir importancia probatoria ante una eventual

controversia, aspecto que será desarrollado posteriormente en el apartado correspondiente a prueba electrónica.

Las redes sociales presentan una dinámica semejante. Una operación puede iniciarse mediante una publicación, anuncio o comunicación pública y continuar posteriormente mediante mensajes privados. Sin embargo, la existencia de una publicación comercial no implica necesariamente que el contrato se haya perfeccionado en ese momento, por lo que deberá analizarse la interacción posterior entre las partes y la concurrencia de una oferta y una aceptación.

En estos entornos, además, resulta especialmente importante identificar si quien ofrece el bien o servicio actúa como proveedor dentro de una relación de consumo o como particular, pues esta distinción puede determinar la aplicación de las normas de protección al consumidor.

- **Plataformas intermediarias**

Determinadas plataformas digitales no participan directamente como proveedoras del bien o servicio objeto del contrato, sino que facilitan el encuentro o la interacción entre quienes desean contratar. En estos casos, la plataforma puede proporcionar infraestructura tecnológica, herramientas de comunicación, sistemas de búsqueda, reputación, pago o mecanismos para gestionar la operación.

La función de estas plataformas puede variar considerablemente. Algunas se limitan a facilitar el contacto entre las partes, mientras que otras intervienen de manera más intensa en aspectos como el pago, la logística, las condiciones de contratación o la solución de controversias.

Esta diversidad impide atribuirles automáticamente una misma posición jurídica. Para determinar su participación y eventual responsabilidad resulta necesario examinar las funciones concretas que desempeñan dentro de la operación, cuestión que será desarrollada posteriormente al analizar la responsabilidad jurídica de los intervinientes.

Desde la perspectiva del usuario, la intervención de una plataforma intermediaria también puede influir en la confianza, especialmente cuando ofrece mecanismos de identificación, sistemas de reputación, canales de reclamación o procedimientos para gestionar incidencias vinculadas con la operación.

- **Billeteras digitales como medios de pago**

Las billeteras digitales constituyen herramientas que permiten realizar transferencias y pagos mediante dispositivos electrónicos. En el Perú, servicios como Yape, Plin y otras soluciones similares han facilitado la realización de pagos entre personas y comercios mediante números telefónicos, códigos QR u otros mecanismos digitales.

Sin embargo, resulta necesario distinguir claramente entre la celebración del contrato y el pago derivado de este. La utilización de una billetera digital no constituye, por sí misma, un contrato electrónico entre comprador y vendedor. Su función principal consiste en facilitar el cumplimiento de la obligación de pago derivada de una relación contractual previamente formada o que se desarrolla de manera paralela.

Así, una compraventa puede celebrarse mediante una aplicación de mensajería y posteriormente ser pagada mediante una billetera digital. En ese supuesto, la conversación puede contener la oferta y la aceptación, mientras que la operación

realizada mediante la billetera cumple la función de ejecutar el pago y puede generar un registro electrónico de dicha transacción.

Las billeteras digitales también se encuentran vinculadas con el sistema financiero y con las disposiciones aplicables a los servicios de pago y, cuando corresponda, al dinero electrónico. No obstante, el análisis detallado de dicha regulación será abordado dentro del marco legal, a fin de evitar trasladar a este apartado explicaciones técnicas o financieras que exceden su finalidad.

En conjunto, los canales y plataformas digitales cumplen funciones diferentes dentro de la contratación electrónica. Mientras las plataformas de comercio electrónico pueden integrar varias etapas de la operación, las aplicaciones de mensajería y redes sociales sirven principalmente como canales de comunicación, las plataformas intermediarias facilitan la interacción entre terceros y las billeteras digitales operan fundamentalmente como medios de pago. Distinguir estas funciones permite analizar con mayor precisión la formación del contrato, la prueba de las comunicaciones y la responsabilidad de los distintos intervinientes.

2.2.3.5 Identificación, autenticación y firma electrónica

La identificación y autenticación constituyen elementos relevantes en la contratación electrónica, debido a que permiten vincular determinadas actuaciones digitales con una persona y reducir la incertidumbre respecto de la identidad de quienes intervienen en una operación. En este contexto, las firmas electrónicas y digitales cumplen funciones relacionadas con la atribución de declaraciones, la autenticidad y, según el mecanismo utilizado, la integridad de los documentos electrónicos.

- **Identidad digital**

La identidad digital comprende el conjunto de atributos que permite individualizar e identificar a una persona en entornos digitales. El Reglamento de la Ley de Gobierno Digital la vincula con los mecanismos mediante los cuales una persona puede ser reconocida y autenticada cuando utiliza servicios digitales.

En el ámbito de la contratación electrónica, la identidad digital adquiere relevancia porque las partes pueden interactuar sin contacto presencial. Por ello, la posibilidad de asociar determinadas actuaciones con una persona contribuye a generar mayor seguridad respecto de la procedencia de las declaraciones y de la participación de los sujetos involucrados.

No obstante, la identificación digital no implica necesariamente el uso de una firma digital. Dependiendo del contexto, una persona puede ser identificada mediante distintos mecanismos, como credenciales de acceso, datos de una cuenta, sistemas de verificación o medios de autenticación. La elección del mecanismo dependerá del nivel de seguridad requerido y de la naturaleza de la operación.

- **Autenticación**

La autenticación constituye el proceso mediante el cual se verifica que una persona es quien afirma ser dentro de un entorno digital. En el texto original de la investigación, el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales ya era utilizado para relacionar la autenticación con la verificación de la identidad del firmante.

En términos prácticos, la autenticación puede realizarse mediante distintos factores. Algunos se basan en información conocida únicamente por el usuario, como una contraseña o código; otros en elementos que posee, como un dispositivo o tarjeta; y otros en características biométricas, como la huella digital o el reconocimiento facial.

Su importancia para la contratación electrónica radica en que permite reducir el riesgo de suplantación de identidad y reforzar la atribución de determinadas actuaciones a una persona. Sin embargo, la autenticación no equivale por sí sola a una manifestación contractual de voluntad: verificar la identidad de un usuario y determinar si este aceptó una determinada oferta son cuestiones relacionadas, pero jurídicamente distintas.

Esta distinción resulta especialmente importante porque evita asumir que todo acceso autenticado constituye consentimiento contractual. Para determinar la existencia de aceptación deberán analizarse además la conducta realizada, la información disponible y las circunstancias concretas de la operación.

- **Diferencias entre firmas electrónicas y digitales**

El ordenamiento peruano distingue diversas modalidades de firma electrónica. El Reglamento de la Ley N° 27269, modificado por el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, reconoce la firma electrónica simple, la firma electrónica avanzada y la firma electrónica cualificada o firma digital.

La firma electrónica simple consiste en datos electrónicos asociados con otros datos que una persona utiliza para firmar. Constituye la modalidad de menor exigencia técnica dentro de la clasificación normativa.

La firma electrónica avanzada incorpora mayores garantías, pues debe encontrarse vinculada de manera única con el firmante, permitir su identificación, encontrarse bajo su control y permitir detectar modificaciones posteriores de los datos firmados.

Por su parte, la firma electrónica cualificada o firma digital constituye una modalidad de firma electrónica avanzada que cumple las exigencias establecidas por la regulación peruana sobre firmas y certificados digitales. La normativa la vincula con el uso de técnicas de criptografía asimétrica y con la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, permitiendo identificar al firmante y proteger la integridad del contenido firmado.

En consecuencia, firma electrónica y firma digital no son conceptos equivalentes. La firma electrónica constituye una categoría más amplia, dentro de la cual la firma digital representa una modalidad específica sometida a requisitos técnicos y jurídicos adicionales.

El reconocimiento jurídico de estos mecanismos también ha sido recogido por el Tribunal Constitucional. En la STC Exp. N° 00011-2023-PI/TC, el Tribunal recordó que la Ley N° 27269 regula la utilización de la firma electrónica otorgándole la validez y eficacia jurídica previstas por el ordenamiento respecto de la firma manuscrita cuando cumple su función de manifestación de voluntad. Asimismo, destacó que el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales complementa los criterios técnicos y de seguridad aplicables a los documentos firmados electrónicamente (Tribunal Constitucional, 2024). Si bien el caso analizado no estuvo referido a una relación de consumo, este pronunciamiento resulta relevante porque reconoce la incorporación de mecanismos de firma electrónica dentro del proceso de transformación digital del ordenamiento peruano.

Esta diferencia resulta relevante en la contratación electrónica porque no todas las relaciones digitales requieren el empleo de una firma digital para ser válidas. En

numerosos contratos, la voluntad puede exteriorizarse mediante otros mecanismos electrónicos, mientras que la firma digital adquiere especial importancia cuando se requiere un mayor nivel de identificación, autenticidad e integridad o cuando la normativa aplicable exige determinadas garantías.

En suma, la identidad digital permite individualizar al sujeto en el entorno electrónico, la autenticación busca verificar que quien actúa corresponde efectivamente a esa identidad y la firma electrónica permite vincular determinados datos con la actuación del firmante. La firma digital, por su parte, constituye una modalidad específica con mayores exigencias técnicas y jurídicas. Esta diferenciación contribuye a comprender los distintos niveles de seguridad que pueden emplearse en la contratación electrónica.

2.2.3.6 Prueba electrónica en la contratación digital

En la contratación electrónica, la prueba adquiere especial relevancia debido a que gran parte de las actuaciones realizadas por las partes queda registrada mediante medios digitales. Correos electrónicos, mensajes, registros de plataformas, firmas electrónicas, comprobantes de pago y otros documentos digitales pueden contribuir a acreditar la existencia, contenido, ejecución o incumplimiento de una relación contractual. Sin embargo, su eficacia probatoria no depende únicamente de su formato electrónico, sino también de la posibilidad de verificar aspectos como su autenticidad, integridad, atribución y las condiciones en las que la información fue generada, transmitida o conservada (Ledesma, 2016, p. 23).

- **Concepto y naturaleza de la prueba electrónica**

La prueba electrónica puede entenderse como aquella información generada, transmitida, recibida o almacenada mediante medios digitales que resulta susceptible de acreditar hechos o actuaciones jurídicamente relevantes Ledesma (2016).

Su naturaleza electrónica no determina por sí misma su aceptación o rechazo como elemento probatorio. Su valoración exige considerar las características del medio empleado, la posibilidad de identificar su procedencia, la conservación de la información y la fiabilidad de los procedimientos utilizados para generarla, transmitirla o almacenarla. En la contratación electrónica, estos elementos resultan especialmente relevantes para acreditar la manifestación de voluntad, las condiciones acordadas y las actuaciones posteriores de las partes.

- **Medios probatorios**

Las relaciones contractuales desarrolladas en entornos digitales pueden generar distintos registros susceptibles de ser utilizados como elementos probatorios. No obstante, cada uno de ellos acredita determinados hechos y su sola existencia no demuestra necesariamente la totalidad de la relación contractual.

- **Mensajes de datos y comunicaciones electrónicas:** Comprenden información generada, enviada, recibida o almacenada mediante medios electrónicos, incluyendo correos electrónicos, conversaciones realizadas mediante aplicaciones de mensajería y otras comunicaciones digitales. Su contenido puede resultar útil para acreditar ofertas, aceptaciones, coordinaciones, modificaciones contractuales o comunicaciones posteriores entre las partes.

- **Correos electrónicos:** Pueden acreditar comunicaciones producidas durante la formación o ejecución de una relación contractual, particularmente cuando permiten identificar al remitente, destinatario, fecha, contenido y demás circunstancias relacionadas con su emisión y recepción. Su fuerza probatoria deberá analizarse conjuntamente con los demás elementos disponibles.
- **Capturas de pantalla:** Permiten representar visualmente el contenido mostrado en una plataforma, aplicación, página web o conversación en un determinado momento. Sin embargo, una captura aislada no garantiza por sí misma la autenticidad, integridad o autoría de la información representada, por lo que su valoración debe realizarse atendiendo al contexto y a los demás medios probatorios que permitan corroborarla.
- **Comprobantes de pago electrónicos:** Pueden acreditar la realización o intento de realización de una operación económica, así como datos relativos al importe, fecha, destinatario o canal utilizado. No obstante, el comprobante de pago por sí solo no necesariamente acredita la existencia ni todas las condiciones de un contrato, pues deberá relacionarse con la oferta, aceptación, comunicaciones u otros elementos que permitan reconstruir la operación.
- **Registros de plataformas y sistemas electrónicos:** Los registros de actividad, confirmaciones de pedido, constancias de envío, historial de operaciones y demás datos generados por las plataformas pueden contribuir a reconstruir las actuaciones realizadas durante el proceso de

contratación. Su utilidad probatoria aumenta cuando permiten identificar el momento de la actuación, la cuenta utilizada y las operaciones realizadas dentro del sistema.

- **Autenticidad, integridad y trazabilidad de la evidencia**

La valoración de la evidencia electrónica requiere considerar determinadas condiciones que permitan establecer su fiabilidad. El artículo 10 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico regula la conservación de los mensajes de datos y exige que la información permanezca accesible para su posterior consulta, que sea conservada en el formato en que fue generada, enviada o recibida en uno que reproduzca fielmente su contenido y que, cuando corresponda, se mantengan los datos que permitan determinar su origen, destino, fecha y hora electrónica (CNUDMI, 1996).

A partir de estos criterios pueden distinguirse tres aspectos relevantes:

- **Autenticidad:**s¿ Se relaciona con la posibilidad de determinar la procedencia de la información y atribuirla razonablemente a una persona, cuenta o sistema determinado.
- **Integridad:** Supone poder comprobar que la información conserva su contenido de forma completa y que no ha sufrido alteraciones que comprometan su fiabilidad.
- **Trazabilidad:** Permite reconstruir las actuaciones realizadas en el entorno digital mediante información relativa al origen, destino, fecha, hora y demás registros vinculados con una operación.

La adecuada conservación de la evidencia resulta, por tanto, fundamental para preservar estas condiciones y permitir que posteriormente pueda ser consultada, contrastada y valorada dentro de una controversia.

- **Valoración y utilidad en las controversias contractuales**

En las controversias derivadas de la contratación electrónica, la evidencia digital puede contribuir a acreditar diferentes momentos de la relación jurídica, como la existencia de una oferta, la manifestación de aceptación, el pago, el cumplimiento de determinadas prestaciones o las comunicaciones producidas ante un eventual incumplimiento.

El artículo 9 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico establece que no debe negarse admisibilidad a una prueba por el solo hecho de encontrarse contenida en un mensaje de datos. Asimismo, para determinar su fuerza probatoria deben considerarse circunstancias como la fiabilidad de la forma en que fue generada, archivada o comunicada, la conservación de la integridad de la información y la forma en que se identificó a su iniciador (CNUDMI, 1996).

En consecuencia, admisibilidad y fuerza probatoria no constituyen conceptos equivalentes. Que una comunicación, captura de pantalla o comprobante electrónico pueda incorporarse a una controversia no significa que, aisladamente, demuestre todos los hechos alegados. Su eficacia dependerá de las circunstancias del caso, de la posibilidad de verificar su procedencia e integridad y de su valoración conjunta con los demás elementos disponibles.

- **Normas del Poder Judicial sobre validez probatoria de documentos electrónicos**

La progresiva incorporación de documentos y actuaciones electrónicas en la administración de justicia peruana constituye un elemento relevante para la tutela de las relaciones jurídicas desarrolladas mediante medios digitales. En este contexto, la Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ dispuso la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y aprobó el Reglamento correspondiente, así como procedimientos vinculados con el ingreso y tramitación electrónica de documentos ante los órganos jurisdiccionales.

El Expediente Judicial Electrónico permite que escritos y documentos sean incorporados y gestionados mediante herramientas digitales dentro de los órganos jurisdiccionales en los que este sistema se encuentra implementado. De esta manera, el soporte electrónico deja de constituir, por sí mismo, un impedimento para la incorporación de documentación al proceso. No obstante, ello no supone que todo documento digital posea automáticamente un determinado valor probatorio, pues su fuerza deberá establecerse conforme a las reglas de valoración aplicables y a las condiciones particulares de la evidencia presentada.

Esta precisión adquiere importancia en la contratación electrónica, pues un usuario puede conservar correos, registros de plataformas, comprobantes electrónicos o comunicaciones digitales para sustentar posteriormente los hechos relacionados con una operación. La existencia de mecanismos jurisdiccionales capaces de recibir y gestionar documentación electrónica contribuye a la seguridad jurídica, aunque será

necesario acreditar en cada caso aquello que efectivamente demuestra cada elemento probatorio.

En consecuencia, el reconocimiento procesal del soporte electrónico complementa la regulación sustantiva de la contratación digital al posibilitar que las actuaciones realizadas mediante tecnologías puedan ser incorporadas y valoradas en una eventual controversia. Ello fortalece la confianza del usuario al ofrecer mecanismos para documentar y posteriormente hacer valer los derechos derivados de las relaciones contractuales celebradas en entornos digitales.

2.2.3.7 Protección jurídica del consumidor en la contratación electrónica

- **Delimitación de usuario y consumidor**

En el ámbito digital, los términos usuario y consumidor pueden utilizarse con alcances distintos en el lenguaje cotidiano o tecnológico; sin embargo, para efectos del Código de Protección y Defensa del Consumidor constituyen una misma categoría jurídica. El artículo IV, numeral 1, emplea expresamente la denominación "consumidores o usuarios" para referirse a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. La norma comprende, además, determinados supuestos de microempresarios que se encuentren en situación de asimetría informativa respecto de productos o servicios que no formen parte del giro propio de su negocio (Ley N° 29571, art. IV).

En consecuencia, dentro del régimen peruano de protección al consumidor no corresponde establecer una oposición jurídica entre consumidor y usuario, pues ambos

términos integran la categoría protegida por el Código cuando concurren los presupuestos previstos por la norma. No obstante, en un sentido tecnológico más amplio, la expresión usuario puede referirse también a cualquier persona que utiliza una plataforma, aplicación o servicio digital, aun cuando dicha interacción no configure por sí sola una relación de consumo.

Esta precisión resulta relevante en la contratación electrónica. Una operación B2C puede configurar una relación de consumo cuando intervienen un proveedor y un consumidor o usuario en los términos establecidos por el Código. En cambio, una transacción C2C entre particulares no constituye necesariamente una relación de consumo, pues ello dependerá de la condición jurídica de los sujetos intervinientes y de la existencia de un proveedor en los términos de la Ley N° 29571. Del mismo modo, en las operaciones B2B la protección del Código no se aplica automáticamente, sin perjuicio del supuesto específico previsto para los microempresarios que acrediten asimetría informativa respecto de productos o servicios ajenos al giro propio de su negocio.

Para efectos de la presente investigación, la expresión confianza del usuario se mantiene como denominación de una de las categorías de análisis, debido a que permite abordar la experiencia y percepción de las personas que interactúan en entornos de contratación electrónica. Sin embargo, cuando corresponda analizar específicamente la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se utilizará la categoría jurídica de consumidor o usuario conforme a la definición establecida en su artículo IV.

- **Derecho a la información e idoneidad**

La información constituye uno de los elementos fundamentales de la protección del consumidor en la contratación electrónica. Debido a que el consumidor puede tomar

decisiones sin contacto físico con el proveedor o con el producto, adquiere especial importancia que conozca previamente las características relevantes del bien o servicio, el precio, las condiciones contractuales, los costos adicionales y demás aspectos necesarios para adoptar una decisión informada.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor exige que la información proporcionada sea relevante, veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y accesible. Estas exigencias adquieren particular importancia en los entornos digitales, donde la información puede encontrarse distribuida entre anuncios, páginas de producto, términos y condiciones o interfaces de contratación.

Junto con el deber de información se encuentra el principio de idoneidad, relacionado con la correspondencia entre aquello que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe, considerando la información transmitida, las condiciones ofrecidas y la naturaleza del bien o servicio.

En la contratación electrónica, la idoneidad puede verse comprometida cuando el producto entregado no coincide con lo ofrecido, el servicio presenta características diferentes de las anunciadas o el proveedor incumple las condiciones bajo las cuales se produjo la contratación. Por ello, la información previa y el cumplimiento de lo ofrecido se encuentran estrechamente vinculados con la confianza del consumidor.

- **Cláusulas abusivas y asimetría informativa**

Una característica frecuente de la contratación electrónica es la utilización de condiciones contractuales previamente elaboradas por el proveedor. El consumidor suele acceder a bienes o servicios aceptando cláusulas predispuestas respecto de las cuales posee escasa o ninguna capacidad de negociación.

Esta situación no determina por sí misma la existencia de una cláusula abusiva, pero puede incrementar la asimetría entre las partes cuando las condiciones generan un desequilibrio injustificado, restringen derechos reconocidos al consumidor o trasladan indebidamente responsabilidades que corresponden al proveedor. Esta problemática también ha sido examinada en sede administrativa. En la Resolución 1723-2023/SPC, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI analizó cláusulas incorporadas en los términos y condiciones de un proveedor y determinó la existencia de cláusulas abusivas respecto de aquellas que limitaban derechos reconocidos a los consumidores. Este criterio evidencia que la contratación mediante condiciones predispuestas en entornos digitales no excluye el control administrativo de su contenido ni permite que la mera aceptación electrónica convalide estipulaciones incompatibles con las normas de protección al consumidor (INDECOPI, 2023).

La protección frente a cláusulas abusivas adquiere especial importancia en los contratos celebrados mediante adhesión, pues la facilidad técnica con la que un usuario puede seleccionar una opción de aceptación no elimina el deber del proveedor de respetar las disposiciones de protección al consumidor.

Por esta razón, la aceptación electrónica de los términos y condiciones no impide posteriormente examinar la legalidad de su contenido. La existencia de consentimiento respecto de un contrato no convierte automáticamente en válida cualquier cláusula incorporada por el proveedor.

- **Mecanismos de reclamación y tutela**

La protección jurídica del consumidor no se limita al reconocimiento de derechos sustantivos, sino que requiere mecanismos que permitan ejercerlos cuando se produce un incumplimiento.

En las relaciones electrónicas pueden surgir dificultades particulares para reclamar, especialmente cuando el consumidor desconoce la identidad completa del proveedor, no conserva evidencia de la operación o no identifica correctamente la entidad competente para atender su controversia.

Dependiendo de la naturaleza del servicio y del conflicto, pueden intervenir diferentes organismos especializados. En materia general de protección al consumidor, INDECOPI cumple un papel central, mientras que determinados sectores cuentan con entidades y mecanismos propios de protección y supervisión.

La existencia de múltiples vías institucionales puede ofrecer mecanismos especializados de tutela, pero también exige que el consumidor cuente con información suficiente para identificar la autoridad competente y conservar la documentación necesaria para sustentar su reclamación.

En el entorno digital, además, adquieren relevancia los canales virtuales de atención, los libros de reclamaciones y los mecanismos que permiten presentar solicitudes o denuncias utilizando medios electrónicos. La accesibilidad y eficacia de estos instrumentos pueden incidir directamente en la confianza del consumidor respecto de la protección ofrecida por el sistema jurídico.

En consecuencia, la protección del consumidor en la contratación electrónica requiere combinar información adecuada, cumplimiento de la idoneidad, control de las condiciones predispuestas y mecanismos efectivos de reclamación. Estas garantías

permiten reducir las asimetrías propias de determinadas relaciones digitales y proporcionan herramientas para que el consumidor pueda ejercer sus derechos frente a eventuales incumplimientos.

2.2.3.8 Responsabilidad jurídica de los intervinientes

La contratación electrónica puede involucrar diversos sujetos cuya participación no siempre cumple la misma función. En una operación digital pueden intervenir el proveedor del bien o servicio, el consumidor o usuario, una plataforma que facilita el encuentro entre las partes y otros intermediarios vinculados con el pago, la autenticación o la ejecución de determinadas etapas de la transacción. Por ello, la responsabilidad jurídica no puede atribuirse de manera uniforme, sino atendiendo a la posición y actuación concreta de cada interviniente.

En el ordenamiento peruano, el Código de Protección y Defensa del Consumidor define como proveedor a la persona natural o jurídica que, de manera habitual, suministra productos o presta servicios a consumidores. Asimismo, establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos o servicios ofrecidos y, administrativamente, por infracciones relacionadas con falta de idoneidad, omisión o defecto de información y demás incumplimientos previstos por el Código.

- **Proveedor**

El proveedor constituye el principal obligado frente al consumidor dentro de una relación de consumo. Su responsabilidad comprende, entre otros aspectos, el deber de brindar información relevante, cumplir con las condiciones ofrecidas y garantizar la idoneidad del producto o servicio.

El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor vincula la idoneidad con la correspondencia entre aquello que el consumidor espera razonablemente recibir y lo que efectivamente obtiene, considerando la información proporcionada, la publicidad, las condiciones de la transacción y la naturaleza del producto o servicio. A su vez, el artículo 19 establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de aquello que ofrece.

En la contratación electrónica, estas obligaciones adquieren particular importancia debido a que gran parte de la decisión contractual se adopta sobre la base de información presentada digitalmente. Por ello, el proveedor debe procurar que las características esenciales del producto o servicio, el precio, las condiciones de contratación y demás información relevante se encuentren disponibles antes de la aceptación.

Además, en la contratación realizada por vía electrónica, telefónica o mediante sistemas automatizados, la legislación peruana atribuye al proveedor la carga de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados. Esta regla refuerza la responsabilidad del proveedor respecto de la transparencia y de la prueba del proceso de contratación. El Peruano

En consecuencia, la utilización de medios electrónicos no reduce las obligaciones del proveedor, sino que exige adaptar su cumplimiento a las características propias del entorno digital, especialmente en materia de información, idoneidad, trazabilidad y acreditación del consentimiento.

- **Consumidor**

La participación del consumidor o usuario también resulta relevante dentro de la relación contractual, aunque sus deberes no pueden configurarse de manera que trasladen hacia él las obligaciones que corresponden legalmente al proveedor.

El consumidor debe actuar de buena fe y proporcionar, cuando resulte necesario, información veraz para la ejecución de la operación. Asimismo, puede adoptar medidas razonables de seguridad, como proteger sus credenciales de acceso, verificar la información disponible y utilizar los mecanismos de reclamación cuando advierta un incumplimiento.

