



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

**Ausencia de regulación de las partes intervinientes en el comercio electrónico
frente a la calificación de responsabilidad por insatisfacción del consumidor**

Autor:

Bach. Garcia Cubas Abraham Isaac

Asesor:

Dr. Hernández Canelo Rafael

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Fecha de sustentación:

31 de octubre de 2024

LAMBAYEQUE, 2024

Tesis denominada “Ausencia de regulación de las partes intervinientes en el comercio electrónico frente a la calificación de responsabilidad por insatisfacción del consumidor” presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO, por:



.....
Bach. Garcia Cubas Abraham Isaac
Autor



Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO
DNI: 16465401
ASESOR

APROBADO POR:



Dr. AMADOR MONDOSEDO VALLE
Presidente del Jurado



Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO
Secretario del Jurado



Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO
Vocal del Jurado.

Dedicatoria

A Dios por brindarme la vida, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que he dado, ya que sin su presencia nada de esto hubiera sido posible.

A mi padre Abraham y a mi madre Humbelina, ambos la razón de mi vida, por sus consejos, su esfuerzo infinito para brindarme lo mejor y su apoyo incondicional para poder cumplir todas mis metas trazadas.

A mis hermanos Jean Franco y Damaris, que son mi constante motivación y que me han acompañado con su aliento para perseguir sueños.

A mi abuela Maximina, por ser mi segunda madre, por su amor infinito y sus oraciones de cada día.

A mi abuelo Isauro, que desde el cielo me cuida, porque siempre se sintió orgulloso que estudie la carrera de Derecho.

A Indira mi compañera de vida, por tu amor, comprensión y por darme las fuerzas para salir adelante cuando las he necesitado.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por ser mi alma máter, así como a mis maestros de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas quienes compartieron sus amplios conocimientos y experiencias día a día, que fueron importantes para mi formación profesional.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 96-2024-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de ABOGADO de: **Abraham Isaac Garcia Cubas**.

Siendo las 12:00 m. del día jueves 31 de octubre del 2024 se reunieron en la sala de simulación de audiencias 1 de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "**AUSENCIA DE REGULACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO FRENTE A LA CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR INSATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR**", designados por Resolución N° 511-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 11 de octubre del 2023, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : **Dr. AMADOR MONDOÑEDO VALLE.**

SECRETARIO : **Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO.**

VOCAL : **Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO**

La tesis fue asesorada por Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO, nombrada por Resolución N° 511-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 11 de octubre del 2023.


El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N° 659 -2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 24 de octubre del 2024.


La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Abraham Isaac Garcia Cubas** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: APROBADO con la nota de 18 Dieciocho en la escala vigesimal, mención de Muy buena

Por lo que queda APTO para obtener el Título Profesional de ABOGADO, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 12 : 55 p.m., del mismo día. se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, jueves 31 de octubre del 2024


Dr. AMADOR MONDOÑEDO VALLE
Presidente del Jurado


Dr. VICTOR RUPERTO ANACLETO GUERRERO
Secretario del Jurado


Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO, Docente/ Asesor de tesis/ Revisor del trabajo de investigación del bachiller en DERECHO Abraham Isaac Garcia Cubas, Titulada AUSENCIA DE REGULACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO FRENTE A LA CALIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR INSATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 26 de agosto del 2024



Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO
DNI: 16465401
ASESOR



.....

Bach. Garcia Cubas Abraham Isaac
Autor

Ausencia de regulación de las partes intervinientes en el comercio electrónico frente a la calificación de responsabilidad por insatisfacción del consumidor

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	www.oecd.org Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	vsip.info Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	riaa.uaem.mx:8080 Fuente de Internet	1%
8	revistas.unife.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO
DNI: 16465401
ASESOR




Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Abraham Isaac García Cubas
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Ausencia de regulación de las partes intervinientes en el co...
Nombre del archivo: PROYECTO_FINAL_DE_TESIS_-_ABRAHAM_I._GARCIA_CUBAS.d...
Tamaño del archivo: 187.21K
Total páginas: 87
Total de palabras: 20,895
Total de caracteres: 116,801
Fecha de entrega: 26-ago.-2024 04:07p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2438645199