No obstante, estas conductas no convierten al consumidor en garante de la legalidad o idoneidad de la operación. La existencia de una relación asimétrica constituye precisamente uno de los fundamentos del régimen de protección al consumidor. Por ello, no resulta adecuado atribuirle una carga excesiva de diligencia que permita liberar automáticamente al proveedor de sus propias obligaciones.

En este sentido, la conducta del consumidor deberá analizarse según las circunstancias del caso. El propio Código contempla la posibilidad de ruptura del nexo causal cuando el proveedor acredita, entre otros supuestos, un hecho determinante del propio consumidor; sin embargo, dicha circunstancia debe ser demostrada y no puede presumirse simplemente porque la contratación se haya realizado mediante medios digitales.

- **Plataforma digital e intermediario**

La responsabilidad de las plataformas digitales constituye uno de los aspectos más complejos de la contratación electrónica, debido a la diversidad de funciones que pueden asumir.

Rodríguez de las Heras Ballell advierte que las plataformas no constituyen actores homogéneos, pues pueden limitarse a facilitar la interacción entre terceros o asumir funciones más amplias relacionadas con la organización del mercado, la reputación, el pago, la visibilidad de las ofertas y las condiciones bajo las cuales se desarrolla la transacción. Esta diversidad funcional dificulta establecer un único régimen de responsabilidad aplicable a todas ellas (Rodríguez de las Heras Ballell, 2021).

Desde esta perspectiva, una plataforma que únicamente proporciona infraestructura para que terceros se contacten no ocupa necesariamente la misma posición que aquella que controla aspectos esenciales de la operación, determina condiciones contractuales, procesa pagos, interviene en la logística o gestiona reclamaciones.

La OCDE también destaca que los marketplaces en línea cumplen actualmente una función central en el comercio electrónico y que su intervención puede contribuir a reducir determinados riesgos para los consumidores mediante mecanismos de identificación de vendedores, procedimientos de reclamación, sistemas de reputación y retirada de ofertas problemáticas. Al mismo tiempo, advierte que estas plataformas pueden exponer a los consumidores a riesgos derivados de vendedores fraudulentos, publicidad engañosa o productos inseguros (OECD, 2022).

En consecuencia, la responsabilidad de una plataforma debe examinarse considerando el grado de intervención y control que ejerce sobre la operación, las obligaciones que asume frente al usuario, la información que presenta y la apariencia que genera respecto de su participación en la relación contractual.

Determinación de la responsabilidad según la función desempeñada

Para determinar la responsabilidad jurídica de los intervinientes resulta necesario identificar primero qué función desempeña cada uno dentro de la transacción electrónica.

Cuando una empresa ofrece directamente sus propios bienes o servicios a través de una página web o aplicación, actúa como proveedor y responde por las obligaciones derivadas de dicha relación contractual y, cuando corresponda, de consumo.

Cuando una plataforma permite que terceros comercialicen bienes o servicios, deberá analizarse si su participación se limita a facilitar el contacto o si asume funciones adicionales capaces de generar obligaciones propias frente al consumidor.

En esta materia resulta relevante distinguir, por ejemplo:

- **El proveedor directo,** que ofrece el bien o servicio y asume las obligaciones derivadas de su cumplimiento;
- **La plataforma intermediaria**, que facilita la interacción entre terceros y cuya responsabilidad dependerá de las funciones que efectivamente desarrolla;
- **El intermediario de pago**, cuya actuación se vincula principalmente con la ejecución y seguridad de la transacción económica;
- **Otros prestadores auxiliares** que pueden intervenir en aspectos como logística, autenticación o gestión tecnológica.

Esta aproximación funcional permite evitar dos extremos: considerar que toda plataforma es automáticamente responsable por cualquier incumplimiento cometido por un tercero, o asumir que la simple denominación de “intermediaria” basta para excluir cualquier responsabilidad.

- **Situación del régimen peruano**

En el Perú, la Ley N° 29571 contiene una definición amplia de proveedor y reglas generales sobre responsabilidad, pero no establece todavía un régimen único y específico aplicable a todas las plataformas digitales de intermediación.

De hecho, documentos recientes de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del INDECOPI han planteado como propuesta normativa reconocer expresamente a determinadas plataformas de intermediación como proveedores, precisamente con la finalidad de precisar sus responsabilidades frente a los consumidores. El hecho de que esta cuestión sea objeto de propuesta confirma que la posición jurídica de las plataformas debe analizarse actualmente según sus funciones y las reglas generales aplicables, y no mediante una atribución automática de responsabilidad.

Este enfoque resulta además coherente con la evolución internacional. La OCDE ha señalado que distintos países vienen fortaleciendo las obligaciones de los marketplaces respecto de la identificación de vendedores, la eliminación de ofertas que infringen normas de protección al consumidor y la cooperación con autoridades, aunque las soluciones regulatorias todavía presentan diferencias entre jurisdicciones.

En consecuencia, la responsabilidad jurídica en la contratación electrónica debe determinarse atendiendo a la naturaleza de la relación, las obligaciones asumidas y el nivel de intervención de cada participante. El proveedor responde directamente por el cumplimiento de aquello que ofrece; el consumidor o usuario conserva deberes generales de buena fe sin que ello reduzca las garantías que le reconoce el

ordenamiento; y las plataformas e intermediarios deben ser evaluados de acuerdo con las funciones concretas que desempeñan dentro de la operación digital.

2.2.4 Marco legal

La contratación electrónica en el Perú no se encuentra regulada por una única norma especial, sino por un conjunto de disposiciones civiles, constitucionales, de protección al consumidor, firma electrónica y protección de datos que se aplican de manera complementaria. El análisis de este marco permite determinar no solo si el ordenamiento reconoce jurídicamente la contratación realizada mediante medios electrónicos, sino también qué mecanismos establece para proteger a los usuarios frente a los riesgos propios del entorno digital.

2.2.4.1 Normativa aplicable en el Perú

- **Constitución Política del Perú: libertad de contratar, derechos fundamentales y tutela jurisdiccional efectiva.**

La Constitución Política constituye el fundamento general de la contratación privada. El artículo 2, inciso 14, reconoce el derecho de toda persona a contratar con fines lícitos, mientras que el artículo 62 garantiza la libertad de contratar y la posibilidad de pactar válidamente conforme a las normas vigentes al momento de la celebración del contrato. Estas disposiciones sustentan la autonomía privada con independencia del soporte utilizado para exteriorizar el acuerdo de voluntades.

A ello se añade el artículo 65, que impone al Estado la defensa de los consumidores y usuarios y garantiza especialmente su derecho a la información sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. Asimismo, el artículo 139, inciso 3, reconoce el debido proceso y la tutela jurisdiccional, garantizando que las controversias

derivadas de relaciones contractuales puedan ser sometidas a los mecanismos de protección previstos por el ordenamiento.

Estas garantías constitucionales no regulan específicamente la contratación electrónica, pero proporcionan el marco dentro del cual deben interpretarse las normas que reconocen la manifestación de voluntad digital y protegen al consumidor en las relaciones realizadas mediante tecnologías.

- **Código Civil Peruano: artículo 141-A, contratos, validez del consentimiento, medios electrónicos.**

El Código Civil, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 295, contiene las reglas generales aplicables a los actos jurídicos y contratos, las cuales resultan plenamente relevantes cuando la relación contractual se desarrolla mediante medios electrónicos.

La Ley N° 27291 modificó el artículo 141 del Código Civil para reconocer expresamente que la manifestación de voluntad puede realizarse mediante medios electrónicos. Asimismo, incorporó el artículo 141-A, que permite cumplir mediante medios electrónicos, ópticos o análogos aquellas formalidades o exigencias de firma establecidas por ley. Por su parte, el artículo 1374 establece reglas sobre el conocimiento y recepción de declaraciones contractuales entre ausentes y contempla expresamente las comunicaciones realizadas mediante medios electrónicos.

Estas disposiciones permiten aplicar las reglas civiles generales sobre consentimiento, formación y eficacia contractual a los acuerdos celebrados digitalmente. Sin embargo, el reconocimiento del medio electrónico no elimina la

necesidad de verificar en cada caso los demás requisitos de validez y eficacia establecidos por el ordenamiento.

En las operaciones con elementos internacionales también resulta relevante el artículo 2095 del Código Civil, según el cual las obligaciones contractuales se rigen, en primer término, por la ley expresamente elegida por las partes y, en defecto de elección, por los criterios de conexión establecidos en dicha disposición. Esta regla adquiere especial importancia en contrataciones electrónicas transfronterizas, donde proveedor y usuario pueden encontrarse en distintos países.

- **Código de Protección y Defensa del Consumidor: derechos, obligaciones y contratación electrónica.**

La Ley N° 29571 regula las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios y resulta aplicable también cuando estas se desarrollan mediante canales digitales. El artículo IV del Título Preliminar define jurídicamente al consumidor o usuario y comprende, bajo determinadas condiciones, a determinados microempresarios que se encuentren en situación de asimetría informativa.

Entre las garantías particularmente relevantes para la contratación electrónica se encuentran el derecho a recibir información suficiente, veraz y accesible, así como el deber de idoneidad del proveedor. Los artículos 18 y 19 vinculan la idoneidad con la correspondencia entre aquello que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente obtiene conforme a la oferta, publicidad, información y condiciones de la transacción.

Estas reglas adquieren especial importancia en operaciones realizadas mediante plataformas, páginas web o aplicaciones, donde el consumidor suele contratar sobre la

base de información proporcionada digitalmente y, con frecuencia, mediante condiciones previamente predispuestas por el proveedor.

La protección del consumidor se proyecta también sobre los mecanismos de reclamación y sobre la fiscalización administrativa desarrollada por INDECOPI. No obstante, la contratación electrónica no configura por sí sola una categoría autónoma de relación de consumo: para que resulte aplicable el Código deben concurrir los presupuestos subjetivos y objetivos establecidos por la propia Ley N° 29571.

- **Ley de Firmas y Certificados Digitales : reconocimiento, validez y reglamento**

La Ley N° 27269 regula la utilización de la firma electrónica y le reconoce la misma validez y eficacia jurídica que una firma manuscrita u otra manifestación equivalente de voluntad. La norma distingue la firma electrónica de la firma digital, esta última basada en técnicas de criptografía asimétrica y orientada a permitir la identificación del firmante y la protección de la integridad del documento.

Su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM y modificado posteriormente, desarrolla la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y establece las condiciones técnicas y jurídicas necesarias para que una firma digital produzca los efectos reconocidos por el ordenamiento. La regulación comprende aspectos relacionados con prestadores de servicios de certificación, certificados digitales, autenticación e integridad de los documentos electrónicos.

Desde la perspectiva de la contratación electrónica, esta normativa permite reforzar la identificación de las partes y la autenticidad e integridad de determinados documentos digitales. Sin embargo, la utilización de una firma digital no constituye un

requisito general para la existencia o validez de todo contrato electrónico, pues ello dependerá de las formalidades exigibles al acto concreto y de la forma empleada para exteriorizar la voluntad.

- **Ley de Protección de Datos Personales: derechos, tratamiento y reglamento.**

La Ley N° 29733 desarrolla el derecho fundamental a la protección de los datos personales y establece principios y obligaciones aplicables a su tratamiento. Su importancia en la contratación electrónica deriva de que las relaciones digitales suelen requerir la recopilación y utilización de datos de identificación, contacto, ubicación, medios de pago y otros elementos asociados a la operación.

La norma reconoce principios como consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad y seguridad, y garantiza al titular mecanismos para ejercer control sobre el tratamiento de su información.

El régimen fue actualizado mediante el Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, publicado el 30 de noviembre de 2024, que aprobó el nuevo Reglamento de la Ley N° 29733 y sustituyó el régimen reglamentario anterior. El Reglamento desarrolla obligaciones relativas al tratamiento de datos, seguridad, gestión de incidentes, derechos de los titulares y transferencias de información, entre otros aspectos vinculados con el entorno digital.

En la contratación electrónica, estas disposiciones complementan la protección contractual y del consumidor, pues la confianza del usuario no depende únicamente de que el contrato sea jurídicamente válido, sino también de que los datos proporcionados

durante la operación sean tratados conforme a reglas claras de licitud, seguridad y responsabilidad.

2.2.4.2 Normativa complementaria y sectorial

La contratación electrónica se desarrolla dentro de un ecosistema normativo más amplio que comprende reglas sobre servicios de telecomunicaciones, pagos digitales, protección frente a delitos informáticos, gobierno digital y confianza digital. Aunque estas disposiciones no regulan exclusivamente la formación del contrato electrónico, inciden en las condiciones de seguridad, acceso y tutela que rodean su celebración y ejecución.

Ley de Dinero Electrónico: inclusión financiera, seguridad y confianza

La Ley N° 29985 regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera y establece las condiciones generales para su emisión, uso y conversión. Su desarrollo se complementa con el Decreto Supremo N° 090-2013-EF y con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, entre ellas el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico aprobado mediante Resolución SBS N° 6283-2013.

Este marco resulta relevante para la contratación electrónica porque determinados pagos pueden ejecutarse mediante instrumentos digitales sujetos a supervisión financiera. No obstante, debe distinguirse el medio de pago de la relación contractual que le da origen: el uso de una billetera o aplicación de pagos no constituye por sí mismo un contrato electrónico de compraventa o prestación de servicios.

La regulación financiera incorpora además exigencias vinculadas con seguridad de la información y ciberseguridad. La Resolución SBS N° 504-2021 aprobó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, que contempla, entre otros aspectos, programas de ciberseguridad y mecanismos de autenticación aplicables a canales digitales. Estas medidas contribuyen a reducir riesgos operativos asociados a pagos y servicios financieros utilizados en entornos electrónicos.

OSIPTEL: protección de usuarios en telecomunicaciones y servicios digitales

OSIPTEL supervisa los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales constituyen parte de la infraestructura mediante la cual se desarrollan numerosas interacciones y contrataciones digitales. Su regulación protege directamente al usuario dentro de la relación contractual que mantiene con las empresas operadoras.

Actualmente, entre las principales disposiciones se encuentra la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 132-2025-CD/OSIPTEL, así como el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL y posteriormente modificado. Estas normas regulan aspectos relativos a información, contratación, prestación del servicio y mecanismos para la atención de controversias entre usuarios y operadores.

Su relación con la presente investigación debe delimitarse correctamente: OSIPTEL no regula toda la contratación electrónica, sino las relaciones jurídicas correspondientes a los servicios públicos de telecomunicaciones sometidos a su

competencia. Su importancia reside en mostrar que determinados contratos celebrados mediante canales digitales cuentan con mecanismos sectoriales especializados de protección, además de las reglas generales de protección al consumidor.

INDECOPI: tutela administrativa del consumidor en entornos digitales

INDECOPI constituye la autoridad administrativa central en materia de protección al consumidor y aplica la Ley N° 29571 frente a infracciones ocurridas tanto en relaciones presenciales como en aquellas desarrolladas mediante plataformas y canales digitales.

Su intervención resulta especialmente relevante frente a incumplimientos del deber de información, falta de idoneidad, cláusulas abusivas y otras conductas que vulneren los derechos reconocidos por el Código. Asimismo, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, contempla el Libro de Reclamaciones en soporte físico o virtual, facilitando el ejercicio del reclamo también en entornos digitales.

La importancia de INDECOPI para la contratación electrónica radica, por tanto, no en la existencia de un régimen autónomo de "consumidor digital", sino en la aplicación de las garantías generales de protección al consumidor a relaciones de consumo celebradas o ejecutadas mediante medios electrónicos. Los criterios administrativos emitidos por sus órganos resolutivos permiten además concretar estas disposiciones frente a controversias surgidas en plataformas digitales, aspecto que será retomado posteriormente en el análisis de los casos seleccionados.

Ley de Delitos Informáticos – Ley N° 30096

La Ley N° 30096 tiene por objeto prevenir y sancionar conductas ilícitas que afectan sistemas, datos informáticos y otros bienes jurídicos mediante tecnologías de la información y comunicación. Entre las conductas comprendidas se encuentran el acceso ilícito y los atentados contra la integridad de datos y sistemas informáticos.

Aunque esta norma pertenece al ámbito penal y no regula la formación ni la validez del contrato electrónico, integra el entorno jurídico de protección frente a riesgos que pueden afectar las operaciones digitales. La suplantación, apropiación ilícita de información o afectación de sistemas pueden comprometer la identidad, los datos o los recursos económicos del usuario y, consecuentemente, deteriorar su confianza en la contratación mediante tecnologías.

Por ello, su aporte a la presente investigación es complementario: permite distinguir entre las reglas que determinan la validez y protección contractual y aquellas que ofrecen una respuesta penal frente a determinadas conductas ilícitas vinculadas con el entorno digital.

Ley de Gobierno Digital - Decreto Legislativo N° 1412

El Decreto Legislativo N° 1412 establece el marco de gobernanza del gobierno digital en el Perú y regula materias como identidad digital, servicios digitales, interoperabilidad, seguridad digital y gestión de datos dentro de la Administración Pública. Su Reglamento fue aprobado mediante Decreto Supremo 029-2021-PCM y posteriormente modificado, entre otras normas, por el Decreto Supremo N° 098-2025-PCM.

Esta normativa no regula directamente los contratos electrónicos entre particulares; sin embargo, resulta relevante para el desarrollo del entorno digital peruano al establecer mecanismos de identificación, autenticación, seguridad e interoperabilidad aplicables a los servicios digitales del Estado. Tales elementos contribuyen a consolidar estándares institucionales de confianza en el uso de tecnologías y en la interacción jurídica realizada mediante medios electrónicos.

Marco de Confianza Digital - Decreto de Urgencia N° 007-2020 y Decreto Supremo N° 126-2025-PCM

El Decreto de Urgencia N° 007-2020 estableció el Marco de Confianza Digital con la finalidad de fortalecer la seguridad y confianza de las personas en el entorno digital. Este régimen adquirió un desarrollo reglamentario específico mediante el Decreto Supremo N° 126-2025-PCM , publicado el 4 de noviembre de 2025, que aprobó el Reglamento del referido Decreto de Urgencia.

Su incorporación resulta especialmente pertinente para la presente investigación porque aborda la confianza digital desde una dimensión institucional y de seguridad que complementa la protección contractual. El marco comprende medidas destinadas a fortalecer la gestión de riesgos, la seguridad digital y la responsabilidad de los actores que intervienen en los entornos digitales.

Sin embargo, la existencia de este marco no permite afirmar por sí sola que toda contratación electrónica sea segura o jurídicamente idónea. Su relevancia debe analizarse conjuntamente con las normas civiles, de consumo, protección de datos y regulación sectorial, pues la confianza del usuario depende tanto del reconocimiento

jurídico de sus relaciones como de la capacidad del sistema para prevenir riesgos y ofrecer mecanismos efectivos de protección.

2.2.4.3 Normativa internacional y comparada

La contratación electrónica presenta una dimensión transfronteriza que exige considerar instrumentos internacionales y experiencias comparadas orientadas a otorgar reconocimiento jurídico a las comunicaciones electrónicas, garantizar mecanismos confiables de identificación y fortalecer la protección del consumidor. Estos referentes permiten contrastar el marco peruano con estándares desarrollados en otros ordenamientos y extraer criterios útiles para evaluar su idoneidad.

- **Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico y sobre Firmas Electrónicas**

La Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico de 1996 constituye uno de los principales referentes internacionales en materia de transacciones electrónicas. Se sustenta en los principios de no discriminación del medio electrónico, neutralidad tecnológica y equivalencia funcional, estableciendo criterios que permiten reconocer jurídicamente mensajes de datos y contratos celebrados mediante medios electrónicos. Asimismo, regula aspectos vinculados con la formación contractual, atribución de mensajes y determinación del momento y lugar de su envío y recepción.

Este marco fue complementado por la Ley Modelo sobre Firmas Electrónicas de 2001, que establece criterios de fiabilidad para determinar cuándo una firma electrónica puede cumplir funciones equivalentes a una firma manuscrita, manteniendo un enfoque neutral respecto de la tecnología utilizada.

Ambos instrumentos resultan relevantes para la presente investigación porque proporcionan parámetros internacionales para analizar reconocimiento jurídico, identificación, integridad y seguridad en la contratación electrónica. Su influencia se aprecia también en numerosos ordenamientos que han incorporado o desarrollado principios semejantes.

- **Reglamento eIDAS y Marco Europeo de Identidad Digital.**

En la Unión Europea, el Reglamento (UE) N° 910/2014, conocido como eIDAS, estableció un régimen común sobre identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas. Este marco regula firmas electrónicas, sellos electrónicos, marcas de tiempo, documentos electrónicos y servicios de entrega electrónica certificada, entre otros mecanismos destinados a reforzar la autenticidad e integridad de las operaciones digitales.

En 2024, el Reglamento fue modificado mediante el Reglamento (UE) 2024/1183, que estableció el Marco Europeo de Identidad Digital e incorporó, entre otros elementos, las Carteras Europeas de Identidad Digital y un régimen ampliado de servicios de confianza.

La experiencia europea resulta útil como referente comparado porque articula identificación, autenticación, interoperabilidad y servicios de confianza dentro de un marco común, mostrando cómo estos elementos pueden contribuir a generar mayor previsibilidad y seguridad en las interacciones electrónicas.

- **Recomendación de la OCDE sobre protección al consumidor en el comercio electrónico**

La OCDE actualizó en 2016 su Recomendación sobre Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico con el propósito de asegurar que los consumidores reciban un nivel de protección adecuado también cuando las operaciones se realizan mediante medios digitales. Entre los aspectos abordados se encuentran las prácticas comerciales justas, la transparencia de la información, la protección de pagos, la resolución de controversias, la educación del consumidor y los desafíos derivados del uso de datos y contenidos digitales.

Su importancia para la presente investigación radica en que vincula la confianza del consumidor no solo con la existencia de normas, sino también con información clara, mecanismos seguros de pago, vías efectivas de reclamación y educación para desenvolverse en el entorno digital. Estos criterios constituyen parámetros útiles para contrastar la protección ofrecida por el ordenamiento peruano.

- **Normas PCI DSS v4.0.1: seguridad de datos de tarjetas y confianza en pagos digitales.**

El Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) constituye un estándar técnico desarrollado por el PCI Security Standards Council para proteger los datos de tarjetas de pago de las entidades que los almacenan, procesan o transmiten. Su versión 4.0.1, publicada en junio de 2024, introdujo principalmente aclaraciones y ajustes respecto de la versión 4.0, sin incorporar nuevos requisitos ni eliminar los existentes.

Aunque PCI DSS no constituye una norma jurídica estatal ni internacional vinculante, resulta pertinente como referente técnico porque establece controles de seguridad sobre el tratamiento de información financiera. Para la contratación

electrónica, complementa los mecanismos jurídicos de protección al aportar estándares técnicos aplicables a determinados pagos realizados con tarjetas.

Legislación comparada

La revisión comparada permite identificar soluciones concretas adoptadas por otros ordenamientos frente a problemas comunes de la contratación electrónica. Para efectos de esta investigación se consideran las experiencias de España, México y Colombia, debido a que combinan reconocimiento del contrato electrónico, mecanismos de autenticación y medidas específicas de protección al consumidor.

- **Legislación de España**

España regula la contratación electrónica principalmente mediante la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Informació n y de Comercio Electrónico, que establece obligaciones de información previa y posterior a la celebración del contrato y reglas específicas aplicables a la contratación por vía electrónica.

Este régimen se complementa con el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que regula los contratos a distancia y reconoce, con las excepciones legalmente previstas, un plazo general de catorce días para ejercer el derecho de desistimiento. Asimismo, el régimen español se integra con el marco europeo sobre identificación electrónica y servicios de confianza.

La experiencia española resulta relevante porque articula reconocimiento de la contratación electrónica, deberes reforzados de información y remedios específicos para el consumidor, ofreciendo un referente para evaluar la protección existente en el ordenamiento peruano.

- **Legislación de México**

En México, el Código de Comercio reconoce jurídicamente los mensajes de datos y regula aspectos vinculados con la contratación electrónica, su atribución, conservación y firma electrónica. Este régimen se complementa con la NOM-151-SCFI-2016, que establece requisitos para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos, reforzando condiciones de integridad y posterior consulta.

Por su parte, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) contiene un capítulo específico dedicado a las transacciones efectuadas mediante medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, estableciendo garantías aplicables a las relaciones entre proveedores y consumidores desarrolladas por estos canales.

La experiencia mexicana resulta de interés porque combina reglas mercantiles sobre mensajes de datos y conservación de evidencia con disposiciones específicas de protección al consumidor en las transacciones electrónicas.

- **Legislación de Colombia**

Colombia reguló tempranamente el comercio electrónico mediante la Ley 527 de 1999 , que reconoce los mensajes de datos, establece reglas sobre su eficacia jurídica y regula la firma digital y las entidades de certificación. La norma recoge principios de equivalencia funcional y establece que determinadas firmas digitales pueden producir efectos equivalentes a una firma manuscrita cuando cumplen los requisitos previstos por la legislación.

Este régimen se complementa con la legislación colombiana de protección al consumidor, que incorpora reglas aplicables a contratos celebrados a distancia y mediante comercio electrónico.

La experiencia colombiana resulta especialmente próxima al contexto peruano por compartir una tradición jurídica semejante y por articular reconocimiento de mensajes de datos, firma digital y tutela del consumidor dentro de un mismo ecosistema normativo.

Síntesis del marco internacional y comparado

Los instrumentos y ordenamientos revisados muestran algunos elementos comunes: reconocimiento jurídico del medio electrónico, equivalencia funcional, neutralidad tecnológica, mecanismos confiables de identificación, conservación de evidencia, transparencia informativa y vías de protección frente a controversias.

Estos referentes no deben utilizarse para trasladar automáticamente soluciones extranjeras al ordenamiento peruano, sino como parámetros de contraste para evaluar si el marco nacional ofrece niveles suficientes de reconocimiento, seguridad, protección y efectividad en la contratación electrónica. Sobre esta base, corresponde posteriormente establecer criterios objetivos que permitan determinar el grado de idoneidad de la normativa peruana.

2.2.5 Criterios para evaluar la idoneidad de la normativa sobre contratación electrónica

La evaluación de la idoneidad normativa en materia de contratación electrónica exige considerar tanto el reconocimiento jurídico de los contratos celebrados mediante medios digitales como las garantías destinadas a proteger a quienes intervienen en estas

relaciones. En consecuencia, la existencia de disposiciones que permiten manifestar la voluntad electrónicamente constituye una condición necesaria, pero no suficiente, para determinar si el ordenamiento brinda una protección adecuada frente a los riesgos asociados a esta modalidad contractual.

Desde esta perspectiva, resulta pertinente establecer criterios que permitan examinar la capacidad del marco jurídico peruano para reconocer la contratación electrónica, garantizar derechos, proporcionar seguridad y ofrecer mecanismos efectivos de tutela. Dicho análisis encuentra sustento en la legislación nacional y en instrumentos internacionales que desarrollan principios relacionados con la equivalencia funcional, la protección del consumidor y la seguridad de las operaciones electrónicas (CNUDMI, 1996; OCDE, 2016).

2.2.5.1 Concepto y fundamento jurídico

Para efectos de la presente investigación, la idoneidad normativa se entiende como la aptitud del conjunto de disposiciones jurídicas aplicables para cumplir las finalidades de reconocimiento, regulación y protección de las relaciones contractuales celebradas mediante medios electrónicos.

Esta definición constituye una delimitación conceptual adoptada por la investigación y no debe confundirse con el deber de idoneidad del proveedor regulado en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Mientras este último se relaciona con la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe, la idoneidad normativa se refiere a la capacidad del ordenamiento jurídico para ofrecer respuestas adecuadas frente a una determinada realidad contractual (Ley N° 29571, arts. 18 y 19).

El fundamento jurídico de esta evaluación se encuentra, en primer lugar, en la Constitución Política del Perú, cuyos artículos 2, inciso 14, y 62 reconocen la libertad de contratar; el artículo 65 establece la protección de consumidores y usuarios; y el artículo 139, inciso 3, garantiza la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Estas disposiciones permiten identificar finalidades constitucionales que deben respetarse también cuando las relaciones jurídicas se desarrollan mediante medios electrónicos.

En el ámbito civil, la Ley N° 27291 incorporó expresamente el uso de medios electrónicos en la manifestación de voluntad y en determinadas formalidades jurídicas, mediante la modificación del artículo 141 y la incorporación del artículo 141-A del Código Civil. Asimismo, modificó el artículo 1374, relativo al conocimiento y recepción de declaraciones contractuales entre ausentes. Estas disposiciones constituyen una base normativa para reconocer la contratación electrónica, sin excluir la aplicación de los demás requisitos jurídicos correspondientes a cada acto o contrato (Ley N° 27291, 2000).

Por su parte, la Ley N° 29571 incorpora garantías destinadas a proteger al consumidor o usuario en sus relaciones con los proveedores, especialmente respecto del acceso a información adecuada, el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y la existencia de mecanismos de tutela. Estas disposiciones resultan aplicables a las relaciones de consumo que se desarrollan mediante canales digitales cuando concurren los presupuestos establecidos por el Código (Ley N° 29571, 2010).

La evaluación debe considerar también las normas que regulan aspectos complementarios de seguridad. La Ley N° 27269 y su reglamento establecen mecanismos jurídicos y técnicos vinculados con la firma electrónica, la identificación de

los firmantes y la integridad documental. Asimismo, la Ley N° 29733 desarrolla garantías sobre el tratamiento de datos personales, mientras que el Decreto de Urgencia N° 007-2020 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 126-2025-PCM, establecen disposiciones relacionadas con el fortalecimiento de la confianza digital (Ley N° 27269, 2000; Ley N° 29733, 2011; Decreto de Urgencia N° 007-2020; Decreto Supremo N° 126-2025-PCM).

En el ámbito internacional, las Leyes Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996) y Firmas Electrónicas (2001) proporcionan parámetros relacionados con el reconocimiento de las comunicaciones electrónicas, la equivalencia funcional, la neutralidad tecnológica y la fiabilidad de las firmas electrónicas. Por su parte, la Recomendación de la OCDE sobre Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico (2016) contempla aspectos relativos a información, prácticas comerciales justas, seguridad de pagos, educación y resolución de controversias. Estos instrumentos constituyen referentes para contrastar las garantías reconocidas por el ordenamiento peruano, sin que ello suponga atribuirles automáticamente carácter vinculante en el derecho nacional.

En consecuencia, la evaluación de idoneidad normativa no se limita a determinar si existen disposiciones jurídicas sobre contratación electrónica, sino que examina su aptitud para responder a las necesidades de protección derivadas de estas relaciones. Para ello, resulta indispensable distinguir entre deficiencias del contenido normativo, dificultades de implementación, problemas de acceso a los mecanismos de tutela y desconocimiento de los usuarios, pues estas situaciones pueden relacionarse entre sí, pero no tienen necesariamente el mismo origen.

2.2.5.2 Criterios de evaluación aplicables a la investigación

A partir de los fundamentos jurídicos expuestos, la presente investigación establece siete criterios para evaluar la idoneidad de la normativa peruana sobre contratación electrónica. Estos criterios constituyen una herramienta analítica de elaboración propia, construida sobre la base de las finalidades y garantías previstas en las disposiciones nacionales y los instrumentos internacionales examinados.

- **Reconocimiento jurídico y validez**

Este criterio permite determinar si el ordenamiento jurídico reconoce la manifestación de voluntad mediante medios electrónicos y establece reglas que permitan identificar la formación, validez y eficacia de las relaciones contractuales desarrolladas a través de dichos medios.

Su fundamento principal se encuentra en los artículos 141, 141-A y 1374 del Código Civil, modificados o incorporados mediante la Ley N° 27291. Asimismo, encuentra respaldo en los principios de no discriminación del medio electrónico y equivalencia funcional desarrollados por la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996).

La evaluación comprende el reconocimiento del consentimiento electrónico, las formalidades aplicables y las reglas que permiten establecer cuándo se produce una declaración contractual jurídicamente relevante.

- **Claridad y suficiencia normativa**

Este criterio examina si las disposiciones aplicables permiten identificar con suficiente claridad los derechos, obligaciones y consecuencias jurídicas que pueden surgir durante la contratación electrónica.

Su fundamento se vincula con la seguridad jurídica y la previsibilidad del régimen contractual, aspectos relacionados con las finalidades de la legislación civil y los instrumentos de la CNUDMI. En particular, la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico (1996) fue desarrollada con el propósito de superar obstáculos jurídicos derivados del uso de medios electrónicos y favorecer una mayor previsibilidad en las transacciones.

La evaluación comprende la identificación de posibles vacíos, ambigüedades, contradicciones o dificultades interpretativas relevantes. Sin embargo, debe precisarse que la existencia de distintas normas aplicables no constituye, por sí misma, una deficiencia jurídica, siempre que estas puedan interpretarse y aplicarse de manera coherente.

- **Protección sustantiva del usuario - consumidor**

Este criterio permite examinar si el ordenamiento establece garantías suficientes para proteger los derechos de quienes intervienen en relaciones de consumo celebradas mediante medios electrónicos.

Encuentra fundamento en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en la Ley N° 29571, particularmente en las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, la idoneidad y la protección frente a cláusulas abusivas.

Asimismo, la Recomendación de la OCDE sobre Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico (2016) destaca la importancia de las prácticas comerciales justas, la información adecuada y la protección del consumidor durante las operaciones digitales.

La evaluación comprende el grado de protección jurídica frente a información insuficiente, incumplimientos de las condiciones ofrecidas, condiciones contractuales

abusivas y otras situaciones capaces de afectar los derechos del consumidor dentro del ámbito de aplicación de la legislación correspondiente.

- **Seguridad e identificación**

Este criterio examina la existencia de garantías jurídicas orientadas a fortalecer la identificación de los intervinientes, la integridad de la información y la seguridad de las operaciones realizadas mediante tecnologías.

Su fundamento se encuentra en la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento, que desarrollan mecanismos de identificación y verificación de firmas digitales. También se vincula con la Ley N° 29733, especialmente respecto de las obligaciones de seguridad en el tratamiento de datos personales, y con el Marco de Confianza Digital establecido mediante el Decreto de Urgencia N° 007-2020 y su normativa reglamentaria.

La evaluación considera la existencia de disposiciones aplicables a la autenticación, protección de información y prevención o respuesta frente a determinados riesgos tecnológicos. No implica exigir la eliminación absoluta del fraude ni el uso obligatorio de firma digital para cualquier contrato electrónico, sino determinar si las garantías establecidas resultan jurídicamente adecuadas para los riesgos y operaciones comprendidos en su ámbito.

- **Accesibilidad y mecanismos de tutela**

Este criterio permite determinar si el ordenamiento reconoce procedimientos mediante los cuales los usuarios puedan ejercer sus derechos frente a incumplimientos o controversias derivadas de la contratación electrónica.

Encuentra fundamento en el artículo 139, inciso 3, de la Constitución Política del Perú, en los mecanismos de protección establecidos por la Ley N° 29571 y en las disposiciones sectoriales aplicables según la naturaleza del conflicto.

Asimismo, la Recomendación de la OCDE sobre Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico (2016) destaca la importancia de contar con mecanismos de resolución de controversias accesibles, incluidos los procedimientos desarrollados mediante medios digitales, especialmente frente a operaciones de menor cuantía o de carácter transfronterizo.

La evaluación comprende la existencia de vías de reclamación, procedimientos administrativos, mecanismos jurisdiccionales y posibilidades de presentar evidencia electrónica que permita sustentar los hechos controvertidos.

- **Coherencia institucional y normativa**

Este criterio examina si las disposiciones y autoridades que intervienen en la contratación electrónica presentan una distribución de competencias suficientemente clara y mecanismos de articulación que permitan proteger los derechos de los usuarios.

Su fundamento se relaciona con la coexistencia de normas civiles, de protección al consumidor, financieras, de telecomunicaciones, de protección de datos personales y de seguridad digital. Asimismo, encuentra un referente específico en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 075-2025-PCM, que contempla entre sus objetivos el fortalecimiento de la gobernanza institucional y de los mecanismos de protección del consumidor.

La evaluación comprende la identificación de competencias, la articulación entre entidades especializadas y la existencia de posibles dificultades para determinar la autoridad competente o el procedimiento correspondiente.

- **Efectividad práctica**

Este criterio permite contrastar las garantías reconocidas por el ordenamiento con su aplicación en situaciones concretas relacionadas con la contratación electrónica.

Su fundamento se relaciona con la finalidad protectora de las normas previamente examinadas. Asimismo, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030 reconoce la necesidad de reducir el desconocimiento de derechos, mejorar el acceso a información, incrementar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y fortalecer los mecanismos de solución de controversias (Decreto Supremo N° 075-2'25-PCM, 2025).

En la presente investigación, este criterio permite contrastar el análisis normativo con los casos examinados y las experiencias recogidas de los participantes. Sin embargo, las percepciones de los usuarios no constituyen por sí solas evidencia de insuficiencia normativa. Los problemas identificados deberán examinarse para determinar si responden a limitaciones de la regulación, dificultades institucionales, problemas de aplicación, falta de conocimiento o riesgos tecnológicos.

Tabla 1

Criterios para evaluar la idoneidad de la normativa sobre contratación electrónica

Criterio	Fundamento jurídico principal	Aspectos de evaluación
Reconocimiento jurídico y validez	Código Civil, arts. 141, 141-A y 1374; CNUDMI (1996).	Consentimiento electrónico, formalidades, formación y eficacia contractual.
Claridad y suficiencia normativa	Código Civil; CNUDMI (1996).	Claridad normativa, vacíos relevantes, dificultades interpretativas.
Protección sustantiva	Constitución, art. 65; Ley N° 29571; OCDE (2016).	Información, idoneidad del proveedor, cláusulas abusivas y derechos del consumidor.
Seguridad, identificación y autenticidad	Ley N° 27269; Ley N° 29733; D. U. N° 007-2020 y D. S. N° 126-2025-PCM.	Identificación, firma electrónica, protección de datos y seguridad digital.
Accesibilidad y tutela efectiva	Constitución, art. 139.3; Ley N° 29571; OCDE (2016).	Reclamaciones, procedimientos administrativos, tutela jurisdiccional y prueba electrónica.
Coherencia normativa e institucional	Normativa civil y sectorial; D. S. N° 075-2025-PCM.	Competencias, articulación institucional y claridad de mecanismos de protección.
Efectividad práctica	Finalidades de las normas analizadas; D. S. N° 075-2025-PCM.	Aplicación de las normas, casos concretos y dificultades de protección identificadas.

Nota. Elaboración propia a partir del marco jurídico nacional y de los instrumentos internacionales analizados.

2.3 Marco conceptual

- **Agente electrónico o sistema automatizado:** programa o sistema electrónico capaz de iniciar, responder o ejecutar determinadas acciones sin intervención humana individual en cada operación. Su utilización no impide, por sí misma, que las actuaciones realizadas produzcan efectos jurídicos.
- **Alfabetización digital y legal del usuario:** conjunto de conocimientos y capacidades que permiten comprender el funcionamiento básico de los entornos digitales, interpretar información contractual, identificar riesgos, conocer derechos y adoptar prácticas orientadas a desenvolverse de manera segura en la contratación electrónica.
- **Billetera digital:** aplicación o servicio tecnológico que permite realizar determinadas operaciones de pago o transferencia mediante dispositivos electrónicos. Su funcionamiento y régimen jurídico pueden variar según el servicio y la entidad que lo proporciona.
- **Código QR de pago:** representación gráfica que permite transmitir información necesaria para iniciar o facilitar una operación de pago mediante aplicaciones bancarias, billeteras u otros servicios compatibles.
- **Confianza del usuario:** para efectos de la presente investigación, constituye la expectativa del usuario de desarrollar una interacción electrónica suficientemente clara, segura y jurídicamente protegida. Comprende dimensiones vinculadas con información, seguridad jurídica, seguridad tecnológica y conocimiento de los mecanismos de protección disponibles.

- **Consumidor digital:** expresión utilizada en la presente investigación para referirse al consumidor o usuario que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios mediante canales digitales dentro de una relación de consumo. No constituye una categoría jurídica distinta de la prevista por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Contratación electrónica:** celebración de relaciones contractuales mediante medios electrónicos, en las que las declaraciones de voluntad, incluida la oferta y la aceptación, pueden ser comunicadas mediante sitios web, aplicaciones, correo electrónico, servicios de mensajería u otros medios digitales.
- **Checkout:** etapa o interfaz de una plataforma digital mediante la cual el usuario confirma determinados elementos de una operación, como productos o servicios seleccionados, precio, datos de entrega y modalidad de pago, antes de finalizar la transacción.
- **Dinero electrónico:** valor monetario almacenado en soporte electrónico, aceptado como medio de pago y emitido conforme al régimen establecido por la Ley N° 29985 y su normativa complementaria. No debe confundirse automáticamente con cualquier saldo mostrado en una aplicación o billetera digital.
- **Equivalencia funcional:** principio conforme al cual las comunicaciones o documentos electrónicos pueden satisfacer funciones jurídicamente equivalentes a las cumplidas tradicionalmente mediante documentos en soporte físico, cuando reúnen las condiciones requeridas para dicha función.

- **Estándar PCI DSS v4.0.1:** estándar técnico desarrollado por el PCI Security Standards Council que establece requisitos de seguridad para las entidades que almacenan, procesan o transmiten datos de tarjetas de pago. No constituye una norma jurídica estatal, sino un referente técnico de seguridad.
- **Firma electrónica y firma digital**: conforme a la legislación peruana, la firma electrónica comprende mecanismos electrónicos utilizados para identificar al firmante y expresar su voluntad, mientras que la firma digital constituye una modalidad de firma electrónica sustentada en técnicas criptográficas y sometida a requisitos específicos previstos en la Ley N° 27269 y su reglamento.
- **Idoneidad normativa:** para efectos de la presente investigación, aptitud del conjunto de normas aplicables a la contratación electrónica para cumplir adecuadamente sus finalidades de reconocimiento, regulación, protección y tutela frente a los riesgos jurídicamente relevantes asociados a esta modalidad contractual.
- **Interoperabilidad de pagos:** capacidad de diferentes sistemas, entidades o proveedores de servicios de pago para interactuar entre sí y permitir transferencias u operaciones entre usuarios pertenecientes a distintas plataformas.
- **Mensaje de datos:** información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada mediante medios electrónicos, ópticos o similares, susceptible de producir efectos jurídicos o ser utilizada como elemento probatorio según las circunstancias del caso.

- **Manifestación de voluntad por medios electrónicos (Perú):** posibilidad de exteriorizar válidamente la voluntad mediante medios electrónicos, ópticos u otros análogos, reconocida en el artículo 141 del Código Civil, conforme a la modificación introducida por la Ley N° 27291. El artículo 141-A regula, adicionalmente, el cumplimiento mediante medios electrónicos de determinadas formalidades exigidas por ley.
- **Mecanismos de reverso de pagos:** procedimientos mediante los cuales determinadas operaciones de pago pueden ser cuestionadas, anuladas o revertidas conforme al régimen jurídico, contractual o técnico aplicable al medio de pago utilizado. No constituyen un derecho uniforme aplicable a toda contratación electrónica.
- **Pasarela de pago:** infraestructura o servicio tecnológico que permite transmitir y procesar información asociada a pagos electrónicos entre el comercio y los distintos participantes del sistema de pagos.
- **Protección de datos personales (Perú):** conjunto de principios, derechos y obligaciones aplicables al tratamiento de información que identifica o hace identificable a una persona, regulado en el Perú principalmente por la Ley N° 29733 y su reglamento.
- **Proveedor en entornos digitales:** proveedor que ofrece productos o servicios mediante canales electrónicos y que, cuando existe una relación de consumo, se encuentra sujeto a las obligaciones establecidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y demás normas aplicables.
- **Prueba electrónica:** información contenida o generada mediante medios electrónicos que puede ser incorporada y valorada para acreditar hechos

jurídicamente relevantes. Puede comprender, según el caso, comunicaciones electrónicas, registros, comprobantes, metadatos u otros elementos digitales, cuya eficacia probatoria dependerá de su autenticidad, integridad, pertinencia y valoración conjunta.

- **Términos y condiciones (T&C):** conjunto de estipulaciones mediante las cuales se regulan derechos, obligaciones y condiciones aplicables a la utilización de un servicio o a una determinada relación contractual. En relaciones de consumo deben respetar las obligaciones de información y las demás garantías previstas por la legislación aplicable.
- **Trazabilidad del pago:** posibilidad de reconstruir o seguir una operación de pago mediante registros que permitan identificar elementos como su origen, destinatario, fecha, importe, medio utilizado y referencias asociadas.

2.4 Hipótesis

Por tratarse de una investigación de enfoque cualitativo, la hipótesis planteada cumple una función orientadora y provisional, en cuanto constituye una proposición que guía la comprensión e interpretación del fenómeno estudiado. En consecuencia, no se formula con la finalidad de ser sometida a comprobación estadística ni se desagrega en hipótesis específicas, sino que será contrastada analíticamente a partir de la revisión normativa, documental y de la información obtenida mediante las técnicas de investigación empleadas. Bajo esta consideración, se formula la siguiente hipótesis general:

La normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú presenta una idoneidad parcial para proteger al consumidor o usuario y fortalecer su confianza,

pues, aunque reconoce jurídicamente esta modalidad contractual y establece mecanismos de protección, seguridad y tutela, persisten limitaciones normativas y dificultades en su aplicación práctica que, conjuntamente con brechas informativas y riesgos propios del entorno digital, afectan la confianza del usuario. En este contexto, la formulación de estrategias jurídicas, educativas y tecnológicas puede contribuir a fortalecer la tutela efectiva y la seguridad en la contratación electrónica.

2.5 Categorías de estudio

2.5.1 Categorías y subcategorías de análisis

En la presente investigación se han definido dos categorías centrales de análisis: confianza del usuario y contratación electrónica. De ellas se desprenden subcategorías vinculadas con las dimensiones jurídicas, educativas y tecnológicas relevantes para el objeto de estudio. Estas categorías orientan la recolección, organización e interpretación cualitativa de la información y permiten mantener correspondencia entre los objetivos de investigación, el marco teórico y el análisis de los resultados.

Asimismo, la evaluación de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica se realizará mediante los criterios jurídicos desarrollados en el apartado correspondiente del marco teórico, los cuales permitirán contrastar el contenido normativo con los resultados documentales y empíricos obtenidos en la investigación.

Tabla 2

Categorías y Subcategorías

Categoría	Subcategorías
1. Confianza del usuario	• Concepto y factores vinculados con la confianza. • **Educación digital y legal:** alfabetización digital, conocimiento de derechos, comprensión de términos y condiciones e información accesible. • **Seguridad jurídica:** percepción y conocimiento de mecanismos de protección, previsibilidad y tutela de derechos. • **Seguridad tecnológica:** protección de datos personales, autenticación, verificación de identidad, seguridad de pagos y riesgos digitales.
2. Contratación electrónica	• Concepto y características. • Formación y perfeccionamiento del contrato electrónico. • Modalidades de contratación electrónica: contratación comunicacional y automatizada. • Canales digitales utilizados para contratar: sitios web, aplicaciones, servicios de mensajería y redes sociales. • Medios y mecanismos vinculados con el pago electrónico: transferencias, billeteras digitales, códigos QR y pasarelas de pago. • Protección del consumidor y mecanismos de tutela en la contratación electrónica. • Seguridad, autenticación y prueba electrónica.

Nota. Elaboración propia.

Estas categorías guían el análisis y garantizan la coherencia entre el marco teórico y los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

La investigación se desarrolla en el contexto jurídico peruano, debido a que tiene como objeto principal el análisis de la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú y su idoneidad para brindar protección a consumidores o usuarios y contribuir a la generación de confianza en los entornos digitales.

El ámbito del estudio comprende, por tanto, normas de alcance nacional vinculadas con la contratación civil, protección del consumidor, firmas y certificados digitales, protección de datos personales, operaciones financieras digitales, confianza digital y demás disposiciones sectoriales relacionadas. Este análisis normativo se complementa con información proveniente de usuarios, proveedores, especialistas y casos vinculados con la contratación electrónica, utilizada para contrastar el funcionamiento práctico de los mecanismos jurídicos estudiados.

3.2 Tipo y nivel de investigación

Enfoque cualitativo

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, debido a que busca comprender e interpretar la contratación electrónica desde una perspectiva jurídica y sociojurídica, examinando tanto el contenido de la normativa aplicable como su funcionamiento frente a las experiencias y percepciones de los actores vinculados con este tipo de relaciones.

Al respecto, Hernández-Sampieri et al. (2014) sostienen que la investigación cualitativa se orienta a comprender fenómenos desde la perspectiva de los participantes

y dentro de su contexto, privilegiando la interpretación de significados, experiencias y procesos antes que su medición estadística.

Bajo esta perspectiva, el estudio combina el análisis normativo y documental con información obtenida de usuarios, proveedores y especialistas. Las percepciones recogidas no se utilizan por sí solas para determinar la idoneidad de la normativa, sino como información complementaria que permite contrastar la regulación vigente con determinadas situaciones y dificultades observadas en la práctica.

En consecuencia, la evaluación de la idoneidad normativa no deriva directamente de las percepciones recogidas mediante la encuesta o las entrevistas. Estas fuentes cumplen una función complementaria, al permitir identificar experiencias, dificultades y formas de interacción de los usuarios con la contratación electrónica. La determinación de la idoneidad se sustenta principalmente en el análisis jurídico de la normativa aplicable, desarrollado mediante los criterios de evaluación establecidos en el marco teórico, y se complementa con el análisis de casos y la información empírica para examinar su funcionamiento práctico.

Tipo de investigación sociojurídica

La investigación es de naturaleza sociojurídica, puesto que analiza el fenómeno jurídico en relación con la realidad social en la que produce sus efectos. En consecuencia, no se limita al estudio formal de las normas aplicables a la contratación electrónica, sino que contrasta su contenido con casos, experiencias y percepciones vinculadas con su funcionamiento en los entornos digitales.

Como señala Fix-Zamudio (1981), el fenómeno jurídico puede ser estudiado considerando su interacción con la realidad social. Desde esta perspectiva, el análisis

sociojurídico permite examinar no solo el contenido de la regulación, sino también la manera en que los mecanismos de protección previstos por el ordenamiento operan en situaciones concretas.

Por ello, el estudio aborda la contratación electrónica como un fenómeno jurídico y social, articulando el examen del marco normativo con la información obtenida de los participantes y los casos analizados, a fin de identificar fortalezas, limitaciones y dificultades relacionadas con la protección y confianza del usuario.

Nivel de investigación: descriptivo - propositivo

La presente investigación presenta un nivel descriptivo-propositivo. En su dimensión descriptiva, busca caracterizar y analizar la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú, así como las condiciones jurídicas y prácticas relacionadas con la protección y confianza de los usuarios. Este nivel permite examinar el fenómeno tal como se presenta en su contexto, sin pretender establecer relaciones causales entre las categorías estudiadas.

En ese sentido, se describe el contenido y alcance de las principales disposiciones vinculadas con el reconocimiento de la contratación electrónica, protección del consumidor, seguridad jurídica y tecnológica y mecanismos de tutela. Asimismo, se consideran las percepciones y experiencias obtenidas mediante las técnicas de recolección de información como elementos complementarios para contrastar la regulación con su funcionamiento práctico.

A su vez, la investigación posee un componente propositivo, debido a que, a partir del análisis jurídico y de los hallazgos obtenidos, plantea estrategias jurídicas,

educativas y tecnológicas orientadas a fortalecer la protección y confianza del usuario en la contratación electrónica.

El carácter propositivo no implica la elaboración ni validación experimental de una nueva regulación integral, sino la formulación fundamentada de medidas de mejora derivadas del diagnóstico realizado.

Método dogmático-analítico

La presente investigación emplea el método dogmático-analítico, debido a que busca examinar e interpretar las instituciones jurídicas relacionadas con la contratación electrónica dentro del ordenamiento jurídico peruano. Este método permite analizar de manera sistemática las normas, principios y categorías jurídicas que regulan la formación, validez y eficacia de los contratos celebrados mediante medios electrónicos.