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis
Ausencia de regulación de las partes intervinientes en el comercio electrónico
frente a la calificación de responsabilidad por insatisfacción del consumidor

Autor:
Bach. Abraham Isaac García Cubas

Asesor:
Dr. Rafael Hernández Canelo

Para optar el título profesional de Abogado

Lambayeque 2024



Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO
DNI: 16465401
ASESOR

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	11
CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLÓGICO	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.	17
1.3. Justificación e importancia del estudio.	18
1.3.1. Justificación del estudio.	18
1.3.2. Importancia del estudio.	19
1.4. Objetivos.	19
1.4.1. Objetivo General.	19
1.4.2. Objetivos Específicos.	19
1.5. Diseño de contrastación de hipótesis	20
1.6. Población y muestra	22
1.7. Técnicas e instrumentos	22
1.7.1. Técnicas.....	23
1.7.1.1. Técnica de la observación.....	23
1.7.1.2. Técnica de análisis de expedientes administrativos.....	23
1.7.2. Instrumentos	23

1.7.2.1. Ficha bibliográfica	23
1.7.2.2. Guía de análisis de expedientes	24
1.8. Métodos.....	24
CAPÍTULO II: EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA REGULACIÓN JURÍDICA	27
2.1. Trabajos previos	27
2.2. Marco teórico	32
2.2.1. Concepto de comercio electrónico	32
2.2.2. Regulación jurídica del comercio electrónico	36
2.2.3. Efectos del comercio electrónico en las relaciones humanas	37
2.2.4. La responsabilidad administrativa.....	38
2.2.5. La regulación del comercio electrónico como tendencia en el derecho comparado	39
2.3. Marco conceptual	42
2.3.1. Regulación jurídica.....	42
2.3.2. Partes contractuales	42
2.3.3. Comercio	43
2.3.4. Comercio electrónico	43
2.3.5. Calificación de infracciones	44
2.3.6. Calificación de Indecopi.....	44
2.3.7. Relación de consumo.....	44
2.3.8. Responsabilidad.....	45
2.3.9. Consumidor	46
2.3. 10. insatisfacción	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
3.1. Análisis de resoluciones de INDECOPI.....	48

CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	60
4.1. Discusión sobre los trabajos previos	60
4.2. Discusión sobre los objetivos específicos	65
4.2.1. Discusión del objetivo específico: “Estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes”	65
4.2.2. Discusión sobre el objetivo específico: “Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función ante la insatisfacción del consumidor” ..	67
4.2.3. Discusión sobre el objetivo específico: “Analizar el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI”	71
4.2.4. Discusión sobre el objetivo específico: “Sugerir la incorporación normativa para establecer estándares mínimos respecto a las funciones de las partes intervinientes en el marco del comercio electrónico para la protección de los consumidores”	73
4.3. Validación de las variables	77
4.3.1. Validación de la variable independiente: la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico	77
4.3.2. Validación de la variable dependiente: la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor	79
Conclusiones.....	81
Conclusión general.....	81
Conclusiones específicas.....	81
Recomendaciones	83
Bibliografía.....	84

Índice de tablas

Tabla 1: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N° 275-2022-PSO- INDECOPI-PIU	48
Tabla 2: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: 364-2021/PS3	49
Tabla 3: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°398-2021/PS0-INDECOPI- JUN	51
Tabla 4: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1169-2021/PS3	52
Tabla 5: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1232-2021/PS3	53
Tabla 6: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1688-2022/PS3	55
Tabla 7: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°2034-2022/PS3	56
Tabla 8: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N° 2196-2022/PS1	57
Tabla 9: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°155-2021/PS3	58
Tabla 10: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°815-2021/PS3	59

Resumen

Esta investigación ha logrado determinar que la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico está produciendo un efecto negativo sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor la cual se observa como ineficiente y excluyente de quienes si tienen participación en el comercio electrónico. Esto se ha logrado en base a las necesidades sociales sobre intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, en las que se producen conflictos, atención que corresponde a la política pública para establecer estándares mínimos y un marco normativo de igualdad y control.