En cuanto a su dimensión dogmática, la investigación se orienta al estudio del derecho positivo vigente a través de la interpretación y sistematización de las normas jurídicas aplicables a la contratación electrónica. Al respecto, Tantaleán Odar (2016, p. 3) señala que la investigación jurídica dogmática tiene por objeto el estudio del ordenamiento jurídico mediante el análisis de normas, principios, doctrina y jurisprudencia, con la finalidad de comprender su contenido, estructura y coherencia interna. En ese sentido, se examinan instituciones jurídicas como el acto jurídico, el contrato, el consentimiento, la manifestación electrónica de voluntad, el principio de equivalencia funcional y la firma digital.

Por su parte, el componente analítico permite descomponer el fenómeno jurídico en sus distintos elementos con la finalidad de examinarlos de manera individual y comprender las relaciones que existen entre ellos. En el ámbito de la investigación

jurídica, este análisis resulta necesario para identificar el contenido, alcance y función de las instituciones que integran una determinada regulación normativa. En ese sentido, siguiendo a Tantaleán Odar (2016, p. 4)el estudio jurídico requiere examinar de manera sistemática las normas, principios y categorías dogmáticas que conforman el ordenamiento jurídico, lo que posibilita una comprensión integral del fenómeno objeto de investigación.

Bajo esta perspectiva, la normativa aplicable a la contratación electrónica es analizada a partir de instituciones como la manifestación electrónica de voluntad, el consentimiento, la equivalencia funcional, la firma electrónica y digital, la prueba electrónica y la protección del consumidor. Este análisis permite interpretar sistemáticamente las disposiciones vigentes y, mediante los criterios previamente establecidos en el marco teórico, evaluar su idoneidad para brindar reconocimiento, protección, seguridad y mecanismos de tutela en las relaciones contractuales desarrolladas mediante medios electrónicos.

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación se encuentra conformada por dos componentes complementarios. El primero corresponde a las fuentes jurídico-documentales, integradas por normas, doctrina, resoluciones administrativas, decisiones jurisdiccionales y casos vinculados con la contratación electrónica y la protección del usuario. Estas fuentes permiten examinar el contenido, alcance y aplicación del marco jurídico vigente.

El segundo componente comprende a los actores vinculados con la contratación electrónica, entre ellos usuarios que celebran contratos mediante sitios web,

aplicaciones, servicios de mensajería o redes sociales; proveedores que ofrecen bienes o servicios mediante canales digitales; y especialistas con conocimiento en contratación electrónica, derecho digital o protección del consumidor.

Asimismo, se consideran dentro del contexto práctico del estudio determinados medios electrónicos de pago utilizados por los participantes, tales como transferencias, billeteras digitales y códigos QR. Su análisis se realiza en cuanto intervienen en la ejecución o acreditación de determinadas operaciones, sin equipararlos necesariamente con el medio mediante el cual se perfecciona el contrato.

La articulación de las fuentes documentales, los casos y las experiencias de los participantes permite contrastar la regulación jurídica con su funcionamiento práctico y contribuye a evaluar la idoneidad de la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica.

3.4 Población de estudio

De acuerdo con Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la población de investigación está conformada por el conjunto de casos que comparten características relevantes para el estudio. En el enfoque cualitativo, su delimitación no depende principalmente de criterios numéricos, sino de la pertinencia de los sujetos que poseen información significativa sobre el fenómeno investigado.

En ese sentido, la población de estudio estuvo constituida por actores vinculados con la contratación electrónica cotidiana en el Perú, comprendiendo usuarios que realizan operaciones mediante canales digitales, proveedores que ofrecen bienes o servicios a través de medios electrónicos y especialistas vinculados con contratación electrónica, derecho digital y protección del consumidor.

Debido a la naturaleza cualitativa y sociojurídica de la investigación, su delimitación no persigue representar estadísticamente a la totalidad de usuarios peruanos, sino incorporar participantes capaces de aportar información pertinente para comprender las experiencias, dificultades y mecanismos de protección asociados al fenómeno estudiado.

3.5 Tamaño de muestra

La muestra fue conformada mediante una selección no probabilística, acorde con el enfoque cualitativo de la investigación y con el carácter exploratorio de parte de la información empírica recopilada. La finalidad no fue alcanzar representatividad estadística de la población peruana, sino obtener información pertinente y diversa que permitiera complementar el análisis jurídico de la normativa aplicable a la contratación electrónica.

En ese sentido, la muestra estuvo conformada por sesenta y cuatro usuarios de plataformas y canales digitales, quienes participaron mediante una encuesta exploratoria orientada a identificar percepciones, experiencias y tendencias generales relacionadas con la contratación electrónica y la confianza del usuario. Debido a la naturaleza no probabilística de la selección, estos resultados fueron utilizados con fines descriptivos y exploratorios, sin pretender realizar inferencias estadísticas sobre el conjunto de la población peruana.

Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cuatro usuarios, con la finalidad de profundizar en sus experiencias concretas, percepciones sobre seguridad, conocimiento de mecanismos de protección y dificultades vinculadas con la contratación electrónica. Estas entrevistas permitieron complementar la información

obtenida mediante la encuesta exploratoria y aportar un mayor nivel de detalle cualitativo.

La muestra incluyó además a tres especialistas con conocimiento o experiencia en materias vinculadas con derecho digital, contratación electrónica y protección del consumidor, así como a dos proveedores que ofrecen bienes o servicios mediante canales digitales. La participación de estos actores permitió incorporar perspectivas jurídicas y prácticas relevantes para contrastar el contenido normativo con determinadas situaciones observadas en la realidad. En concordancia con Flick (2014), en la investigación cualitativa la solidez del análisis se favorece mediante la obtención de información pertinente, diversa y suficiente para comprender el fenómeno objeto de estudio.

En conjunto, la diversidad de participantes permitió obtener información complementaria desde la perspectiva de usuarios, proveedores y especialistas, fortaleciendo el análisis cualitativo y sociojurídico del fenómeno estudiado.

3.6 Técnicas de selección de muestra

La selección de participantes se realizó mediante técnicas no probabilísticas acordes con la finalidad de cada instrumento. Los especialistas y proveedores fueron seleccionados de manera intencional, considerando su conocimiento, experiencia o vinculación directa con la contratación electrónica y las materias relacionadas con el objeto de estudio.

En el caso de los usuarios participantes en la encuesta exploratoria, se recurrió a una selección por conveniencia, atendiendo a su accesibilidad y a su experiencia previa en operaciones realizadas mediante canales digitales. Debido a esta forma de selección

y a la naturaleza exploratoria del instrumento, sus resultados no se consideran estadísticamente representativos de la población peruana.

3.7 Técnicas de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación se recurrió a técnicas de recolección de información acordes con el enfoque cualitativo y sociojurídico adoptado. Estas técnicas permitieron obtener información proveniente de diversas fuentes y actores vinculados con la contratación electrónica, facilitando una comprensión integral del fenómeno estudiado.

- **Análisis documental:** El análisis documental consiste en la revisión sistemática de fuentes normativas, doctrinarias, jurisprudenciales y bibliográficas relacionadas con el objeto de estudio. Según Hernández-Sampieri et al. (2014), esta técnica permite recopilar y examinar información contenida en documentos relevantes para comprender un fenómeno determinado. En la presente investigación se empleó para analizar normas, doctrina, resoluciones administrativas, decisiones jurisdiccionales y demás documentos vinculados con la contratación electrónica. Este análisis permitió identificar el contenido y alcance de las disposiciones aplicables y contrastarlas posteriormente mediante los criterios de evaluación de la idoneidad normativa establecidos en el marco teórico.
- **Análisis de casos:** Esta técnica permite examinar situaciones concretas con el propósito de comprender fenómenos jurídicos dentro de su contexto real. En la presente investigación se utilizó para analizar

controversias vinculadas con la contratación electrónica y las decisiones institucionales adoptadas frente a ellas. Mediante esta técnica se identificaron los hechos relevantes, las normas aplicadas, los mecanismos de tutela utilizados y las respuestas brindadas por las autoridades o entidades correspondientes..

- **Entrevistas semiestructuradas.** Las entrevistas semiestructuradas constituyen una técnica cualitativa que permite obtener información detallada a partir de una guía flexible de preguntas previamente elaboradas. Hernández-Sampieri et al. (2014) señalan que este tipo de entrevistas favorece la profundización de las respuestas y la exploración de las percepciones de los participantes. En este estudio fueron aplicadas a especialistas, proveedores y actores vinculados con la contratación electrónica, con la finalidad de conocer sus experiencias, opiniones y apreciaciones respecto de la confianza del usuario y los desafíos existentes en el entorno digital.
- **Encuestas exploratorias.** Las encuestas exploratorias fueron utilizadas como una herramienta complementaria para identificar percepciones, experiencias y tendencias generales relacionadas con la contratación electrónica. Si bien su finalidad no fue obtener resultados estadísticamente representativos, permitieron recopilar información relevante sobre las prácticas, niveles de confianza y dificultades experimentadas por los usuarios en sus relaciones contractuales desarrolladas mediante plataformas digitales.

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

La información cualitativa obtenida mediante entrevistas, preguntas abiertas, documentos y casos fue examinada mediante análisis temático, siguiendo las orientaciones de Braun & Clarke (2006). El procedimiento comprendió la familiarización con la información, la identificación y codificación de contenidos relevantes, su agrupación en categorías y temas vinculados con los objetivos de investigación y la posterior interpretación de los patrones identificados.

En el caso de las preguntas cerradas de la encuesta exploratoria, las respuestas fueron sistematizadas mediante frecuencias y porcentajes con una finalidad exclusivamente descriptiva. Estos resultados no se emplearon para realizar inferencias estadísticas ni para generalizar conclusiones a la población peruana, sino como información complementaria para identificar tendencias que posteriormente fueron contrastadas con las demás fuentes.

La interpretación integró la información obtenida a través de las diferentes técnicas mediante matrices de síntesis y contraste. En particular, el análisis normativo se organizó considerando los criterios de reconocimiento jurídico y validez, claridad y suficiencia normativa, protección sustantiva, seguridad e identificación, accesibilidad de los mecanismos de tutela, coherencia normativa e institucional y efectividad práctica desarrollados en el marco teórico.

El rigor del análisis se fortaleció mediante la triangulación entre fuentes normativas, casos y testimonios, así como mediante la organización sistemática de la información y la anonimización de los participantes. La suficiencia de la información

cualitativa fue valorada a partir de la recurrencia de temas y de su pertinencia para responder a los objetivos de la investigación.

3.9 Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos de investigación constituyen herramientas utilizadas para registrar, organizar y sistematizar la información obtenida mediante las distintas técnicas de recolección. En la presente investigación se emplearon instrumentos específicos para cada técnica aplicada, atendiendo a la naturaleza de las fuentes consultadas y a los objetivos del estudio. A continuación, se presentan las técnicas, instrumentos y finalidades considerados para recopilar y organizar información relevante sobre la contratación electrónica, la confianza del usuario y la evaluación de la idoneidad de la normativa aplicable.

En función de ello, los instrumentos empleados se organizaron de acuerdo con la técnica de recolección correspondiente y con la finalidad específica que cumplieron dentro del estudio, tal como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3

Técnicas, instrumentos y finalidad de los instrumentos de recolección de información.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FINALIDAD
Análisis documental	Fichas de análisis documental y matriz de evaluación normativa	Examinar normas, doctrina y demás fuentes jurídicas, aplicando los criterios establecidos para evaluar la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica.
Análisis de casos	Ficha y matriz de análisis de casos	Examinar controversias y decisiones institucionales vinculadas con contratación electrónica, identificando hechos, normas aplicadas y mecanismos de tutela.
Entrevistas semiestructuradas	Guía de entrevista	Recoger experiencias, percepciones y valoraciones de usuarios, proveedores y especialistas sobre la contratación electrónica, la protección del usuario y el funcionamiento práctico de los mecanismos previstos por la normativa aplicable.
Encuesta exploratoria	Cuestionario con preguntas abiertas y cerradas	Identificar tendencias generales en las percepciones, experiencias, conocimiento y confianza de los usuarios, sin finalidad de representación estadística.

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exponen, analizan e interpretan los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación. La información proviene de la encuesta exploratoria aplicada a sesenta y cuatro usuarios, las entrevistas semiestructuradas realizadas a cuatro usuarios, dos proveedores y tres especialistas, así como del análisis documental y de casos administrativos y jurisdiccionales vinculados con la contratación electrónica.

Los resultados se organizan de acuerdo con las dos categorías centrales del estudio: contratación electrónica y confianza del usuario, así como con las subcategorías definidas en el marco teórico. Esta organización permite examinar la manera en que los participantes utilizan y comprenden la contratación electrónica, los factores que inciden en su confianza, las dificultades observadas en la práctica y el funcionamiento de los mecanismos de protección existentes.

Las percepciones obtenidas de los participantes se emplean como información cualitativa y exploratoria y no constituyen, por sí mismas, un criterio suficiente para determinar la idoneidad de la normativa. Por ello, los hallazgos empíricos son contrastados con las fuentes normativas, los casos analizados y los criterios jurídicos de evaluación desarrollados en el marco teórico, con la finalidad de determinar el grado de idoneidad de la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú.

Finalmente, la discusión integra los resultados con los antecedentes de investigación, el marco jurídico y la hipótesis orientadora, permitiendo distinguir entre limitaciones atribuibles al contenido normativo, dificultades de implementación,

problemas de conocimiento y acceso a los mecanismos de tutela, así como riesgos propios del entorno digital.

4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1 CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

4.1.1.1 Uso y modalidades de contratación electrónica

Los resultados obtenidos evidencian que la contratación electrónica forma parte de las actividades cotidianas de los usuarios, quienes recurren a distintos canales digitales para adquirir bienes, contratar servicios o mantener relaciones comerciales. Las respuestas recogidas mediante la encuesta exploratoria muestran el uso de redes sociales, servicios de mensajería, plataformas de comercio electrónico, suscripciones digitales y otras aplicaciones como espacios habituales para realizar este tipo de operaciones. Debido al carácter exploratorio y no probabilístico de la encuesta, estos resultados permiten identificar tendencias dentro del grupo estudiado, sin pretender representar estadísticamente a la población peruana. El propio cuestionario contempló, entre otros, redes sociales y mensajería, marketplaces, suscripciones digitales, aplicaciones de delivery y movilidad, así como la contratación directa con negocios mediante WhatsApp o llamada.

Las entrevistas realizadas permiten profundizar en esta diversidad de canales. La usuaria U1 señaló que realiza compras mediante aplicaciones como Wish y AliExpress, así como a través de TikTok y WhatsApp, especialmente para la adquisición de prendas y productos tecnológicos. En su experiencia, el primer contacto puede producirse mediante una red social y posteriormente trasladarse a un servicio de mensajería para coordinar aspectos vinculados con el producto, el pago y la entrega. Esta práctica

muestra que una misma relación contractual puede desarrollarse mediante más de un canal electrónico y que no siempre existe una única plataforma en la que se concentren todas las etapas de la operación.

Desde la perspectiva de los proveedores, la P1 describió un procedimiento similar en las ventas realizadas mediante medios digitales. Señaló que ofrece el producto, el cliente manifiesta interés, consulta sus características, efectúa una reserva y posteriormente se coordina el pago y el envío. Asimismo, explicó que utiliza principalmente WhatsApp para comunicarse con sus clientes y que, en determinadas operaciones a distancia, exige la realización previa del pago antes de proceder con el envío. Por su parte, la P2 indicó que comercializa productos mediante TikTok y Facebook, donde el cliente solicita información sobre el producto y posteriormente puede efectuar una reserva mediante pago electrónico o acudir al establecimiento físico. Estas experiencias evidencian que las redes sociales y los servicios de mensajería pueden funcionar como espacios de interacción en los que se desarrollan diferentes etapas de la relación contractual.

Los resultados también permiten diferenciar el canal mediante el cual se desarrolla la contratación de los medios utilizados para efectuar el pago. Tanto usuarios como proveedores mencionaron el uso de Yape, Plin y transferencias bancarias como mecanismos frecuentes para realizar pagos; sin embargo, estos instrumentos intervienen principalmente como medios de ejecución de una obligación dentro de operaciones cuya oferta, aceptación o coordinación previa puede haberse producido mediante WhatsApp, TikTok, Facebook, una página web u otro canal digital. Esta

distinción resulta relevante para evitar equiparar automáticamente el uso de una billetera o aplicación de pago con la celebración misma del contrato.

La diferenciación entre contratación y pago también fue señalada por el Dr. José Luis Vásquez Paz, Subgerente de Estrategia y Desarrollo de Pagos Digitales Minoristas del Banco Central de Reserva del Perú, quien precisó que el BCRP ejerce competencias respecto de los sistemas e instrumentos de pagos digitales, pero no regula los contratos privados que puedan existir entre las partes de una determinada operación. Esta precisión permite comprender que, aunque el pago electrónico forme parte de la experiencia contractual, no constituye por sí mismo la relación jurídica que le da origen.

Asimismo, los resultados muestran que la contratación electrónica no se limita a compraventas realizadas mediante redes sociales. El cuestionario incluyó también la contratación mediante marketplaces y plataformas de comercio electrónico, suscripciones digitales, aplicaciones de delivery, servicios de movilidad y contratación directa con negocios. Esta diversidad permite identificar tanto formas de contratación comunicacional, en las que existe interacción directa entre usuario y proveedor, como modalidades con un mayor grado de automatización, en las que la operación se desarrolla mediante interfaces previamente estructuradas por una plataforma.

En conjunto, los resultados permiten advertir que la contratación electrónica se desarrolla mediante una pluralidad de canales y modalidades prácticas. La comunicación directa, las plataformas de comercio electrónico, las redes sociales, los servicios de mensajería y las aplicaciones automatizadas pueden intervenir en diferentes etapas de la relación contractual, mientras que los medios electrónicos de pago cumplen una función complementaria dentro de dichas operaciones. Esta diversidad confirma que el

análisis jurídico de la contratación electrónica debe atender a la forma concreta en que se manifiesta la voluntad y se estructura la relación contractual, y no únicamente a la herramienta tecnológica utilizada para efectuar el pago.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, este hallazgo se relaciona principalmente con los criterios de reconocimiento jurídico y validez y de claridad y suficiencia normativa, en cuanto el ordenamiento debe ser capaz de brindar una respuesta jurídica aplicable a distintas formas de contratación electrónica sin depender exclusivamente del canal o herramienta tecnológica utilizada.

4.1.1.2 Formación y comprensión de la relación contractual

Los resultados obtenidos permiten advertir que, aunque los usuarios participan con frecuencia en procesos de contratación electrónica, la comprensión del momento en que se forma la relación contractual se construye principalmente a partir de elementos prácticos de la operación. En la encuesta exploratoria, los participantes asociaron el cierre de la contratación con acciones como la realización del pago, la recepción de una confirmación electrónica o la entrega del producto o servicio. Estas respuestas muestran que, para los usuarios, el contrato suele identificarse con el momento en que la operación adquiere una manifestación visible o verificable, más que con las reglas jurídicas relativas a la concurrencia de oferta y aceptación.

Las entrevistas permiten profundizar en esta percepción. La U1 manifestó que, al contratar mediante redes sociales o servicios de mensajería, presta especial atención a la información concreta proporcionada por el proveedor respecto del producto, precio, forma de pago, entrega y condiciones de devolución. Asimismo, señaló que no

suele revisar íntegramente los términos y condiciones de las aplicaciones debido a que los considera extensos y difíciles de comprender. Esta experiencia evidencia que la comprensión de la relación contractual puede depender más de la interacción directa y de la información inmediata proporcionada durante la operación que de la lectura completa de documentos contractuales predispuestos.

Desde la perspectiva de los proveedores se observa una dinámica semejante. La P1 explicó que comunica al cliente las características y condiciones del producto antes de concretar la venta, incluyendo información sobre talla, estado, precio, reserva, pago y envío. Por su parte, la P2 señaló que considera cerrado el trato cuando el cliente realiza el Yape o depósito correspondiente, y que posteriormente envía una confirmación de la reserva. Asimismo, indicó que algunas condiciones, como los plazos de envío o las políticas sobre cambios y devoluciones, son comunicadas durante las transmisiones en vivo o mediante mensajes breves. Estas prácticas reflejan que, en la experiencia comercial cotidiana, el pago es frecuentemente interpretado como confirmación del acuerdo, aun cuando jurídicamente pueda constituir un acto posterior de ejecución o evidencia de una relación contractual ya formada.

En este punto resulta necesario diferenciar la percepción de los participantes de la regla jurídica aplicable. Conforme al marco jurídico desarrollado en la investigación, la contratación electrónica se encuentra sujeta a las reglas generales del consentimiento contractual, de modo que la formación del contrato depende de la concurrencia de las declaraciones de voluntad correspondientes y no necesariamente de la realización del pago. En ese sentido, el pago puede funcionar como elemento de ejecución o como

evidencia de la operación, pero no constituye en todos los casos el acto que perfecciona el contrato.

Desde la perspectiva especializada, el Dr. Erick Iriarte Ahon sostuvo que el ordenamiento peruano cuenta desde hace varios años con una base jurídica que permite reconocer la manifestación de voluntad efectuada mediante medios electrónicos, destacando que la simplicidad del mecanismo utilizado no impide que exista una relación contractual válida. Asimismo, señaló que el entorno digital no requiere necesariamente reglas completamente distintas de las aplicables fuera de él, pues la cuestión central continúa siendo la exteriorización válida de la voluntad y, según las circunstancias, la posibilidad de atribuirla a una determinada persona.

Los casos analizados permiten complementar esta interpretación. En el caso Platanitos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor examinó cláusulas contenidas en los términos y condiciones publicados en la página web del proveedor y determinó que la incorporación de una estipulación a un contrato electrónico no impide su control conforme al régimen de protección frente a cláusulas abusivas. casoso reales indecopi Ello evidencia que la aceptación electrónica de términos y condiciones no supone que todas las cláusulas incorporadas adquieran automáticamente eficacia jurídica, pues su contenido continúa sujeto a las normas imperativas de protección al consumidor.

De manera similar, el caso Plaza Vea muestra que la formación y efectos de una operación electrónica deben analizarse atendiendo a las circunstancias concretas en que se formuló la oferta y se produjo la interacción con los consumidores. En este caso, INDECOPI examinó la publicación de precios erróneos y valoró la existencia de un error

esencial y conocible, considerando además la razonabilidad de las expectativas del consumidor y las obligaciones del proveedor respecto de la información publicada en su plataforma.

Los resultados permiten advertir, por tanto, una diferencia entre la estructura jurídica de la contratación y la forma en que esta es comprendida por los participantes. Mientras el ordenamiento reconoce la posibilidad de expresar válidamente la voluntad mediante medios electrónicos y somete la formación contractual a las reglas de oferta y aceptación, los usuarios y proveedores suelen identificar el cierre de la operación con momentos prácticos como el pago, la confirmación del pedido o la entrega. Esta diferencia no evidencia por sí sola una insuficiencia normativa, pero sí permite identificar una brecha de comprensión jurídica respecto de los efectos de las actuaciones realizadas durante una contratación electrónica.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan principalmente con los criterios de reconocimiento jurídico y validez, claridad y suficiencia normativa y efectividad práctica. El ordenamiento proporciona reglas que permiten reconocer la manifestación electrónica de voluntad y controlar el contenido de las relaciones contractuales; sin embargo, la forma en que dichas reglas son comprendidas y trasladadas a las prácticas cotidianas evidencia la necesidad de distinguir entre posibles limitaciones normativas y problemas relacionados con la información y alfabetización jurídica de los usuarios.

4.1.1.3 Evidencias y medios de prueba electrónicos

Los resultados obtenidos evidencian que los usuarios recurren de manera habitual a distintos registros electrónicos para conservar respaldo de las operaciones

realizadas en entornos digitales. Las respuestas de la encuesta exploratoria muestran que los participantes suelen guardar comprobantes de pago, capturas de pantalla y otros registros vinculados con la transacción. Estas prácticas reflejan que, en la experiencia cotidiana, la conservación de evidencia digital cumple una función de seguridad frente a posibles incumplimientos o controversias.

Las entrevistas realizadas refuerzan este hallazgo. La U1 señaló que verifica la confirmación de los pagos efectuados y conserva capturas de pantalla y comprobantes electrónicos como medida de precaución, especialmente cuando contrata con nuevos proveedores. Asimismo, indicó que revisa los datos asociados al pago antes de efectuar la transferencia y mantiene registros de la interacción desarrollada durante la compra. Estas prácticas muestran que, para los usuarios, la evidencia electrónica cumple una función preventiva y de respaldo frente a posibles dificultades posteriores.

Desde la perspectiva de los proveedores se observa una dinámica similar. La P1 manifestó que solicita a sus clientes el envío de comprobantes o capturas de las transferencias realizadas antes de proceder con el envío de los productos. Por su parte, la P2 señaló que utiliza capturas, confirmaciones de datos, mensajes predeterminados y, cuando corresponde, boletas electrónicas o notas de compra como mecanismos de registro de las operaciones efectuadas. Estas prácticas evidencian que tanto usuarios como proveedores procuran conservar elementos que permitan reconstruir posteriormente las distintas etapas de la transacción.

La experiencia de la U4 también permite advertir la importancia que puede adquirir la prueba en situaciones de controversia. En uno de los reclamos formulados frente a una empresa de telecomunicaciones, la usuaria señaló haber presentado

pasajes de viaje como elemento destinado a demostrar que se encontraba fuera del país al momento en que se habrían contratado determinados servicios que posteriormente fueron cobrados. Tras la tramitación del reclamo y la apelación, se dispuso la devolución de los montos cobrados. Esta experiencia muestra que, ante una controversia, la solución puede depender de la posibilidad de aportar elementos que permitan reconstruir los hechos y cuestionar la existencia o alcance de una determinada contratación.

Los casos analizados muestran igualmente la relevancia de la información generada en entornos digitales para la resolución de controversias. En el caso Plaza Vea, la controversia estuvo relacionada con la publicación de precios erróneos en una plataforma de comercio electrónico y la posterior cancelación de las operaciones. La autoridad examinó las circunstancias concretas en las que se produjo el error y determinó que este era esencial y conocible, lo que evidencia la importancia de reconstruir el contexto digital en el que se desarrolló la operación para establecer sus efectos jurídicos.

Desde una perspectiva especializada, el Ing. Héctor Saravia Martínez, Director de Certificación y Servicios Digitales de RENIEC, destacó la importancia de los mecanismos de identidad digital y autenticación electrónica. Señaló que herramientas como el DNI electrónico, los certificados digitales y la biometría facial permiten vincular una actuación digital con una determinada persona y fortalecer la confiabilidad de las operaciones electrónicas.

Estos hallazgos deben interpretarse considerando que la existencia de una captura de pantalla, un comprobante de pago o un registro electrónico no acredita

necesariamente, de manera aislada, la totalidad de la relación contractual. Su relevancia dependerá del hecho que se pretenda demostrar y de su valoración conjunta con otros elementos, como las comunicaciones entre las partes, las condiciones ofrecidas, las confirmaciones recibidas o los mecanismos de identificación utilizados. En ese sentido, la evidencia electrónica puede contribuir a demostrar determinados actos o circunstancias de la contratación, sin que cada registro individual permita reconstruir por sí solo todos sus elementos.

En conjunto, los resultados muestran que la conservación de evidencia electrónica constituye una práctica relevante tanto para usuarios como para proveedores, especialmente ante la eventual aparición de controversias. Los comprobantes, mensajes, capturas, registros de las operaciones y mecanismos de autenticación pueden contribuir a acreditar hechos vinculados con la formación, ejecución o incumplimiento de una relación contractual y facilitar posteriormente el ejercicio de mecanismos de tutela.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan principalmente con los criterios de seguridad, identificación y autenticidad, así como con la accesibilidad y efectividad de los mecanismos de tutela. La posibilidad de identificar a las partes y conservar elementos que permitan acreditar las actuaciones realizadas en entornos digitales fortalece la seguridad jurídica de la contratación; sin embargo, su eficacia práctica depende también de que dichos elementos puedan ser adecuadamente conservados, aportados y valorados ante una eventual controversia.

4.1.2 CONFIANZA DEL USUARIO

4.1.2.1 Factores que generan confianza

Los resultados obtenidos permiten advertir que la confianza constituye un elemento relevante en la contratación electrónica, especialmente en aquellos entornos donde las partes no mantienen contacto físico directo. Las respuestas recogidas mediante la encuesta exploratoria muestran que los participantes valoran principalmente factores como la reputación del proveedor, las opiniones de otros usuarios, las recomendaciones de personas conocidas, la existencia de comprobantes y las políticas de devolución. Estos elementos funcionan como referencias prácticas que permiten reducir la incertidumbre antes de concretar una operación digital.

Las entrevistas realizadas refuerzan estos hallazgos. La U1 manifestó que, antes de efectuar una compra, suele revisar comentarios, reseñas y valoraciones de otros usuarios, así como la cantidad de personas que interactúan con el proveedor o realizan compras durante una transmisión en vivo. Asimismo, señaló que, cuando se trata de un proveedor nuevo, prefiere realizar inicialmente una compra de menor valor y verificar la confirmación del pago, la empresa encargada del envío y la calidad del producto recibido antes de volver a contratar. Esta experiencia muestra que la confianza se construye de manera progresiva a partir de señales de reputación, cumplimiento y experiencia previa.

Desde la perspectiva de los proveedores, la P1 señaló que procura generar confianza mediante la comunicación clara de las características del producto, el envío de fotografías o videos y la explicación previa de detalles relevantes antes de concretar la venta. Asimismo, destacó que las recomendaciones de clientes anteriores y las

referencias obtenidas mediante experiencias satisfactorias favorecen la credibilidad del negocio y contribuyen a atraer nuevos compradores. Por su parte, la P2 resaltó que contar con un establecimiento físico y mantener una comunicación directa con los clientes también favorece la percepción de confiabilidad, pues permite brindar atención más personalizada y reducir la incertidumbre respecto del proveedor.

La confianza también se relaciona con la seguridad de los mecanismos que intervienen en la operación. El Dr. José Luis Vásquez Paz, Subgerente de Estrategia y Desarrollo de Pagos Digitales Minoristas del Banco Central de Reserva del Perú, destacó que la interoperabilidad y disponibilidad de los sistemas de pago contribuyen a generar confianza en los usuarios, en la medida en que permiten que las transferencias se realicen de forma segura y continua. Asimismo, señaló que la regulación en materia de pagos busca precisamente fortalecer infraestructuras seguras, eficientes y resilientes que faciliten la adopción de medios de pago digitales.

Estos resultados permiten advertir que la confianza en la contratación electrónica no depende de un único factor. Por el contrario, se construye a partir de la combinación de elementos vinculados con la reputación del proveedor, la transparencia de la información, las experiencias previas, las referencias de otros usuarios, la posibilidad de conservar evidencia de la operación y la percepción de seguridad ofrecida por los mecanismos tecnológicos empleados.

La triangulación de las fuentes permite advertir que la confianza del usuario se fortalece cuando existe coherencia entre la información ofrecida, el comportamiento posterior del proveedor y los mecanismos de seguridad que acompañan la transacción. La experiencia positiva, el cumplimiento de lo ofrecido y la posibilidad de verificar

determinados aspectos de la operación contribuyen a reducir la incertidumbre propia de la contratación a distancia.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan principalmente con los criterios de protección sustantiva del consumidor o usuario, seguridad, identificación y autenticidad y efectividad práctica. La existencia de normas de protección constituye una base necesaria, pero la confianza se fortalece cuando dichas garantías se traducen en información clara, cumplimiento efectivo y mecanismos tecnológicos confiables dentro de la experiencia concreta de contratación.

4.1.2.2 Factores que generan desconfianza

Los resultados obtenidos evidencian que la desconfianza constituye uno de los principales factores que condicionan la disposición de los usuarios a participar en relaciones contractuales electrónicas. Las respuestas recogidas mediante la encuesta exploratoria permitieron identificar preocupaciones vinculadas con la posibilidad de fraude o estafa, la falta de entrega del producto o servicio, la calidad de lo adquirido, el uso indebido de datos personales y la falta de claridad en los precios o condiciones. Estas respuestas muestran que la percepción de inseguridad no se origina en un único elemento, sino en la combinación de riesgos vinculados con el comportamiento del proveedor, la protección de la información y la posibilidad de obtener una respuesta frente a un incumplimiento.

Las entrevistas realizadas permiten comprender con mayor profundidad estas preocupaciones. La U1 relató una experiencia negativa ocurrida durante una compra realizada a través de TikTok, en la que, pese a haber efectuado el pago completo, no

recibió inicialmente el comprobante ni la entrega prometida y posteriormente recibió información contradictoria por parte de la vendedora. Si bien finalmente obtuvo el reembolso, la experiencia modificó su comportamiento posterior, pues señaló que desde entonces actúa con mayor cautela frente a nuevos proveedores y presta mayor atención a las reseñas y experiencias de otros usuarios.

Por su parte, la U3 manifestó que su desconfianza se relaciona principalmente con la falta de transparencia y con la dificultad de identificar mecanismos claros de reclamación en determinadas operaciones realizadas mediante redes sociales. Asimismo, señaló que la posibilidad de que cualquier persona pueda ofrecer bienes o servicios a través de estas plataformas, sin que siempre exista una estructura empresarial o un canal formal de atención, incrementa su percepción de riesgo. Esta experiencia resulta relevante porque muestra que la desconfianza puede estar vinculada no solo con la tecnología utilizada, sino también con la identificación del proveedor y con la posibilidad de exigir responsabilidad ante un eventual incumplimiento.

La U4 aporta una experiencia distinta, pero igualmente significativa. Los problemas derivados de cobros por servicios que sostuvo no haber contratado y del incumplimiento de una promoción ofrecida mediante llamada telefónica afectaron directamente su confianza en la empresa prestadora y en las ofertas comerciales realizadas mediante canales no presenciales. La entrevistada indicó que, luego de esas experiencias, dejó de confiar en las ofertas telefónicas de la empresa y optó incluso por cambiar de proveedor en uno de los servicios contratados. Esta experiencia evidencia cómo el incumplimiento reiterado de las condiciones ofrecidas puede generar una

pérdida de confianza que trasciende una operación concreta y afecta la relación futura entre usuario y proveedor.

Desde una perspectiva especializada, el Dr. José Luis Vásquez Paz señaló que los sistemas de pago digital enfrentan de manera permanente riesgos de fraude, suplantación de identidad, robo o extorsión, así como problemas vinculados con la seguridad de la información y con la disponibilidad de las propias plataformas. Estos riesgos, aun cuando pertenezcan específicamente al ámbito de los pagos digitales, pueden influir en la confianza general del usuario cuando forman parte de una experiencia de contratación realizada en entornos electrónicos.

El análisis del caso Chronos Perú también permite observar cómo determinadas condiciones contractuales pueden afectar la seguridad y confianza del consumidor. En dicho caso se cuestionaron cláusulas que trasladaban al usuario responsabilidades vinculadas con la seguridad del sitio web. La Sala consideró abusivo trasladar de manera amplia al consumidor riesgos que correspondían al proveedor, reafirmando que la aceptación de términos y condiciones no legitima por sí sola cláusulas que coloquen al consumidor en una situación de desventaja contraria al régimen de protección.

En conjunto, los resultados muestran que la desconfianza en la contratación electrónica puede originarse tanto en experiencias negativas concretas como en riesgos potenciales asociados al entorno digital. El fraude, la falta de transparencia, el incumplimiento de las condiciones ofrecidas, la dificultad para identificar al proveedor, la percepción de inseguridad tecnológica y la ausencia o poca claridad de los mecanismos de reclamación influyen en la forma en que los usuarios valoran una determinada operación y condicionan su disposición a volver a contratar.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan principalmente con los criterios de protección sustantiva del consumidor o usuario, seguridad, identificación y autenticidad, accesibilidad y efectividad de los mecanismos de tutela y efectividad práctica. Los resultados muestran que la existencia de normas de protección constituye una base relevante, pero la confianza puede verse afectada cuando, en la práctica, persisten riesgos, incumplimientos o dificultades para identificar al responsable y acceder de manera clara a mecanismos de protección.

4.1.2.3 Protección del consumidor y mecanismos de reclamación

Los resultados obtenidos evidencian que la existencia de mecanismos de reclamación constituye un elemento relevante para la protección de los usuarios que participan en procesos de contratación electrónica. El cuestionario aplicado incluyó específicamente la pregunta sobre a quién acudiría primero el usuario ante un problema con una compra digital, contemplando como alternativas al vendedor o plataforma, al banco o medio de pago, a INDECOPI u otra entidad estatal, así como la posibilidad de no saber dónde reclamar. Las respuestas obtenidas muestran que la reacción inicial de los participantes se orienta principalmente hacia el propio proveedor o plataforma, mientras que el recurso directo a una entidad estatal aparece de manera menos inmediata. Este resultado permite advertir que, ante una controversia, los usuarios tienden inicialmente a buscar una solución dentro de la propia relación comercial antes de recurrir a mecanismos institucionales de tutela.

Las entrevistas permiten profundizar en esta situación. La U3 señaló que uno de los factores que condicionan su confianza es precisamente la claridad de los mecanismos

disponibles para reclamar, especialmente cuando la contratación se realiza mediante redes sociales o con proveedores cuya identificación y responsabilidad no siempre resultan evidentes. Para la entrevistada, las plataformas que cuentan con mecanismos claros de devolución o solución de controversias generan mayor seguridad que aquellas en las que el usuario depende únicamente de la voluntad del vendedor. Esta percepción muestra que la confianza no se vincula únicamente con la existencia de derechos, sino también con la posibilidad concreta de ejercerlos frente a un incumplimiento.

La experiencia de la U4 permite observar el funcionamiento práctico de estos mecanismos en el ámbito de las telecomunicaciones. La entrevistada afrontó controversias vinculadas con cobros por servicios que sostuvo no haber contratado y con condiciones ofrecidas que posteriormente no se mantuvieron, lo que la llevó a utilizar procedimientos de reclamación y apelación. En uno de los casos, luego de una primera decisión desfavorable, presentó elementos probatorios y continuó el procedimiento hasta obtener una solución favorable respecto de determinados cobros. Esta experiencia evidencia que la existencia de vías de impugnación puede resultar determinante para obtener una revisión efectiva de la controversia.

Los casos examinados ante OSIPTEL refuerzan este hallazgo. Los expedientes analizados incluyen situaciones de incumplimiento de ofertas, migraciones no solicitadas, facturación incorrecta, suspensión injustificada y cobros indebidos. En varios de ellos, la intervención del organismo regulador permitió corregir el plan contratado, reconocer inconsistencias en la facturación, aplicar descuentos ofrecidos o disponer montos a favor del usuario. En los casos vinculados con servicios no solicitados, también se observó la utilización de mecanismos de apelación y solución anticipada para obtener

la devolución de montos cobrados indebidamente. Estos casos muestran que los mecanismos administrativos de reclamación pueden producir resultados concretos de tutela cuando el usuario logra acceder a la vía competente y continuar el procedimiento correspondiente.

El análisis de los casos tramitados ante INDECOPI también permite observar la actuación institucional frente a controversias derivadas de relaciones de consumo desarrolladas en entornos digitales. Los casos Plaza Vea, Platanitos y Chronos evidencian que la autoridad administrativa puede examinar cuestiones relacionadas con ofertas difundidas mediante plataformas electrónicas, cláusulas predispuestas y distribución de responsabilidades en términos y condiciones, aplicando el régimen de protección al consumidor a operaciones realizadas mediante medios digitales. De este modo, la contratación electrónica no queda fuera de los mecanismos ordinarios de tutela por el solo hecho de desarrollarse mediante una plataforma o canal tecnológico.

No obstante, la información obtenida permite advertir que la existencia de diversas entidades competentes puede generar dificultades de orientación para el usuario. Dependiendo de la naturaleza del problema, la controversia puede corresponder a INDECOPI, OSIPTEL, la SBS u otra autoridad competente, lo que exige que el consumidor identifique correctamente el ámbito material de su reclamo. Esta situación evidencia que un usuario puede asociar de manera general la protección al consumidor con INDECOPI y desconocer que determinados problemas sectoriales corresponden a organismos especializados, como OSIPTEL en materia de telecomunicaciones.

Esta especialización institucional no constituye por sí misma una deficiencia del sistema; sin embargo, puede convertirse en una barrera práctica cuando el usuario desconoce qué entidad resulta competente o cómo acceder al procedimiento correspondiente. En ese sentido, el problema no radica necesariamente en la existencia de varias instituciones, sino en la claridad de las rutas de acceso, la articulación entre ellas y la información disponible para el usuario. Esta situación evidencia la conveniencia de fortalecer la articulación entre las entidades competentes y de evaluar mecanismos integrados de orientación que faciliten a los usuarios digitales la identificación de la autoridad correspondiente y el acceso a los mecanismos de tutela.

La triangulación de las fuentes permite advertir, por tanto, que el sistema peruano sí cuenta con mecanismos jurídicos e institucionales capaces de proteger al consumidor frente a controversias surgidas en entornos digitales. Los casos analizados muestran resultados concretos de tutela; sin embargo, las entrevistas y el cuestionario evidencian que la efectividad de estos mecanismos también depende del conocimiento que tenga el usuario sobre sus derechos, de la identificación de la autoridad competente y de la facilidad con la que pueda acceder al procedimiento correspondiente.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan principalmente con los criterios de protección sustantiva del consumidor o usuario, accesibilidad y efectividad de los mecanismos de tutela, coherencia normativa e institucional y efectividad práctica. Los resultados permiten advertir que existen normas, autoridades y procedimientos capaces de brindar protección; sin embargo, la fragmentación de competencias y las dificultades de orientación pueden reducir su eficacia desde la experiencia concreta del usuario. Por

ello, la valoración de la idoneidad no debe limitarse a verificar la existencia formal de mecanismos de reclamación, sino también considerar su accesibilidad, articulación y capacidad real para brindar una solución efectiva.

4.1.2.4 Estrategias para fortalecer la confianza del usuario

Los resultados obtenidos permiten identificar diversas estrategias orientadas a fortalecer la confianza de los usuarios en la contratación electrónica. Entre ellas destacan la educación digital, la transparencia en la información proporcionada por los proveedores, el fortalecimiento de los mecanismos de seguridad tecnológica y la implementación de herramientas que faciliten la identificación y autenticación de quienes participan en las transacciones digitales. Estas medidas aparecen de manera reiterada en las respuestas de usuarios, proveedores y especialistas, aunque desde perspectivas distintas.

Desde la perspectiva de los usuarios, se advierte la necesidad de contar con mayor información que permita reconocer riesgos, verificar la confiabilidad de los proveedores y conocer los mecanismos disponibles en caso de controversia. Las experiencias recogidas muestran que la confianza aumenta cuando el usuario comprende mejor las condiciones de la operación, puede identificar al proveedor y sabe qué acciones adoptar si se produce un incumplimiento. En ese sentido, la educación digital no debe entenderse únicamente como capacitación tecnológica, sino también como conocimiento básico de derechos, obligaciones y mecanismos de protección aplicables a la contratación electrónica.

Desde la perspectiva de los proveedores, la transparencia constituye una estrategia central. La P1 señaló que procura ofrecer información detallada sobre los

productos, remitir fotografías y videos y mantener una comunicación constante con los compradores, con la finalidad de reducir la incertidumbre antes de concretar la operación. Estas prácticas evidencian que la confianza también puede fortalecerse mediante actuaciones sencillas del proveedor, como explicar claramente las condiciones de venta, informar sobre pagos y entregas y mantener canales de comunicación accesibles durante la ejecución de la relación contractual.

Los especialistas entrevistados aportan un componente adicional vinculado con la seguridad y la formación de los usuarios. El Dr. Erick Iriarte Ahon destacó la importancia de que los ciudadanos desarrollen conocimientos en materias relacionadas con ciberseguridad, protección de datos personales y contratación electrónica, de modo que puedan desenvolverse con mayor seguridad en los entornos digitales. Esta perspectiva permite advertir que la confianza no puede fortalecerse únicamente mediante la creación de nuevas normas, sino también mediante una mejor comprensión y apropiación de las reglas ya existentes.

Por su parte, el Dr. José Luis Vásquez Paz resaltó la importancia de contar con infraestructuras de pago seguras, eficientes, disponibles e interoperables, en la medida en que la estabilidad y confiabilidad de estos sistemas favorecen la adopción de medios de pago digitales. Asimismo, el Ing. Héctor Saravia Martínez destacó el papel de la identidad digital, la autenticación biométrica y los mecanismos de verificación electrónica para fortalecer la identificación de los usuarios y reducir riesgos asociados con la suplantación de identidad. Estos aportes muestran que la confianza también requiere condiciones técnicas que permitan desarrollar operaciones digitales con mayores niveles de seguridad.

Los hallazgos obtenidos en los apartados anteriores también permiten identificar una estrategia de carácter institucional. La existencia de distintas autoridades competentes para atender controversias; como INDECOPI, OSIPTEL u otros organismos sectoriales; hace necesario fortalecer la orientación dirigida a los usuarios y la articulación entre entidades, de manera que la especialización institucional no se traduzca en dificultades para identificar la vía de tutela correspondiente. En este sentido, las estrategias de fortalecimiento de la confianza también deben considerar mecanismos que faciliten al usuario reconocer con claridad dónde y cómo reclamar frente a un determinado problema.

La triangulación de las fuentes permite advertir que el fortalecimiento de la confianza requiere una actuación complementaria en distintos niveles. La educación jurídica y digital puede mejorar la capacidad del usuario para reconocer riesgos y ejercer sus derechos; la transparencia de los proveedores puede reducir la incertidumbre durante la contratación; los mecanismos tecnológicos de autenticación y seguridad pueden reforzar la confiabilidad de las operaciones; y una mejor orientación institucional puede facilitar el acceso a los mecanismos de tutela existentes.

Desde la perspectiva de la idoneidad de la normativa aplicable a la contratación electrónica, estos hallazgos se relacionan de manera transversal con los criterios de claridad y suficiencia normativa, protección sustantiva del consumidor o usuario, seguridad, identificación y autenticidad, accesibilidad y efectividad de los mecanismos de tutela, coherencia normativa e institucional y efectividad práctica. Los resultados muestran que el fortalecimiento de la confianza no depende exclusivamente de modificar el contenido de las normas, sino también de mejorar su conocimiento,

aplicación y articulación con medidas educativas, tecnológicas e institucionales que permitan que la protección prevista por el ordenamiento se traduzca en una experiencia contractual más segura y comprensible para el usuario.

4.2 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos permiten sostener que la confianza del usuario en la contratación electrónica constituye un fenómeno complejo que no depende exclusivamente de la existencia de normas jurídicas, sino también de la forma en que estas son conocidas, comprendidas y aplicadas en la experiencia cotidiana. La información obtenida mediante la encuesta exploratoria, las entrevistas a usuarios y proveedores, las opiniones de los especialistas y el análisis de casos evidencia que los participantes construyen su confianza principalmente a partir de elementos como la reputación del proveedor, las experiencias previas, la transparencia de la información, la posibilidad de conservar evidencia de la operación, la seguridad de los mecanismos utilizados y la existencia de vías de reclamación accesibles. Esta constatación permite diferenciar entre la existencia formal de un marco jurídico y su efectividad práctica dentro de las relaciones contractuales digitales.

Estos resultados guardan relación con los antecedentes internacionales revisados. Murtezaj (2023) concluyó que la confianza digital se fortalece cuando los usuarios perciben seguridad, simplicidad y respaldo institucional, así como cuando existe claridad respecto del tratamiento de la información. De manera semejante, Magendanz (2024) identificó que la transparencia, la trazabilidad de la información y la posibilidad de comprender los procesos desarrollados dentro de una plataforma incrementan la percepción de control y confianza del usuario. Los resultados de la presente

investigación coinciden con estas conclusiones en cuanto evidencian que la confianza se relaciona con la posibilidad de comprender la operación, identificar al proveedor, verificar determinadas actuaciones y contar con mecanismos de seguridad y respuesta frente a eventuales problemas.

Sin embargo, la presente investigación incorpora una dimensión adicional de carácter sociojurídico. Mientras los antecedentes internacionales citados se concentran principalmente en aspectos tecnológicos, de usabilidad o gestión de información, los resultados obtenidos en el contexto peruano muestran que la confianza también se encuentra vinculada con el conocimiento de los derechos del consumidor y con la posibilidad de identificar los mecanismos jurídicos e institucionales disponibles frente a una controversia. En ese sentido, la inseguridad percibida no puede atribuirse únicamente al funcionamiento de la tecnología, pues también intervienen factores relacionados con la información jurídica disponible y con la capacidad del usuario para activar los mecanismos de protección existentes.

La comparación con los antecedentes nacionales permite advertir algunas coincidencias, pero también una diferencia relevante. Gutiérrez Calderón y Rodríguez Camac (2025) sostienen que la legislación peruana presenta vacíos y falta de uniformidad, y proponen fortalecer la regulación del consentimiento digital, la seguridad jurídica y la protección del consumidor. De manera similar, Medina Carlos (2017) concluyó que, pese al reconocimiento jurídico de la contratación electrónica, subsisten insuficiencias regulatorias que pueden generar inseguridad jurídica. Estos antecedentes coinciden con la presente investigación en reconocer que el entorno digital plantea desafíos jurídicos y prácticos que requieren una respuesta adecuada del ordenamiento.

No obstante, los resultados obtenidos permiten matizar la afirmación de que el problema central radique necesariamente en una ausencia o insuficiencia general de regulación. El análisis normativo y de casos evidencia que el ordenamiento peruano reconoce la contratación electrónica, admite la manifestación de voluntad por medios electrónicos, protege al consumidor frente a cláusulas abusivas e incumplimientos y contempla mecanismos administrativos de reclamación y tutela. Por ello, una parte importante de las dificultades identificadas se relaciona no con la inexistencia de reglas, sino con su conocimiento, accesibilidad, aplicación y articulación práctica.

Esta distinción resulta particularmente importante para valorar la idoneidad de la normativa. El primer criterio analizado, referido al reconocimiento jurídico y validez, presenta un resultado favorable. El Código Civil permite la manifestación de voluntad mediante medios electrónicos, principalmente a través del artículo 141, mientras que el artículo 141-A regula el cumplimiento de determinadas formalidades mediante medios electrónicos. Asimismo, la Ley N° 27269 y las normas complementarias reconocen mecanismos de firma y certificación digital. Estos elementos permiten concluir que la contratación electrónica no carece de reconocimiento jurídico dentro del ordenamiento peruano.

Este resultado también se encuentra respaldado por las entrevistas realizadas a especialistas. El Dr. Erick Iriarte Ahon sostuvo que el Perú cuenta desde hace años con una base normativa que permite desarrollar contratación electrónica y que muchas operaciones cotidianas efectuadas mediante aplicaciones, redes sociales o plataformas digitales constituyen verdaderas relaciones contractuales, aun cuando los medios tecnológicos utilizados sean simples. La información recopilada confirma esta

afirmación, pues los usuarios y proveedores entrevistados desarrollan acuerdos mediante WhatsApp, TikTok, Facebook, llamadas y plataformas automatizadas sin que el soporte electrónico impida, por sí mismo, la formación de relaciones jurídicas.

El segundo criterio, relativo a la claridad y suficiencia normativa, presenta una valoración más compleja. La investigación no evidencia una ausencia absoluta de reglas aplicables; sin embargo, sí muestra que el marco regulatorio se encuentra distribuido entre normas civiles, de protección al consumidor, protección de datos personales, firmas digitales y regulación sectorial. Esta diversidad normativa puede dificultar la comprensión integral del sistema por parte del usuario, especialmente cuando debe identificar qué disposiciones resultan aplicables a una determinada operación o controversia.

La falta de conocimiento de los usuarios no constituye, por sí sola, una deficiencia normativa. No obstante, cuando la protección jurídica se encuentra distribuida entre diversas normas y autoridades y no existe una orientación suficientemente clara para el ciudadano, el problema trasciende la mera falta de lectura individual y puede adquirir relevancia desde la perspectiva de accesibilidad y efectividad del sistema. Esta distinción resulta necesaria para no atribuir automáticamente a la regulación todas las dificultades identificadas, pero tampoco desconocer que la complejidad institucional puede incidir en la posibilidad real de ejercer los derechos reconocidos.

En cuanto al criterio de protección sustantiva del consumidor o usuario, los casos analizados evidencian que el ordenamiento sí dispone de mecanismos jurídicos capaces de intervenir frente a prácticas que afectan derechos del consumidor. El caso Platanitos demuestra que la aceptación electrónica de términos y condiciones no impide el control de cláusulas abusivas, mientras que el caso Chronos evidencia que no resulta

jurídicamente válido trasladar de manera desproporcionada al consumidor riesgos que corresponden al proveedor. Asimismo, el caso Plaza Vea muestra que incluso las operaciones celebradas mediante plataformas digitales continúan sometidas a las reglas sobre información, oferta y formación contractual.

Los casos tramitados ante OSIPTEL refuerzan esta conclusión desde el ámbito sectorial. Las controversias analizadas vinculadas con incumplimiento de ofertas, migraciones no solicitadas, errores de facturación, suspensiones y cobros indebidos muestran que existen procedimientos capaces de producir resultados concretos a favor de los usuarios, como la corrección de planes, aplicación de descuentos, devolución de montos o reconocimiento de inconsistencias. Esto permite afirmar que la tutela normativa no es meramente declarativa, pues puede traducirse en soluciones efectivas cuando el mecanismo correspondiente es activado adecuadamente.

No obstante, estos mismos casos permiten observar los límites de la accesibilidad y efectividad de los mecanismos de tutela. La protección puede existir jurídicamente, pero su eficacia depende de que el usuario conozca dónde reclamar, conserve elementos de prueba y sea capaz de continuar el procedimiento hasta obtener una respuesta. La experiencia de U4 resulta especialmente ilustrativa, pues una primera decisión desfavorable fue posteriormente cuestionada mediante apelación y aportación de elementos probatorios, hasta obtener una solución favorable respecto de determinados cobros. En consecuencia, la tutela efectiva no depende únicamente de la existencia formal de un procedimiento, sino también de su accesibilidad y de la capacidad del usuario para utilizarlo.

Esta situación se relaciona directamente con el criterio de coherencia normativa e institucional. La existencia de organismos especializados como INDECOPI, OSIPTEL y otras entidades sectoriales responde a ámbitos competenciales diferenciados y no constituye, por sí misma, una deficiencia. Sin embargo, los resultados muestran que la distribución de competencias puede generar confusión cuando el usuario desconoce qué institución resulta competente frente a un problema concreto. Esta preocupación fue expresamente planteada durante la sustentación, en la que se observó la necesidad de evaluar mecanismos de mayor articulación o de orientación unificada para los usuarios digitales.

Por ello, la investigación no permite afirmar que sea indispensable crear una nueva autoridad exclusiva para la contratación electrónica. Lo que sí puede sostenerse a partir de los hallazgos es que existe una necesidad de mejorar la articulación, información y orientación al usuario respecto de las vías existentes. De esta manera, la especialización institucional podría mantenerse sin convertirse en una barrera para el acceso a la tutela.

Respecto del criterio de seguridad, identificación y autenticidad, los resultados permiten advertir la existencia de mecanismos técnicos y normativos relevantes. El Ing. Héctor Saravia Martínez destacó el uso de certificados digitales, DNI electrónico y mecanismos de autenticación biométrica como herramientas capaces de reforzar la identificación de las personas en entornos digitales. De igual manera, el Dr. José Luis Vásquez Paz señaló que la interoperabilidad, disponibilidad y seguridad de los sistemas de pago contribuyen a generar confianza en los usuarios.

Sin embargo, los resultados también muestran que las relaciones contractuales cotidianas suelen desarrollarse mediante mecanismos mucho más simples, como

mensajes, capturas de pantalla, confirmaciones de pago o comunicaciones en redes sociales. Ello no significa que dichas operaciones carezcan de validez, pero sí evidencia distintos niveles de seguridad y trazabilidad. En consecuencia, la idoneidad del sistema no puede evaluarse únicamente a partir de la existencia de mecanismos avanzados de autenticación, sino también considerando si las herramientas utilizadas en la práctica permiten identificar razonablemente a las partes y conservar evidencia suficiente de la operación.

Asimismo, los riesgos señalados por los especialistas: fraude, suplantación de identidad, robo de información y fallas de seguridad, muestran que ninguna regulación puede eliminar completamente los riesgos propios del entorno digital. La persistencia de estos peligros tampoco debe interpretarse automáticamente como una deficiencia de la normativa, pues una parte corresponde a riesgos tecnológicos y conductas ilícitas que requieren medidas preventivas, tecnológicas y educativas complementarias.

Finalmente, el criterio de efectividad práctica permite integrar los resultados anteriores. El análisis muestra que el marco jurídico es capaz de reconocer contratos electrónicos, proteger al consumidor, proporcionar mecanismos de reclamación y admitir medios de identificación y prueba; sin embargo, su eficacia no se manifiesta de forma uniforme en la experiencia de los usuarios. Las dificultades para comprender términos y condiciones, identificar autoridades competentes, conservar evidencia o distinguir entre una plataforma de contratación y un medio de pago muestran que existe una distancia entre la protección formal y su utilización cotidiana.

Esta conclusión resulta consistente con los hallazgos de Murtezaj (2023) y Magendanz (2024), quienes destacan la importancia de la claridad, transparencia y facilidad de uso

para generar confianza. También permite matizar los antecedentes nacionales que concentran el problema principalmente en vacíos regulatorios. En la presente investigación, la existencia de algunas áreas perfectibles del marco normativo no excluye que una parte significativa de las dificultades se encuentre asociada con la implementación, la información disponible y la apropiación social de las normas.

En consecuencia, la aplicación conjunta de los siete criterios permite sostener que la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú presenta una idoneidad parcial. El marco jurídico resulta favorable en cuanto al reconocimiento y validez de las operaciones electrónicas y dispone de mecanismos sustantivos de protección, seguridad y tutela. No obstante, presenta desafíos en materia de claridad práctica, accesibilidad de los mecanismos de protección, articulación institucional y efectividad en la experiencia cotidiana de los usuarios.

La calificación de idoneidad parcial no significa, por tanto, que el ordenamiento peruano carezca de regulación o que todas las dificultades identificadas constituyan deficiencias normativas. Por el contrario, los resultados permiten diferenciar entre limitaciones del contenido o estructura normativa, dificultades de implementación, brechas de información y alfabetización jurídica, y riesgos propios del entorno tecnológico. Esta diferenciación resulta necesaria para determinar con mayor precisión qué tipo de respuesta corresponde a cada problema identificado.

En este sentido, los hallazgos brindan sustento a la hipótesis orientadora de la investigación. La normativa vigente proporciona una base jurídica suficiente para reconocer la contratación electrónica y establecer mecanismos de protección; sin embargo, su capacidad para fortalecer de manera plena la confianza del usuario se

encuentra condicionada por problemas de acceso a la información, aplicación práctica, articulación institucional y exposición a riesgos digitales.

Por ello, los resultados no justifican necesariamente una reforma legislativa integral del sistema, sino la adopción de medidas complementarias de carácter jurídico, educativo, tecnológico e institucional. Entre ellas destacan la difusión accesible de los derechos y mecanismos de reclamación, la mejora de la transparencia contractual, el fortalecimiento de los sistemas de identificación y seguridad, la promoción de alfabetización jurídica y digital y una mayor articulación entre las entidades encargadas de la tutela de los usuarios.

De esta manera, la discusión permite responder al problema general de investigación: la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú resulta parcialmente idónea para proteger al consumidor o usuario y fortalecer su confianza frente a los riesgos digitales, debido a que cuenta con mecanismos jurídicos relevantes de reconocimiento, protección y tutela, pero su efectividad se ve limitada por dificultades de aplicación práctica, accesibilidad, coordinación institucional y conocimiento por parte de los usuarios. Estas limitaciones no deben confundirse con una inexistencia de regulación, sino analizarse según su naturaleza para formular estrategias proporcionales y jurídicamente justificadas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú presenta una idoneidad parcial para proteger al consumidor o usuario y fortalecer su confianza frente a los riesgos digitales. La aplicación de los criterios de reconocimiento jurídico y validez, claridad y suficiencia normativa, protección sustantiva, seguridad e identificación, accesibilidad de la tutela, coherencia normativa e institucional y efectividad práctica permite advertir que el ordenamiento cuenta con una base jurídica capaz de reconocer las relaciones contractuales celebradas mediante medios electrónicos y proporcionar mecanismos de protección frente a incumplimientos y controversias. Sin embargo, dicha protección no alcanza el mismo grado de efectividad en todos los criterios evaluados, debido a dificultades relacionadas con la comprensión y aplicación práctica de las normas, el acceso y orientación respecto de los mecanismos de tutela, la articulación entre entidades competentes y la persistencia de riesgos propios del entorno digital. En consecuencia, la idoneidad parcial identificada no responde a una ausencia general de regulación, sino a la coexistencia de fortalezas normativas con limitaciones de aplicación, accesibilidad y efectividad práctica.
2. Se concluye que el marco jurídico peruano reconoce y regula la contratación electrónica mediante un conjunto de disposiciones civiles, de protección al consumidor, firmas y certificados digitales, protección de datos personales y regulación sectorial, entre otras normas complementarias. El artículo 141 del Código Civil reconoce la manifestación de voluntad realizada mediante medios

electrónicos, mientras que el artículo 141-A permite el empleo de dichos medios para el cumplimiento de determinadas formalidades; asimismo, la legislación de protección al consumidor mantiene su aplicación frente a relaciones de consumo desarrolladas en entornos digitales. Los casos examinados ante INDECOPI y OSIPTEL evidencian que estas normas pueden ser aplicadas efectivamente frente a cláusulas abusivas, incumplimientos de ofertas, cobros indebidos, migraciones no solicitadas y otras controversias. No obstante, la distribución de la protección entre distintas normas y autoridades sectoriales puede dificultar su comprensión y acceso por parte del usuario, por lo que la existencia de regulación no garantiza por sí sola una tutela plenamente accesible y eficaz.

3. Se determina que los principales factores que afectan la confianza del usuario en la contratación electrónica se relacionan con el fraude, la suplantación de identidad, el incumplimiento de las condiciones ofrecidas, la falta de claridad de determinada información contractual, la dificultad para identificar al proveedor, la preocupación por el tratamiento de los datos y el desconocimiento o poca claridad respecto de los mecanismos de reclamación. La triangulación de la encuesta exploratoria, las entrevistas y los casos analizados muestra, además, que los usuarios construyen su confianza principalmente a partir de la reputación del proveedor, las experiencias previas, las recomendaciones, el cumplimiento de lo ofrecido, la posibilidad de conservar evidencia y la percepción de seguridad de los mecanismos utilizados. Estas dificultades no deben atribuirse de manera automática a deficiencias normativas, pues algunas responden a brechas de alfabetización jurídica y digital, otras a problemas de implementación y otras a

riesgos inherentes al entorno tecnológico; sin embargo, todas inciden en la efectividad práctica de la protección y en la experiencia del usuario.

4. Se concluye que el fortalecimiento de la confianza del usuario en la contratación electrónica requiere estrategias complementarias de carácter jurídico, educativo, tecnológico e institucional. En el ámbito jurídico y educativo, resulta necesario mejorar la difusión accesible de los derechos, obligaciones y mecanismos de reclamación, así como fortalecer la alfabetización jurídica y digital de los usuarios. Desde la perspectiva de los proveedores, se requiere promover mayor transparencia en la información relativa a precios, condiciones, pagos, entregas, cambios, devoluciones y canales de atención. En el ámbito tecnológico, resulta pertinente continuar fortaleciendo mecanismos de identificación, autenticación, seguridad y trazabilidad adecuados a los riesgos de cada operación. Finalmente, desde la dimensión institucional, los resultados evidencian la necesidad de mejorar la orientación y articulación entre las entidades competentes, de modo que la especialización existente no se convierta en una barrera para el acceso a la tutela. Estas medidas permitirían reducir la brecha entre el reconocimiento formal de los derechos y su ejercicio efectivo dentro de la contratación electrónica cotidiana.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del Programa de Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC, en coordinación con INDECOPI, OSIPTEL, SBS y las demás entidades con competencias vinculadas a la protección de usuarios y consumidores, evaluar e implementar progresivamente un mecanismo integrado de orientación y canalización de reclamos vinculados con contrataciones y servicios digitales, mediante módulos especializados dentro de los Centros MAC y sus canales de atención no presenciales. Este mecanismo debería permitir que el ciudadano reciba orientación sobre la entidad competente y, cuando corresponda, sea derivado o asistido en la presentación de su reclamo sin tener que desplazarse entre distintas instituciones. La medida tiene por finalidad reducir las dificultades derivadas de la dispersión institucional, facilitar el acceso a los mecanismos de tutela y fortalecer la efectividad práctica de la protección del usuario en entornos digitales.
2. Se recomienda al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, en coordinación con los organismos reguladores y entidades sectoriales competentes, fortalecer las acciones de difusión y orientación dirigidas a consumidores y usuarios digitales mediante información sencilla, accesible y diferenciada según el tipo de controversia. Estas acciones deberían explicar no solo los derechos aplicables a la contratación electrónica, sino también qué entidad resulta competente frente a cada tipo de problema y cuáles son las vías disponibles para reclamar, con la

finalidad de reducir las barreras de información identificadas y favorecer el ejercicio oportuno de los mecanismos de protección.

3. Se recomienda a las entidades públicas competentes en materia de transformación digital, protección al consumidor y educación, así como a las instituciones educativas, promover programas permanentes de alfabetización jurídica y digital que incorporen contenidos sobre contratación electrónica, derechos y obligaciones del consumidor, protección de datos personales, ciberseguridad, identificación de fraudes, conservación de evidencia electrónica y mecanismos de reclamación. La finalidad es fortalecer la capacidad de los ciudadanos para reconocer riesgos, comprender los efectos básicos de las operaciones que realizan mediante medios electrónicos y ejercer de manera informada los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico.
4. Se recomienda a los proveedores que ofrecen bienes o servicios mediante plataformas digitales, redes sociales, aplicaciones y servicios de mensajería implementar prácticas de transparencia que permitan al usuario conocer, antes de contratar, la identidad del proveedor, las características esenciales del bien o servicio, el precio total, las condiciones de pago y entrega, las políticas de cambios o devoluciones y los canales disponibles para la atención de reclamos. La información deberá presentarse de manera clara, accesible y comprensible, con la finalidad de reducir asimetrías informativas, prevenir controversias y fortalecer la confianza del consumidor en las relaciones contractuales desarrolladas por medios electrónicos.
5. Se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC y a las entidades responsables de los servicios de identidad y confianza digital

continuar fortaleciendo y difundiendo mecanismos seguros de identificación, autenticación y verificación de identidad, procurando que su utilización sea proporcional al nivel de riesgo de cada operación y pueda extenderse progresivamente a distintos servicios públicos y privados. Esta medida tiene por finalidad contribuir a la prevención de la suplantación de identidad, mejorar la trazabilidad de determinadas operaciones y fortalecer la seguridad de las interacciones realizadas en entornos digitales.

6. Se recomienda a las entidades públicas con competencias vinculadas a la contratación electrónica y protección del usuario fortalecer los mecanismos de coordinación e intercambio de información entre instituciones, especialmente cuando una controversia presentada ante una entidad corresponda materialmente a otra. Para ello, resulta pertinente promover protocolos de orientación, derivación y seguimiento que reduzcan la carga trasladada al ciudadano y permitan una respuesta institucional más articulada. La finalidad es mejorar la coherencia institucional y evitar que la distribución sectorial de competencias se convierta en una barrera práctica para acceder a la tutela.
7. Finalmente, se recomienda a futuros investigadores profundizar el estudio de la contratación electrónica mediante investigaciones que incorporen muestras más amplias, distintos sectores económicos y nuevas modalidades de contratación digital, así como evaluar específicamente la eficacia de los mecanismos institucionales de orientación y reclamación. Ello permitirá determinar si, a futuro, las medidas de articulación propuestas resultan suficientes o si existe sustento empírico y jurídico para plantear una instancia especializada de mayor alcance dedicada a la protección de usuarios en entornos digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACUREA vs. Comercial Mont S.A.C. – Platanitos y Pedro Nolasco Mont Koc, Resolución N° 1723-2023/SPC-INDECOPI - (Sala Especializada en Protección al Consumidor – INDECOPI 2023). https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-1723-2023-SPC-Indecopi-LPDerecho.pdf

Albornoz, M. M. (2012). *La falta de confianza en el comercio electrónico*.

Alzate, J. A. S., & Restrepo, L. A. M. (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos*. *Pensamiento & Gestión*, (40), 159-183.

Arslan, M. (2021). *Elektronik ticaret ve bu kapsamda akdedilen mesafeli elektronik sözleşmelerde tüketicinin korunması* [Tesis de Maestría, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü]. https://tezara.org/theses/675104

Aware Biometrics. (2024, enero 2). 7 Aspectos a Considerar para una Estrategia de Autenticación Efectiva. *Aware*. https://www.aware.com/es/blog-7-aspectos-a-considerar-para-una-estrategia-de-autenticacion-efectiva/

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3(2)*, 77-101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Burdon, T. (2021). *The role of online marketplaces in enhancing consumer protection* (OECD Going Digital Toolkit Notes 7). OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/ddca0e2e-en

Calvo, L. (2024, noviembre 26). *Términos y condiciones: Qué son y cómo redactarlos para tu página web o app*. GoDaddy Resources - Spain. https://www.godaddy.com/resources/es/recursos/como-definir-los-terminos-y-condiciones-y-la-politica-de-privacidad-de-tu-tienda-online

Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE). (2025). *Observatorio Ecommerce Perú 2024–2025*. Cámara Peruana de Comercio Electrónico.

Caso del encargo del Despacho Presidencial, 00011-2023-PI/TC (Tribunal Constitucional del Perú 16 de abril de 2024). https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2024/00011-2023-AI.htm

Castañeda Altamirano, R. L. (2025). *Derecho Mercantil* [Text.Chapter]. (Universitarios, estudiantes de derecho, educadores, investigadores.). FONEIA. https://www.foneia.org/omp/index.php/foneia/catalog/view/72/dml/1055

Código Civil Peruano [CC], Legislation No. Decreto Legislativo N° 295, El Peruano (1984). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682684

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Legislation No. Ley N° 29571 (2010), 29571 Ley N° 29571 (2010). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697

Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. (2023). *Ciudad Defensora 24: Derechos digitales*. Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. https://piensadh.cdhdf.org.mx/images/2023_ciudaddefensora24_digitales.pdf

Constitución Política del Perú, § Art. 62; Art. 139 inc. 3; Título I, Cap. I (arts. 1–3 y conexos). (1993). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678

Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales (2013). https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/conventions/electronic_communications

De La Puente y Lavalle, M. (2007). *El Contrato en General* (Vol. 3). Palestra Editores. https://es.scribd.com/document/467929105/De-la-Puente-Manuel-El-contrato-en-general-Tomo-1

Decreto 2364 de 2012, por el cual se reglamenta el uso de la firma electrónica y se dictan otras disposiciones, Legislation No. Decreto 2364 de 2012 (2012). https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1442265

Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento, Legislation No. Decreto de Urgencia N° 007-2020 (2020). https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020

Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital., Legislation No. Decreto Legislativo N°1412 (2018)., 1412 Decreto Legislativo N°1412. (2018). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1216097

Decreto Supremo N° 106-2025-PCM. Decreto Supremo que crea el Programa de Mejor Atención al Ciudadano – Programa MAC, 106-2025-PCM (2025). https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/7049282-106-2025-pcm

Decreto Supremo N° 157-2021-PCM. Reglamento del Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (2021). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2209135/1995486-1.pdf.pdf?v=1643322171

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento, Legislation No. N° 126-2025-PCM (2025). https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/7370829-126-2025-pcm

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital., Legislation No. Decreto Supremo N°029-2021-PCM (2021), 029-2021-PCM Decreto Supremo N°029-2021-PCM (2021). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277162

Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, Legislation No. Decreto Supremo N° 075-2025-PCM (2025). https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/6823621-075-2025-pcm

Defensoría del Pueblo del Perú. (2019). *Manual de protección de datos personales*. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Manual-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos-Personales.pdf

Directrices de La OCDE Para La Protección Del Consumidor En El Comercio Electrónico (1999, Revisadas En 2016), Directrices internacionales § Transparencia de la información, seguridad de pagos, protección de datos, derecho de desistimiento,

mecanismos de resolución de controversias en línea, cooperación internacional. (2016). https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0422

Entrust. (2024). *¿Qué es la Autenticación de Dos Factores (2FA)?* https://www.entrust.com/es/resources/learn/what-is-two-factor-authentication

Escadia. (2024). Seguridad y confianza en los pagos digitales. *Instituto Escadia*. https://escadia.mx/blog/negociosenbreve/seguridad-y-confianza-en-los-pagos-digitales/

Fix-Zamudio, H. (1981). *Ensayos sobre metodología jurídica*. Centro de Documentación Legislativa Universitaria, UNAM. http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/59406

Flick, U. (2014). *El diseño de la investigación cualitativa (Colección U – Investigación)* (5ta ed.). Ediciones Morata. https://edmorata.es/producto/el-diseno-de-la-investigacion-cualitativa

Flores Flores, P. (2020). *El auge del comercio electrónico: Reflexiones y discusiones entorno a la contratación y la protección al consumidor.* 172-185.

Fundación Innovación Bankinter. (2021). *Confianza en la era digital* (p. 54). https://www.fundacionbankinter.org/wp-content/uploads/2021/09/Publicacion-PDF-ES-FTF_ConfianzaDigital-1.pdf

Gómez, C. (2023). Términos y condiciones: ¿Qué son y para qué sirven? *Phylo Legal*. https://phylo.co/blog/traccion/que-son-los-terminos-y-condiciones/

Gutiérrez Calderón, E. F., & Rodríguez Camac, M. B. (2025). *Análisis propositivo de la regulación de los contratos electrónicos ante los desafíos jurídicos que plantea la era digital en el Perú, 2025.* [Tesis para optar el título profesional de Abogado, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/13101/E.Gutierrez_M.Rodriguez_Tesis_t%C3%ADtulo_Profesional_2025.pdf

Gutiérrez Merino, F. G. (2018). *Hacia una regulación normativa de los juegos de azar por internet en el Perú* [Tesis de Maestría - Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53484

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)* (Sexta). McGraw-Hill Education. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

Huaillas Vargas, M. S., & Cruz Fernández, K. E. (2024). *Billeteras digitales e inclusión financiera de comerciantes de la feria sabatina de la Plaza Túpac Amaru, distrito de Wanchaq – Cusco, 2022* [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/20.500.12918/8846/1/253T20240344_TC.pdf

Huerta, L. J. (2024, abril). *El papel central de la confianza en la transformación digital: Obstáculo, oportunidad y solución*. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-

papel-central-de-la-confianza-en-la-transformacion-digital-obstaculo-oportunidad-y-solucion

Hurtado, A. F. (2020). ¿Qué es el Comercio Electrónico? *Camara Colombiana de Comercio Electrónico*. https://ccce.org.co/noticias/que-es-el-comercio-electronico/

Iubenda. (2023). *¿Qué son los términos y condiciones y para qué sirven?* Iubenda. https://www.iubenda.com/es/help/37616-que-son-los-terminos-y-condiciones-y-para-que-sirven

Jesús Wilson Urday Lozano, 00445-2018-PHC/TC (Tribunal Constitucional del Perú 14 de enero de 2021). https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/00445-2018-HC.htm

Ledesma Narváez, M. (2016). La prueba documental electrónica. *Revista Foro Jurídico*, (15), 17-25.

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, BOE-A-2020-14046 (2020). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-14046 Deroga la Ley 59/2003 y alinea el régimen español con Reglamento (UE) 910/2014 – eIDAS

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, BOE-A-2002-13758 (2002). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758

Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se

establecen las entidades de certificación, Legislation No. 527 de 1999 (1999). https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1662013

Ley de Delitos Informáticos., Legislation No. Ley N°30096 (2013), 30096 Ley N°30096 (2013). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1088463 Modificada por el Decreto Legislativo que fortalece la ley contra la ciberdelincuencia (21/12/2023); por el D. Leg. N°1625 (08/08/2024) que incorporó, entre otros, el artículo 5-A; y por leyes de 2025 que ajustan supuestos vinculados a activación ilegal de líneas y tecnologías emergentes.

Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, Legislation No. Ley N°27336 (2000), 27336 Ley N°27336 (2000). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H793713

Ley de Dinero Electrónico, Legislation No. Ley N°29985 (2013), 29985 Ley N°29985 (2013). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1071370 Español

Ley de Firmas y Certificados Digitales, Legislation No. Ley N°27269 (2000), 27269 Ley N° 27269 (2000). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H791142

Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, Legislation No. Decreto Legislativo N°1033 (2008), 1033 Decreto Legislativo N°1033 (2008). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H967426

Ley de Protección de Datos Personales, Legislation No. Ley N°29733 (2011), 29733 Ley N°29733 (2011). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1034642

Ley Federal de Protección al Consumidor (Capítulo VIII Bis: operaciones por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología) Autor: Congreso de la Unión (México) (2004). https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_libro.pdf

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://drive.usercontent.google.com/download?id=1IxSuyTv8aWQpfXKG3LxKXqGbHB-LYkex&authuser=1&acrobatPromotionSource=gdrive_chrome-list

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación., 51/162 Resolución 51/162 de la Asamblea General de las Naciones Unidas § Parte I: Mensajes de datos, reconocimiento jurídico, formación y validez de contratos electrónicos. Parte II: Comunicaciones electrónicas en el comercio. (1996). https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Contratación Automatizada (2024). https://uncitral.un.org/es/mlac

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Firmas Electrónicas con la Guía para su incorporación., 56/80 Resolución 56/80 de la Asamblea General de las Naciones Unidas § Definición y efectos jurídicos de las firmas electrónicas; requisitos de fiabilidad;

certificación (2001). https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_signatures

Ley que modifica el Código Civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica., Legislation No. Ley N°27291, El Peruano (2000). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356832/NORMA_1887_Ley_27291.pdf?v=1567090743

Lineamientos sobre Protección al Consumidor – Actualización 2022, Lineamientos técnicos (2022). https://consumidor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022.pdf Actualiza criterios interpretativos; material de referencia para cumplimiento en comercio electrónico

Loayza Bairo, W. (2023). *Comercio electrónico en las micro y pequeñas empresas del sector comercial minorista del distrito de Wanchaq, provincia de Cusco, Perú – 2023* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/77a01817-2650-44be-a7dd-4b7c84106b9e/content

Magendanz, Q. (2024). *Data Sharing and Traceability: Improving User Trust in Data Management within Open Banking and Beyond* [Tesis de Maestría (Master of Engineering in Electrical Engineering and Computer Science), Massachusetts Institute of Technology (MIT)]. https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/152811

Medina Carlos, A. (2017). *Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del Derecho Civil peruano, Lambayeque 2017* [Tesis para optar el título profesional de Abogado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Murtezaj, D. (2023). *Unlocking digital trust: A study of user trust and usability in a digital identity wallet concept* [Tesis de Maestría (Master's Thesis in Computer Science), Freie Universität Berlin]. https://www.mi.fu-berlin.de/inf/groups/ag-idm/theseses/Murtezaj_-Doruntina_MA.pdf

Negri, N. J. (2025). Contratación electrónica: Un análisis en el contexto de la sociedad digital. *Anales de la Universidad Notarial Argentina*, (2abril), 49-71. https://doi.org/10.70161/30726948auna2abril39

Nieto Melgarejo, P. (2016). *El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado digital*. (15), 54-76.

Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Legislation No. Resolución de Consejo Directivo N° 132-2025-CD/OSIPTEL (2025). https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/lo-que-debes-saber/normativas-de-usuarios/

Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y la digitalización de documentos, NOM-151-SCFI-2016 (2017). https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/6499/seeco11_C/seeco11_C.html

OECD. (2016). *OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce*. OECD. https://doi.org/10.1787/9789264255258-en

OECD Digital Economy Papers. (2022). *Dark commercial patterns* (OECD Digital Economy Papers No. 336; OECD Digital Economy Papers, Vol. 336). https://doi.org/10.1787/44f5e846-en

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). *The role of online marketplaces in protecting and empowering consumers: Country and business survey findings* (329). OECD Digital Economy Papers. https://doi.org/10.1787/9d8cc586-en

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). *Panorama del comercio electrónico*. OECD. https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%81nico.pdf

Parqui Huallpa, A. J. (2023). *Factores limitantes al acceso a la identidad digital en el distrito de Sicuani (Ley 27269 y su reglamento), periodo 2022, Canchis, Cusco* [Tesis para optar el título profesional de Abogado]. Universidad Andina del Cusco.

Polanco López, H. A. (2016). *Manifestaciones del principio de equivalencia funcional y no discriminación en el ordenamiento jurídico colombiano*. 37-67.

Presidencia del Consejo de Ministros & Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2023). *Transformación Digital en el Perú*.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE-A-2007-20555 (2007). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555

Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, Legislation No. Decreto Supremo N°052-2008-PCM, 052-2008-PCM Decreto Supremo N°052-2008-PCM (2008). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H969081

Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales., Legislation No. Decreto Supremo N°016-2024-JUS., 016-2024-JUS Decreto Supremo N°016-2024-JUS (2025). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1390746 Deroga el Reglamento aprobado por D.S. N°003-2013-JUS

Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, Legislation No. Resolución SBS N° 6283-2013 (2013). https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/ESC_Conexos/8.%20Reg.%20de%20operaciones%20con%20dinero%20electr%C3%B3nico_Res.%20SBS%20N%C2%B0%206283-2013.pdf

Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Legislation No. Decreto Supremo N°011-2011-PCM, 011-2011-PCM Decreto Supremo N°011-2011-PCM (2011). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1025769

Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 047-2015-CD/OSIPTEL Resolución N°047-2015-CD/OSIPTEL § Procedimientos de reclamos; recursos de apelación y queja; plazos y mecanismos de atención (2015). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1127865

Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifica el Reglamento (UE) N° 910/2014 en lo que respecta al establecimiento

del marco europeo de identidad digital, Legislation No. Reglamento (UE) 2024/1183 (2024). https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1183/oj

Reglamento (UE) N°910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior., Legislation No. Reglamento (UE) N°910/2014, 910/2014 Reglamento de la Unión Europea. Diario Oficial de la Unión Europea (2014). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910 Sustituye a la Directiva 1999/93/CE; se encuentra actualmente en proceso de actualización hacia eIDAS 2.0 (propuesta 2021).

Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ (2017). https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Boletin_de_Normas_Legales/NL20170801.pdf

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2025-PCM/SGP.Manual de Funcionamiento del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – Centro MAC, Legislation Nos. 006-2025-PCM/SGP (2025). https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/6931638-006-2025-pcm-sgp

Resolución SBS N°504-2021, que aprueba el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y de la Ciberseguridad., Legislation No. Resolución SBS N°504-2021 (2021), 504-2021 Resolución SBS N°504-2021 (2021). https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277430

Robayo-Botiva, D. M. (2020). *El comercio electrónico: Concepto, características e importancia en las organizaciones*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. https://doi.org/10.16925/gclc.13

Rodríguez de las Heras Ballell, T. (2021). Las plataformas: Nuevos actores (y reguladores) de la actividad económica. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*. https://e-archivo.uc3m.es/entities/publication/42f34ee2-90c1-4423-a86b-b674a4244c35

Saint Leo University. (2024). *¿Qué es una estrategia de ciberseguridad?* Saint Leo University. https://worldcampus.saintleo.edu/blog/que-es-una-estrategia-de-ciberseguridad

Sánchez Erazo, A. G., & Cuvi Santacruz, M. (2022). *La adquisición de productos a través de un contrato digital o electrónico*. *7*(9), 456-477.

Schreiber Pezet, M. A. (2011). *Exégesis del Código Civil Peruano de 1984: Contratos* (2da ed., Vol. 1). Gaceta Jurídica.

Stripe. (2023). *Seguridad en los pagos: Una guía detallada y práctica para las empresas*. https://stripe.com/es/resources/more/payment-security

Tantaleán Odar, R. M. (2016). *TIPOLOGÍA DE LAS INVESTIGACIONES JURÍDICAS*.

Torres Vásquez, A. (2016). *Teoría General del Contrato (Tomo I)* (2da ed., Vol. 1). Instituto Pacífico. https://es.scribd.com/document/766640662/1-Teoria-General-Del-Contrato-Anibal-Torres-Vasquez-Tomo-i-1

Torres Vásquez, A. (2018). *Acto Jurídico* (6ta ed., Vol. 1). Jurista Editores. https://andrescusi.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/06/acto-juridico-anibal-torres-vasquez-tomo-1.pdf (Obra original publicada en 1998)

Vargas-Iza, F. E. (2025). Rol de los Contratos Electrónicos: Desafíos legales y perspectivas futuras en el comercio moderno de Ecuador. *MQRInvestigar*, *9*(3), e884-e884. https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e884

Vidal Ramírez, F. (2013). *El Acto Jurídico* (9na ed.). Gaceta Jurídica. https://juris.pe/blog/acto-juridico-fernando-vidal-ramirez/

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**CATEGORÍAS**	**HIPÓTESIS**	**CONCLUSIONES**
GENERAL	**GENERAL**			
¿Qué tan idónea es la normativa vigente para proteger al usuario en la contratación electrónica cotidiana y fomentar su confianza frente a los riesgos digitales?	Determinar la idoneidad de la normativa vigente en Perú para garantizar la protección del consumidor en la contratación electrónica y el fortalecimiento de su confianza frente a los riesgos digitales actuales.	**Categoría N°01** Confianza del usuario **Categoría N°02** Contratación electrónica	La normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú presenta una idoneidad parcial para proteger al consumidor o usuario y fortalecer su confianza, debido a limitaciones normativas y dificultades de aplicación práctica, sumadas a brechas informativas y riesgos propios del entorno digital; por ello, estrategias jurídicas, educativas y tecnológicas pueden	La normativa vigente aplicable a la contratación electrónica en el Perú resulta parcialmente idónea, pues reconoce jurídicamente estas operaciones y establece mecanismos de protección y tutela, pero persisten limitaciones de aplicación, accesibilidad, articulación institucional y efectividad práctica que afectan la confianza del usuario.

ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	SUBCATEGORIAS		
1. Qué normas regulan actualmente la contratación electrónica y cómo se aplican en la práctica? 2. ¿Qué factores generan desconfianza o inseguridad en los usuarios al contratar electrónicamente? 3. ¿Qué medidas podrían fortalecer la confianza y el conocimiento del usuario respecto a los contratos electrónicos?	1. Examinar el marco jurídico aplicable a la contratación electrónica en el Perú. 2. Identificar los riesgos, brechas informativas y limitaciones prácticas que afectan la experiencia del usuario en la contratación electrónica. 3. Proponer estrategias jurídicas, educativas y tecnológicas que fomenten la	**Subcategorías N°01** - Educación digital y legal. - Seguridad jurídica. - Seguridad tecnológica. - Factores de confianza y desconfianza. **Subcategorías N°02** - Formación y modalidades de contratación electrónica.	contribuir a fortalecer la tutela efectiva y la seguridad en la contratación electrónica.	1. El marco jurídico peruano reconoce y regula la contratación electrónica mediante normas civiles, de protección al consumidor, firmas digitales, protección de datos y regulación sectorial; sin embargo, su dispersión normativa e institucional puede dificultar su comprensión y acceso por parte del usuario. 2. Los principales factores que afectan la confianza del usuario son el fraude, la suplantación de identidad, el incumplimiento de las

	confianza, transparencia y empoderamiento digital.	- Canales y medios digitales utilizados. - Protección del consumidor y mecanismos de tutela. - Seguridad, autenticación y prueba electrónica.		condiciones ofrecidas, la falta de claridad de la información, la dificultad para identificar al proveedor y el desconocimiento de los mecanismos de reclamación. 3. El fortalecimiento de la confianza requiere estrategias jurídicas, educativas, tecnológicas e institucionales, orientadas a mejorar la información, la transparencia, la seguridad, la alfabetización digital y la articulación de los mecanismos de protección.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS

CONFIANZA DEL USUARIO EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

Instrumento aplicado mediante Google Forms a usuarios participantes de la investigación.

Estimado(a) participante:

Estamos realizando una investigación como parte de un trabajo de tesis universitaria sobre la confianza del usuario en la contratación electrónica. El objetivo es conocer cómo las personas perciben y experimentan las compras o contrataciones que realizan a través de Internet, ya sea en redes sociales, aplicaciones de comercio electrónico (AliExpress, Temu, Mercado Libre, etc.) o servicios digitales (Netflix, Spotify, Disney+, entre otros).

Tu participación es anónima y voluntaria. Las respuestas se utilizarán únicamente con fines académicos y de investigación, sin ningún uso comercial.

El cuestionario tiene una duración aproximada de 7 a 9 minutos. Agradecemos sinceramente tu colaboración, ya que tu experiencia y opinión ayudarán a comprender mejor la confianza y la seguridad en las contrataciones digitales en nuestro país.

¡Gracias por tu apoyo!

SECCIÓN A: DATOS

1. Edad (Marca solo una opción):

- 18–24
- 25–34
- 35–44
- 45+

2. ¿Con qué frecuencia realizas compras o contrataciones por internet? (Marca solo una opción):

- Nunca
- A veces (1–2 veces al mes)
- Con frecuencia (una vez a la semana o más)

3. ¿Qué medio digital usas con más frecuencia para contratar o comprar? ***(Marca todas las que apliquen)***

- Redes sociales / mensajería (Facebook, Instagram, TikTok, WhatsApp)
- Marketplaces / e-commerce (AliExpress, Temu, Mercado Libre, Wish)
- Suscripciones digitales (Netflix, Disney+, Spotify, etc.)
- Aplicaciones de delivery de comida (Rappi, Glovo, PedidosYa, apps de restaurantes)
- Aplicaciones de movilidad o taxi (Uber, Cabify, InDriver, Beat, etc.)
- Compra directa con negocio (contacto por WhatsApp o llamada con la tienda/negocio)
- Otro: _____

SECCIÓN B: CONFIANZA DEL USUARIO

4. En tu última compra digital, ¿qué te hizo confiar en el vendedor o plataforma? ***(Marca todas las que apliquen)***

- Opiniones/reputación
- Comprobante de pago
- Políticas de devolución
- Recomendación de conocidos
- Otro: _____

5. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan seguro(a) te sentiste al contratar o comprar en línea? ***(1 = nada seguro; 5 = muy seguro)***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. ¿Qué te genera más desconfianza al contratar digitalmente? ***(Marca todas las que apliquen)***

- Que no entreguen el producto/servicio
- Fraude o estafa
- Uso indebido de mis datos personales
- Falta de claridad en precios y condiciones
- Desconfianza en la calidad del producto o servicio
- Otro: _____

7. ¿Lees los Términos y Condiciones antes de aceptar?

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. Si en la pregunta anterior marcaste "Nunca" o "A veces": ¿qué te ayudaría a entenderlos mejor?

SECCIÓN C: CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

9. ¿En qué momento consideraste que la compra/contrato quedó cerrado?

- Cuando hice el pago

- Cuando recibí confirmación (voucher, mensaje, correo)
- Cuando me entregaron el producto/servicio
- Otro: _____

10. ¿Qué medio de pago usaste en tu última compra digital?

- Checkout integrado (tarjeta/pasarela en la app)
- Yape/Plin/transferencia directa
- Otro: _____

11. ¿Guardaste alguna evidencia de la transacción?

- Sí, comprobante o voucher
- Sí, captura de pantalla
- No guardé evidencia

12. Ante un problema con tu compra digital, ¿a quién reclamarías primero?

- Al vendedor o a la plataforma directamente
- Al banco o medio de pago
- A Indecopi u otra entidad estatal
- No sé dónde reclamar

13. ¿Has contratado servicios digitales por suscripción (Netflix, Disney+, Spotify, etc.)?

- Sí
- No

14. Si en la pregunta anterior marcaste sí: ¿Leíste los términos y condiciones antes de aceptar?

- Sí
- No

15. ¿Has comprado en aplicaciones como AliExpress, Temu, Mercado Libre, Wish?

- Sí
- No

16. Si en la pregunta anterior marcaste sí: ¿Qué te dio más confianza?

- Reputación de la app
- Políticas de devolución
- Método de pago seguro
- Otro: _____

SECCIÓN D: OPINIÓN FINAL

17. ¿Qué debería mejorar una plataforma o vendedor para que confíes más al contratar digitalmente?

18. ¿Puedes contar una experiencia positiva o negativa que hayas tenido al contratar digitalmente?

GUÍA DE PREGUNTAS - U1

1. ¿Qué edad tienes y con qué frecuencia realizas compras en línea?
2. ¿Cuáles son las plataformas o redes sociales que usas con más frecuencia para comprar (Facebook, TikTok, Instagram, Mercado Libre, etc.)?
3. ¿Qué tipo de productos o servicios sueles adquirir?
4. ¿Qué te inspira confianza al momento de comprar en línea o a través de redes sociales?
5. ¿Consideras que las redes sociales son espacios seguros para realizar transacciones? ¿Por qué?
6. ¿Qué tanto influyen los comentarios, reseñas o valoraciones de otros usuarios en tu decisión de compra?
7. ¿Has tenido alguna mala experiencia comprando en línea? Si es así, ¿cómo la resolviste?
8. ¿Crees que esta experiencia afectó tu confianza en la contratación electrónica?
9. ¿Dirías que tu confianza se basa más en la plataforma (por ejemplo, Facebook, TikTok) o en la persona o tienda que vende?
10. ¿Revisas los términos y condiciones o políticas de reembolso antes de comprar?
11. ¿Qué medios de pago utilizas con mayor frecuencia y por qué (Yape, transferencia bancaria, tarjeta, pago contra entrega, etc.)?
12. ¿Qué importancia le das a que la tienda tenga una página web, logo o comprobante electrónico?

13. ¿Qué haces cuando ves una oferta demasiado buena? ¿Confías o primero verificas?
14. ¿Te preocupa la seguridad de tus datos personales o bancarios cuando compras en línea?
15. ¿Tomas alguna medida de precaución (por ejemplo, capturas de pantalla, revisar el número de cuenta, verificar reseñas, etc.)?
16. ¿Qué ventajas encuentras en comprar por redes sociales frente a hacerlo en tiendas físicas?
17. ¿Qué rol crees que juega la recomendación de amigos o influencers en tu nivel de confianza?
18. ¿Consideras que la confianza digital se aprende con la experiencia?
19. ¿Qué le dirías a alguien que todavía siente miedo o desconfianza de comprar en línea?
20. ¿Qué crees que debería mejorar para que más personas confíen en las compras electrónicas?

GUIA DE PREGUNTAS – U2

Tema: Experiencia positiva de una usuaria.

1. **¿**Podría describirnos brevemente el servicio que le brindó Claro recientemente a través de la llamada telefónica?
2. ¿Cómo fue la comunicación con el asesor de Claro? ¿Le explicaron los detalles de la oferta de manera clara y completa?
3. Al finalizar la llamada y recibir el servicio, ¿se cumplieron al pie de la letra las condiciones y beneficios que le ofrecieron verbalmente? ¿Hubo alguna diferencia o sorpresa?
4. ¿Qué tan fácil o rápido fue el proceso para que la nueva oferta quedara activa en su línea?
5. En general, ¿cómo ha impactado esta experiencia en su confianza hacia la empresa Claro y sus promesas comerciales?
6. Basada en su experiencia, ¿qué les dirías a otros usuarios que quizás tienen dudas sobre contratar servicios o planes por teléfono?

GUÍA DE PREGUNTAS – U3

1. ¿Por qué considera que la confianza es tan importante en la contratación electrónica?
2. ¿Cómo describiría su propia experiencia como usuaria en entornos digitales?
3. ¿Por qué cree que existe desconfianza hacia las compras por redes sociales como Facebook, Tik Tok o Marketplace?
4. ¿Qué factores considera que fortalecen su confianza al comprar en línea?
5. Desde su punto de vista, ¿cómo podría el Estado fortalecer la confianza de los usuarios en la contratación electrónica?
6. ¿Cómo influyó su trabajo en INDECOPI en su percepción sobre la contratación electrónica?
7. ¿Diría que su desconfianza está más vinculada al entorno digital o al comportamiento humano?
8. ¿Qué recomendaría a otros usuarios que aún sienten temor de comprar en línea?
9. ¿Cree que la confianza del usuario puede fortalecerse solo con leyes?
10. ¿Cómo definiría, desde su experiencia, el concepto de “confianza digital”?

GUIA DE PREGUNTAS – U4

1. Nos podría narrar su experiencia con la empresa Claro ¿por favor?
2. ¿Qué siente usted al darse cuenta de que no habían cumplido con lo prometido?
3. Ante esta situación ¿Presentó su reclamo directo con la empresa o fue directamente a OSIPTEL?
4. ¿Podría narrarnos cuál fue el procedimiento que siguió con OSIPTEL?
5. ¿Cómo percibe las llamadas comerciales de las empresas de telecomunicaciones en general?
6. ¿Qué cree usted que deberían hacer las empresas o el Estado para que no se repitan estas situaciones? Enviarle contrato escrito, o un mensaje de confirmación.

GUÍA DE PREGUNTAS PARA PROVEEDORES

Antes de empezar (consentimiento)

"Esta es una entrevista para una tesis sobre confianza en contrataciones digitales. Es voluntaria y anónima, dura aproximadamente 20 min. ¿Autorizas que tome notas/grabe con fines académicos?"

1. ¿Vendes productos o servicios por Internet? ¿Desde hace cuánto tiempo y por qué canales?
2. Cuéntame, ¿cómo es una venta típica: desde el primer contacto hasta la entrega del producto o cobro?
3. ¿Cómo acuerdan el precio y las condiciones? ¿Cuándo consideras "cerrado" el trato?
4. ¿Cómo verificas la identidad y pago del cliente por chat?
5. ¿Qué envías como confirmación final (mensaje tipo, sticker "pedido confirmado", etc.)?
6. ¿Cómo evitas malentendidos (capturas, resúmenes, audios)?
7. ¿Qué políticas de la app te ayudan a cerrar (devoluciones, reputación, mensajería)?
8. ¿Qué limitaciones te afectan (comisiones, tiempos de liberación)?
9. ¿Cómo gestionas pedidos en vivo y cobros sin errores?
10. ¿Qué evidencia usas para cumplir lo ofrecido (lista, captura del live, confirmaciones)?

11. ¿Qué medios aceptas y por qué? (checkout/pasarela, Yape/Plin/transferencia, contra entrega)
12. ¿Cuál te da más seguridad? ¿Cuál prefieren tus clientes?
13. ¿Qué comprobantes entregas? (voucher, boleta/factura, mensaje de confirmación)
14. ¿Cómo registras el acuerdo si fue por chat?
15. ¿Qué haces para que el cliente confíe?
16. ¿Qué explicas siempre antes de cerrar?
17. ¿Tienes políticas escritas o un resumen simple? ¿Dónde lo muestras?
18. ¿Cómo lo explicas por chat sin que sea largo?
19. ¿Qué datos pides y cómo los cuidas?
20. Cuéntame un problema (fraude, no conformidad, retraso). ¿Cómo lo resolviste?
21. ¿Hubo devolución o reembolso?, ¿a quién recurrió primero el cliente?
22. Si el cliente no está conforme, ¿qué pasos tiene y cuánto demoran?
23. Si pudieras cambiar una sola cosa del proceso digital, ¿cuál sería?
24. "¿Qué le dirías a un cliente para que contrate contigo con más tranquilidad?
25. ¿Algo que no te pregunté y sea importante para entender cómo generas confianza al vender en línea?"

ENTREVISTA DR. JOSÉ LUIS VÁSQUEZ PAZ

Subgerente de Estrategia y Desarrollo de Pagos Digitales Minoristas

1. Rol del BCRP en la digitalización y pagos electrónicos

- ¿Cómo contribuye el BCRP al desarrollo de la infraestructura digital que soporta los pagos digitales en Perú?
- ¿Qué importancia tiene la interoperabilidad en los sistemas de pagos digitales para facilitar la confianza en los usuarios?

2. Seguridad y autenticidad en pagos electrónicos

- Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales retos técnicos o de ciberseguridad asociados a la implementación de pagos electrónicos en el sistema de pagos digitales?
- ¿Qué papel juegan las tecnologías como la firma digital y el uso de tokens en garantizar la autenticidad y validez en los sistemas de pagos digitales?

3. Regulación y su impacto en la confianza

- ¿Cómo cree que las políticas del BCRP influyen en la regulación o adopción del sistema de pagos digitales en sectores como el financiero y el comercial?
- En su opinión, si se buscará regular de mejor manera el sistema de pagos digitales mediante una ley específica, ¿qué aspectos clave debería incluir esta normativa para garantizar su efectividad y alineación con las necesidades del entorno financiero y digital?

- ¿Qué medidas regulatorias adicionales podrían adoptarse para fomentar la confianza en los pagos digitales en el Perú?
- ¿Cuál es la diferencia de la moneda digital emitida por el BCRP con las bitcoin?

4. Futuro de los contratos electrónicos y pagos digitales

- ¿Qué tendencias globales o regionales en pagos digitales podrían impactar en la forma en que se utilizan estas?
- ¿Cómo visualiza el rol de los contratos electrónicos en la promoción de la inclusión financiera y el crecimiento económico en el país?

5. Recomendaciones y visión

- ¿Qué recomendaciones daría a los legisladores o instituciones peruanas para mejorar la transformación digital en el sistema financiero?

ENTREVISTA ING. HECTOR SARAVIA MARTINEZ

Director de Certificación y Servicios Digitales

1. Identidad Digital y Contratos Electrónicos

- ¿Cómo garantiza el RENIEC la autenticidad de la identidad digital utilizada en la firma de contratos electrónicos, y qué medidas emplea para asegurar su confiabilidad?
- ¿Qué desafíos enfrenta el RENIEC en la implementación y adopción de herramientas de identidad digital por parte de los ciudadanos y las empresas?

2. Seguridad y Confianza en los Contratos Electrónicos

- Desde su experiencia, ¿qué medidas se están tomando para proteger los datos personales en el uso de firmas digitales y contratos electrónicos?
- ¿Cómo contribuyen los certificados digitales emitidos por el RENIEC a fortalecer la confianza en los contratos electrónicos en Perú?

3. Requisitos para Certificados y Firmas Digitales

- ¿Cuáles son los requisitos actuales para que los ciudadanos o empresas puedan obtener un certificado digital o una firma digital a través del RENIEC?
- ¿Qué medidas se podrían implementar para simplificar el acceso a estas herramientas digitales?

4. Interoperabilidad y Transformación Digital

- ¿Qué importancia tiene la interoperabilidad entre sistemas digitales para el uso efectivo de contratos electrónicos en diversos sectores?

- ¿Qué rol juega el RENIEC en la integración de sistemas que respalden la validez y autenticidad de contratos electrónicos en plataformas públicas y privadas?

5. Regulación y Marco Legal

- Desde su perspectiva, ¿qué aspectos del marco legal actual considera que podrían mejorarse para facilitar la adopción masiva de contratos electrónicos en Perú?
- Si se buscara una ley específica sobre contratos electrónicos, ¿qué elementos clave debería considerar, tomando en cuenta la experiencia del RENIEC en la validación de identidades?

6. Inclusión Digital

- ¿Qué estrategias se podrían implementar para que las herramientas digitales, como las firmas electrónicas, sean accesibles para poblaciones menos familiarizadas con la tecnología?
- ¿Cómo visualiza el impacto de la identidad digital en la inclusión financiera y en la promoción de la transformación digital en áreas rurales?

ENTREVISTA DR. ERICK IRIARTE AHON

Especializado en Derecho Digital, Gobernanza de Internet y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

1. Marco legal y Derecho Informático

- Desde su experiencia ¿Cómo evalúa el marco normativo peruano en relación con los contratos electrónicos?
- ¿Qué vacíos o desafíos identifica en la legislación actual para regular adecuadamente los contratos en entornos digitales?

2. Protección de Datos y Seguridad

- ¿Qué rol juega la protección de datos personales en la implementación y validez de los contratos electrónicos?
- Desde su perspectiva, ¿qué medidas de seguridad son indispensables para garantizar la integridad y confidencialidad de los contratos electrónicos en un entorno digital?

3. Tecnología y Contratos Electrónicos

- ¿Cómo pueden tecnologías como el blockchain o la inteligencia artificial transformar la forma en que se crean y ejecutan los contratos electrónicos?
- ¿Qué retos técnicos considera que enfrentan las empresas peruanas para implementar soluciones tecnológicas que respalden la contratación electrónica?

4. Interoperabilidad y Sociedad de la Información

- ¿Qué tan preparada está la infraestructura tecnológica en Perú para garantizar la interoperabilidad de los sistemas digitales que respaldan los contratos electrónicos?

5. Regulación Específica

- Si se buscara una ley específica para regular los contratos electrónicos en Perú, ¿qué elementos clave debería incluir para garantizar su eficacia y alineación con estándares internacionales?
- ¿Qué barreras enfrentan los usuarios al contratar electrónicamente con pequeñas y medianas empresas?
- ¿Qué observaciones, recomendaciones, alcances nos podría dar respecto a la contratación electrónica? ¿Cuáles son los puntos más fuertes y cuáles son algunos que se pueden mejorar?

Fichas de Análisis – INDECOPI

C1

Campo	Contenido
Identificación del caso	**Comisión de Protección al Consumidor N° 3, Resolución Final N° 084-2022/CC3, Expediente N° 054-2021/CC3, 26 de septiembre de 2022.**
Partes	Procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Supermercados Peruanos S.A. – Plaza Vea.
Canal y soporte digital	Página web de comercio electrónico de Plaza Vea. La controversia se originó por precios configurados erróneamente en la tienda virtual y las posteriores cancelaciones de pedidos.
Hechos relevantes	El 3 de mayo de 2021 se publicaron diversos productos, incluidos bienes de alto valor, a S/ 34,98 debido a un error humano en la configuración de precios. Se generaron múltiples órdenes de compra y la empresa procedió a cancelar las operaciones y gestionar los reembolsos.
Problema jurídico	Determinar si la cancelación unilateral de las compras efectuadas a través del portal web infringía el deber de idoneidad y la obligación de respetar el contenido de la oferta, o si existía una razón jurídicamente relevante que justificaba la cancelación por tratarse de un error manifiesto y conocible.
Normativa aplicada	Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, arts. 19 y 46; Código Civil, arts. 201, 202 y 203, relativos al error esencial y conocible; artículo II del Título Preliminar del Código Civil sobre ejercicio abusivo del derecho.

Criterios jurídicos relevantes	Idoneidad; respeto de la oferta; buena fe; error esencial y conocible; razonabilidad de la expectativa del consumidor; deber del proveedor de adoptar mecanismos que minimicen errores en entornos de comercio electrónico.
Análisis /Síntesis	La Comisión consideró que la enorme diferencia entre el precio real de mercado y el precio publicado hacía que el error pudiera ser advertido por un consumidor razonable. La autoridad destacó que, en este caso concreto, el error era esencial y conocible y que no correspondía generar un derecho exigible a partir de una oferta manifiestamente errónea. También precisó que ello no elimina la obligación general del proveedor de respetar sus ofertas y que los proveedores digitales deben adoptar medidas de seguridad e idoneidad que reduzcan este tipo de errores.
Decisión de la autoridad	**Se archivó el procedimiento administrativo sancionador por las presuntas infracciones a los artículos 19 y 46 del Código, al considerarse que existió una razón justificada para cancelar las compras afectadas por el error de precios.**
Relación con la tesis	El caso evidencia que la contratación electrónica exige analizar no solo la existencia formal de una oferta digital, sino también su razonabilidad, el contexto de la operación y la trazabilidad del error. Asimismo, muestra que la confianza del usuario puede verse afectada por fallas técnicas o de configuración y por la forma en que el proveedor comunica y corrige dichas incidencias.
Categoría vinculada	**Contratación electrónica; confianza del usuario; protección jurídica del consumidor; prueba/evidencia digital.**
Observación analítica	El criterio no debe interpretarse como una autorización general para que el proveedor desconozca unilateralmente sus ofertas digitales. La propia Comisión restringe su análisis al supuesto concreto de un error manifiesto y conocible.

C2

Campo	Contenido
Identificación del caso	**Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 1723-2023/SPC-INDECOPI, Expediente N° 0090-2020/CC2, 21 de junio de 2023.**
Partes	involucradosAsociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash – ACUREA vs. Comercial Mont S.A.C. – Platanitos y Pedro Nolasco Mont Koc.
Canal y soporte digital	Página web de Platanitos y sus "Términos y Condiciones", especialmente cláusulas sobre servicio, stock, cambios y devoluciones.
Hechos relevantes	ACUREA cuestionó varias cláusulas incluidas en los términos y condiciones del portal web de Platanitos, al considerar que restringían derechos de los consumidores. Entre ellas se encontraba una cláusula mediante la cual la tienda virtual se reservaba el derecho de no despachar productos que no estuvieran en stock y otras relativas a cambios y devoluciones.
Problema jurídico	Determinar si determinadas estipulaciones predispuestas en los términos y condiciones de la plataforma constituían cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y si correspondía atribuir responsabilidad al proveedor y a su gerente general.
Normativa aplicada	Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, principalmente arts. 49, 50, 51, 56, 97 y 111, según los distintos extremos analizados.
Criterios jurídicos relevantes	**Control de cláusulas predispuestas; buena fe; equilibrio contractual; protección frente a cláusulas abusivas; imposibilidad de que la sola incorporación de una cláusula en términos y condiciones permita limitar derechos reconocidos por el Código.**

Análisis / síntesis	La Sala examinó individualmente varias cláusulas y distinguió entre aquellas que habían sido subsanadas antes de la imputación, las que no configuraban infracción y aquellas que sí constituían cláusulas abusivas. Confirmó, entre otros extremos, que la cláusula Servicio, numeral 11, era abusiva de ineficacia absoluta. La resolución muestra que los términos y condiciones digitales no quedan fuera del control de contenido por el solo hecho de haber sido puestos a disposición del consumidor en una página web.
Decisión de la autoridad	**Se confirmó la responsabilidad de Platanitos respecto de la cláusula Servicio, numeral 11, y se impuso una multa de 9,1 UIT. Respecto de Pedro Nolasco Mont Koc, se declaró fundada la denuncia por culpa inexcusable vinculada con dicha cláusula y se impuso una multa de 2,6 UIT. Otros extremos fueron revocados o declarados improcedentes o infundados.**
Relación con la tesis	El caso demuestra que la contratación electrónica mediante términos y condiciones predispuestos está sujeta al control de cláusulas abusivas y que la aceptación electrónica del consumidor no convalida automáticamente estipulaciones contrarias al régimen de protección.
Categoría vinculada	**Contratación electrónica; términos y condiciones; contratos por adhesión; protección jurídica del consumidor.**
Observación analítica	La resolución es especialmente útil para diferenciar entre la existencia formal de aceptación de términos y la validez material de su contenido. La incorporación de una cláusula a un entorno digital no impide su revisión administrativa cuando genera un desequilibrio contrario a las normas de protección al consumidor.

C3

Campo	Contenido
Identificación del caso	**Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 2636-2024/SPC-INDECOPI, Expediente N° 0924-2023/CC2, 23 de septiembre de 2024.**
Partes	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash – ACUREA vs. Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. – Chronos Perú
Canal y soporte digital	Página web de Chronos Perú y sus términos y condiciones de uso.
Hechos relevantes	ACUREA cuestionó diversas cláusulas publicadas en la página web de Chronos Perú. Entre ellas, una cláusula señalaba que la empresa no garantizaba que el sitio web fuera permanentemente seguro y trasladaba al usuario la responsabilidad de adoptar medidas para evitar daños derivados de virus u otras amenazas de internet. También se cuestionó una cláusula que permitía modificar términos y condiciones sin previo aviso.
Problema jurídico	Determinar si las cláusulas incluidas en los términos y condiciones generaban una desproporción injustificada en perjuicio de los consumidores y si trasladaban indebidamente al usuario riesgos o responsabilidades que correspondían al proveedor.
Normativa aplicada	Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, principalmente arts. 48, 49, 50 y 51 sobre contratos por adhesión y cláusulas abusivas.
Criterios jurídicos relevantes	Buena fe; equilibrio contractual; cláusulas abusivas; imposibilidad de trasladar al consumidor riesgos que corresponden al proveedor; deber de seguridad; límites a la modificación unilateral de condiciones.

Análisis / Síntesis	La Sala recordó que una cláusula es abusiva cuando no ha sido negociada individualmente y coloca al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad injustificada. Respecto de la cláusula de seguridad del sitio web, consideró abusivo trasladar al usuario la responsabilidad por amenazas o daños derivados del funcionamiento del entorno digital. La resolución también contiene un voto en discordia relevante sobre la modificación unilateral de términos y condiciones en relaciones continuadas con usuarios registrados.
Decisión de la autoridad	**Se revocó parcialmente la resolución de primera instancia y se declaró fundada en parte la denuncia respecto de la cláusula que trasladaba al usuario la responsabilidad por la seguridad del sitio web. Se impuso a Chronos Perú una multa de 9,10 UIT. Los demás extremos fueron confirmados.**
Relación con la tesis	El caso resulta especialmente relevante para analizar la confianza del usuario, pues muestra que el proveedor no puede limitar contractualmente su responsabilidad trasladando de forma amplia al consumidor los riesgos vinculados con la seguridad del entorno digital.
Categoría vinculada	**Confianza del usuario; seguridad jurídica y técnica; contratación electrónica; términos y condiciones; responsabilidad del proveedor.**
Observación analítica	Este pronunciamiento evidencia que las cláusulas de exclusión o traslado de responsabilidad deben evaluarse conforme a la distribución legal de riesgos y obligaciones. La aceptación de términos digitales no legitima por sí sola una cláusula que coloque al consumidor en una posición de desventaja contraria al Código.

Fichas de Análisis Jurisprudencial

C1

Campo	Contenido
Identificación del caso	**Tribunal Constitucional, Pleno. Sentencia 94/2021, Exp. N° 00445-2018-PHC/TC, Jesús Wilson Urday Lozano, 14 de enero de 2021.**
Órgano jurisdiccional	Tribunal Constitucional del Perú.
Materia constitucional vinculada	Derecho a la vida privada, intimidad, secreto de las comunicaciones y control constitucional de prueba obtenida mediante revisión de dispositivos tecnológicos.
Hechos relevantes	En el contexto de una investigación penal, se revisaron una computadora y un teléfono celular del investigado. El Tribunal analizó si dicha revisión había vulnerado derechos fundamentales y valoró que el titular había autorizado la visualización de los dispositivos con presencia de su abogado.
Problema jurídico	Determinar si la revisión y extracción de información contenida en dispositivos tecnológicos personales vulneró derechos fundamentales y si la información obtenida podía ser considerada prueba ilícita.
Normativa / derechos involucrados	Constitución Política del Perú: derechos a la vida privada, intimidad y secreto de las comunicaciones; garantías vinculadas a la prueba y debido proceso.
Criterio del Tribunal	El Tribunal sostuvo que la revisión de dispositivos tecnológicos de uso personal constituye una injerencia relevante en la vida privada, debido a la cantidad y diversidad de información que estos contienen. Citando jurisprudencia comparada, destacó que

	la navegación por internet, redes sociales y las operaciones de comercio electrónico generan datos que, analizados conjuntamente, pueden configurar perfiles altamente descriptivos de la persona. Por ello, la revisión debe respetar criterios de proporcionalidad y limitarse al objeto de la investigación.
Decisión	**Se declaró infundada la demanda, al considerar que en el caso concreto existió consentimiento válido para la revisión de los dispositivos y no se acreditó una vulneración constitucional en la obtención de la información.**
Relación con la tesis	El pronunciamiento resulta útil para sustentar que las actividades realizadas en entornos digitales, incluidas las operaciones de comercio electrónico, generan información personal susceptible de afectar la privacidad. Refuerza la necesidad de considerar la protección de datos y la seguridad de la información como factores relacionados con la confianza del usuario.
Categoría vinculada	**Confianza del usuario; seguridad jurídica y técnica; privacidad y protección de datos personales.**
Observación analítica	La sentencia no versa directamente sobre contratación electrónica ni protección del consumidor. Su relevancia para la investigación es indirecta y se circunscribe al reconocimiento constitucional de los riesgos para la privacidad derivados del tratamiento y acumulación de información generada mediante actividades digitales, entre ellas el comercio electrónico.

C2

Campo	Contenido
Identificación del caso	**Tribunal Constitucional, Pleno. Sentencia 139/2024, Exp. N° 00011-2023-PI/TC, Caso del encargo del Despacho Presidencial, 16 de abril de 2024.**
Partes	Congresistas de la República contra el Congreso de la República.
Órgano jurisdiccional	Tribunal Constitucional del Perú.
Materia constitucional vinculada	Constitucionalidad de la gestión remota del Despacho Presidencial mediante tecnologías digitales; transformación digital; firma electrónica y seguridad de medios tecnológicos.
Hechos relevantes	Se interpuso una demanda de inconstitucionalidad contra la Ley 31810, que modificó la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para permitir determinadas formas de gestión remota del Despacho Presidencial mediante tecnologías digitales.
Problema jurídico	Determinar si la utilización de tecnologías digitales para la gestión remota del Despacho Presidencial era compatible con la Constitución y con las exigencias de seguridad y validez jurídica aplicables a las actuaciones realizadas mediante medios electrónicos.
Normativa aplicada o considerada	Constitución Política del Perú; Ley 31810; Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales; Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
Criterio del Tribunal	El Tribunal recordó que la Ley N° 27269 regula la utilización de la firma electrónica y le reconoce la misma validez y eficacia jurídica que una firma manuscrita u otra análoga cuando cumple su función de manifestación de voluntad. Asimismo, señaló que su

	reglamento complementa los criterios técnicos y de seguridad aplicables a los documentos firmados electrónicamente.
Decisión	**El Tribunal declaró infundado el extremo analizado y consideró constitucional que, bajo determinadas condiciones, el presidente pueda continuar a cargo del despacho empleando tecnologías digitales.**
Relación con la tesis	El pronunciamiento resulta relevante porque evidencia el reconocimiento constitucional y legal de mecanismos electrónicos capaces de exteriorizar actuaciones con efectos jurídicos y destaca la importancia de los criterios técnicos y de seguridad que acompañan a la firma electrónica y digital.
Categoría vinculada	**Contratación electrónica; identificación, autenticación y firma electrónica; seguridad jurídica.**
Observación analítica	La sentencia no analiza un contrato electrónico ni una relación de consumo. Su utilidad para la tesis consiste en que el Tribunal reconoce expresamente el marco normativo de la firma electrónica y digital y su eficacia jurídica dentro del proceso de transformación digital del Estado.

Anexo 3: Casos de reclamación y actuaciones administrativas vinculadas a servicios de telecomunicaciones

C1

Origen del problema	Operador	Tipo de servicio	Número de servicio o código de servicio	Código de pedido	Categoría del problema	Subcategoría del problema
Reportado desde Checa Tu Caso	Movistar	Servicio Móvil	957732822	0	Incumplimiento de condiciones contractuales	Incumplimiento de ofertas

Fecha del reporte	Hora del reporte	Descripción del problema	Fecha de atención del operador	Estado de respuesta del operador	Detalle de respuesta del operador
06/05/2025	23:56:24	ADJUNTO DESCARGOS Y RECIBO QUESUSNTENTA EL RECLAMO	07/05/2025	Cerrado	Estimado cliente, en respuesta a su solicitud le informamos que en fecha 07/05/2025 se procedió a aplicar el descuento correspondiente sobre el cargo fijo del servicio móvil 957732822 (ven a movistar 1) con orden: 1700380848A el cual se verá reflejado en su próxima factura. Adjuntamos evidencia de atención.

C2

Fecha del reporte	Hora del reporte	Descripción del problema	Fecha de atención del operador	Estado de respuesta del operador	Detalle de respuesta del operador
07/05/2025	00:01:26	ADJUNTO DESCARGOS Y RECIBOS	07/05/2025	Cerrado	Estimado Cliente, en atención a su caso hemos procedido con la migración de su servicio móvil 957732822 al plan (69.90) bajo la orden 1700329786A, la cual impactará en su línea el día 17-05-2025 esto debido a que todo cambio de plan se ejecuta al inicio de ciclo de facturación de cada cliente, además recordarle que el servicio no debe entrar en suspensión por deuda o APC para que pueda ejecutarse sin problemas.

C3

Fecha del reporte	Hora del reporte	Descripción del problema	Fecha de atención del operador	Estado de respuesta del operador	Detalle de respuesta del operador
04/06/2025	06:55:26	ADJUNTO DESCARGOS	04/06/2025	Cerrado	Estimado clinete, luego del analisis realizado en su servicio 957732822, se valida que cuenta con plan Mi Movistar 69.9 con la promocion del 50% por 12 meses; asi mismo se procede a realziar ajuste de S/ 15,00 con codigo AR1785057607 el 04/06/2025.

C4

Fecha del reporte	Hora del reporte	Descripción del problema	Fecha de atención del operador	Estado de respuesta del operador	Detalle de respuesta del operador
10/06/2025	15:54:40	El dia de hoy, 10/06/2025, mi linea fue suspendida. Al contactarme con la empresa, me indicaron que era por una deuda pendiente. Al consultar la razón de esa deuda, el asesor no me dio ninguna explicación. Debo recalcar que yo desconozco este monto, pues he venido pagando mis recibos mensualmente, pese a que la empresa, de forma arbitraria, incrementó el monto de mi plan a S/79.90, hecho que reporté desde que tomé conocimiento, pero que hasta ahora no se ha solucionado. Originalmente, yo había contratado el plan de S/69.90 desde abril del año pasado, con un descuento del 50%, el cual la empresa no ha cumplido como deberia.	10/06/2025	Cerrado	Estimado cliente, luego el análisis realizado, le informamos que ya cuenta con el plan de S/69,90 y adicional el descuenta del 50% de descuento, entonces por los inconvenientes del caso, se procedió con otorgarle monto a favor del monto de S/40,00 con el código de SQFN-0000006914. Habiendo solucionado satisfactoriamente tu caso agradeceré puedas apoyarme completando la encuesta de satisfacción que aparece debajo de mi respuesta que califica la atención que te he brindado y nos permitirá seguir mejorando. La carita feliz indica que has quedado satisfecho con la solución realizada, se adjunta evidencia.

		contratado el plan de S/69.90 desde abril del año pasado, con un descuento del 50%, el cual la empresa no ha cumplido como debería. Finalmente debo aclarar que me vi obligada a realizar el pago del monto desconocido pues necesito tener el servicio activo para poder trabajar, además de ello la empresa indica que en mi próximo recibo se incluirá un cargo adicional por reconexión el cual me parece injusto. Por ello, solicito que mi reclamo sea declarado fundado y se realice la devolución del monto.			mejorando. La carita feliz indica que has quedado satisfecho con la solución realizada, se adjunta evidencia.

C5

Cuenta : 1.10409979
Reclamo : 230468953

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo informarle que, en aplicación del silencio administrativo positivo[1], nuestra empresa operadora ha procedido a realizar el acogimiento de su pretensión en relación al reclamo N° 230468953 (Recurso de Apelación).

A manera de cuestión previa, de acuerdo a lo manifestado en el formulario de reclamo y en el formulario de apelación, en el cual Ud. cuestionó que se le habría ofrecido el 50% de descuento del cargo fijo para la línea 984770900 por plazo indeterminado.

En atención a ello, se ha procedido a realizar el ajuste del importe del 50% al cargo fijo de los (03) recibos facturados en los cuales no se aplicó el descuento ofrecido correspondiente a la línea 984770900, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

Recibo	Fecha Emisión	Nota de Crédito	Importe ajustado
SB02-0122943966	12.11.23	SA01-3102013	S/. 37.45 Incl. IGV
		SA01-3021894	
SB02-0127966845	12.12.23	SA01-3102017	S/. 37.45 Incl. IGV
SB02-0132965491	12.01.24	SA01-3102039	S/. 47.45 Incl. IGV

Por otro lado, hemos procedido con la activación de la promoción el 50% de descuento a su cargo fijo en la línea en referencia, por lo cual se estará aplicando de manera correcta en los próximos meses.

Sin perjuicio a lo indicado, le informamos las consideraciones de la promoción por el descuento del 50% aplicado a su cargo fijo.

Reclamo : **230468957**

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo daremos respuesta a su reclamo N° **230468957** por Facturación y Cobro presentado el día 28.12.2023, en el cual nos manifiesta su disconformidad con el recibo N° SB02-0127966845 emitido el 12.12.2023 por el importe de S/ 37.45 sin IGV, toda vez que indica, que quiere que le reintegren la tarifa que le han ofrecido en ambos meses de la factura y de la anterior y que le dejen la promocion mientras no se atrase con sus pagos.

De manera preliminar, se advierte que el sustento de su cuestionamiento está relacionado con la materia de Incumplimiento De Condiciones Contractuales, Ofertas Y Promociones[1]; por ende, conforme a lo establecido en la normativa vigente, se procede a encauzar su reclamo a dicha materia[2].

En relación al Beneficio del 50% de descuento en el cargo fijo por 12 meses, permítanos informarle las consideraciones de dicha promoción vigente:

- Beneficio del 50% de descuento por 12 meses y por única vez en el cargo fijo de las líneas adicionales activas que hayan sido contratadas con DNI o RUC 10 pertenecientes a un mismo titular en modalidad línea nueva, portabilidad o renovación en las combinaciones:

  - ✓ Línea nueva + Línea nueva
  - ✓ Línea nueva + Portabilidad
  - ✓ Portabilidad + Portabilidad

- Clientes Nuevo Portabilidad + Línea Nueva: Todos los clientes que porten a Planes MAX Desde 55.90 hasta 289.90 Gozarán de 50% de descuento por 12 meses, en los planes con menor cargo fijo.
- Cliente Actual + Portabilidad: Los clientes actuales que porten al menos 1 línea MAX Desde 55.90 hasta 289.90 Gozarán de 50% de descuento por 12 meses, en los planes con menor cargo fijo.

C6

Reclamo : **240077361**

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo daremos respuesta a su reclamo N° **240077361** por la materia de Facturación y Cobro[1], presentado el día 01.03.2024, en el cual nos manifiesta su disconformidad con el recibo N° SB01-0446681189 emitido el 28.01.2024 por el importe de S/227.10 (Inc. IGV), toda vez que indica que el 19.02.2024 realizó el pago de manera errónea del recibo SB01-0446681189 debido a que tiene el pago automático sin embargo al apreciar el detalle le cobran un importe de 227.10 soles por servicios adicionales de claro video que corresponde a Liga1 MAX, PICARDÍA NACIONAL, EDYE, TV Básica, KARAOKE, QUELLO, A3PLAYER, MGM FIJA, HBO Y RTVE Play que nunca contrató ya que precisa que fueron contratados entre el 28.12.2023 al 27.01.2024 pero en esas fechas se encontraba en Brasil, adjunta los boletos de avión donde figura su fecha de viaje, por lo cual considera que no hay forma en que haya contratado esos servicios por lo cual solicita que se le informe el medio de contratación, la fecha y hora porque los desconoce totalmente ya que no tiene dispositivos asociados y pide que su reclamo sea fundado y se cancele la contratación de todos esos servicios, así como la devolución del monto pagado.

Sobre el particular, podemos visualizar que, en el periodo reclamado, su servicio no ha contado con ningún bloqueo o suspensión que haya podido alterar el normal funcionamiento de su línea, lo expuesto ha sido validado en el **"Histórico de Cortes y Reactivaciones"**.

Al respecto, se verifica en su recibo materia de reclamo el cobro por la suscripción de los servicios adicionales de Liga1 MAX + PICARDÍA NACIONAL + EDYE + TV Básica + KARAOKE + QUELLO + A3PLAYER + MGM FIJA, por el importe de S/178.20 (Inc. IGV), de igual modo validamos mediante el documento denominado **"Estado de Servicio de Claro Video"**, actuado al expediente, que efectivamente la suscripción que usted cuestiona se encuentra activa, razón por la cual permítanos informarle que Ud. es el único responsable de la suscripción de estos servicios adicionales, debido a que solo pueden realizarse ingresando directamente a Claro Video desde su perfil en la sección "Suscripción".

Por otro lado, le hacemos llegar nuestras más sinceras disculpas, comprometiéndonos a seguir trabajando por la mejora de nuestro servicio. Asimismo, se hace de su conocimiento que se valida el ajuste mediante la nota de crédito N° SA01-3198921 adjunta al expediente, por el importe de S/48.90 (Inc. IGV) afectando el documento N° SB01-0446681189 emitido el 28.01.2024 por el cobro de los conceptos de HBO y RTVE PLAY.

Sin perjuicio de lo indicado, le informamos que para cualquier consulta y/o información sobre su servicio lo invitamos cordialmente poder comunicarse a nuestro Servicio de Atención al Cliente 123 desde un celular claro o al 0800-00123 desde un teléfono fijo o acercándose a uno de nuestros Centros de Atención al Cliente más cercano a nivel nacional.

Conforme a lo anterior, producto del análisis de los medios probatorios y de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo **N° 099-2022-CD/OSIPTEL, N° 172-2022-CD/OSIPTEL** y sus modificatorias le informamos que su reclamo **por Facturación y Cobro** ha sido declarado en Primera Instancia.

- Por el importe de S/178.20 (Inc. IGV): **Infundado**
- Por el importe de S/48.90 (Inc. IGV): **Dar por concluido[2]**

Si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto en este reclamo, puede interponer un recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente, le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web www.claro.com.pe.