Se requiere cuidar de la legalidad como guía específica para calificar la infracción respecto a la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor para determinar de manera específica quienes son las partes que intervienen en el comercio electrónico, en este caso incluir al proveedor de la página web donde se ofrecen los productos, ello con el fin de evitar la inseguridad jurídica que se denota de las resoluciones analizadas de INDECOPI, acondicionamiento normativo en el ordenamiento civil que permita sancionar la participación de los responsables mediante el reconocimiento de la manifestación de voluntad expresada a través de medios informáticos y electrónicos.

Palabras clave: Partes intervinientes, Comercio electrónico Calificación, Responsabilidad, Consumidor.

Abstract

This research has managed to determine that the absence of legal regulation of the parties involved in electronic commerce is producing a negative effect on the classification of responsibility for consumer dissatisfaction, which is observed as inefficient and exclusive of those who do have participation in the process. e-commerce. This has been achieved based on social needs regarding interests oriented to the acquisition of goods and services, in which conflicts occur, attention that corresponds to public policy to establish minimum standards and a regulatory framework of equality and control.

It is necessary to take care of legality as a specific guide to qualify the infringement with respect to responsibility for consumer dissatisfaction to specifically determine who are the parties involved in electronic commerce, in this case including the provider of the website where they offer the products, this in order to avoid the legal uncertainty that is denoted by the analyzed resolutions of INDECOPI, normative conditioning in the civil order that allows sanctioning the participation of those responsible through the recognition of the manifestation of will expressed through media computer and electronic.

Keywords: Intervening parties, Electronic commerce Qualification, Responsibility, Consumer.

Introducción

La masificación de los servicios de telecomunicaciones, a nivel global creció exponencialmente el comercio electrónico, permitiendo de este modo que se logre la satisfacción de quien pretende acceder a determinado producto que se encuentra ofertado en el mercado, o algún servicio en este espacio comprendido por la virtualidad de plataforma que brinda el internet. Esta situación se ha registrado a nivel mundial en tanto efecto producido por la pandemia experimentada, lo cual se corrobora “(...) según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo, la UNCTAD, el sector del comercio electrónico experimentó un gran crecimiento en las ventas al por menos, pasando del 16% al 19% en 2020”. (Naciones Unidas, 2021).

En nuestro país durante el contexto del estado de emergencia a raíz del COVID - 19 muchos consumidores optaron por el comercio electrónico, lo cual, si bien es una herramienta muy útil, también puede presentar contingencias para los consumidores, debido a que no existe un marco regulatorio en el que los participantes ajusten sus conductas, tal como señala la OCDE “La línea entre los negocios y los consumidores se ha desvanecido y ha abierto oportunidades de negocios para que los usuarios vendan, renten y realicen trabajos a través de plataformas digitales. Estas actividades generan riqueza y gran cantidad de datos sobre los perfiles de consumo que generan nuevos modelos de comercio, pero también traen riesgos”. (Chavez, 2016)

Esta situación motiva la investigación de los factores que provocan el problema con lo cual se pretende alcanzar un estándar mínimo que asegure las garantías necesarias a fin de que quien consume en este espacio de la virtualidad que ofrecen las plataformas de internet, se entendería que con ello el consumidor tendrá el conocimiento de la situación contractual, las exigencias y el término de contratación así como los alcances y límites de la protección que le ofrece la ley, debido a que “(...) según señala el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI), en el 2020 se registraron aproximadamente 56 829 reportes y consultas de consumidores sobre

incidencias o conductas en el e-commerce. Dentro de este registro se encuentra la no entrega del producto o pedido (56.26%), el no reembolso de dinero (14,65%), los pedidos incompletos (6,55%) y la cancelación de pedido por falta de stock (5,23%). Asimismo, según el Informe Final de la Encuesta en Materia de Protección del Consumidor de 2019, el 33% de los consumidores que compraron por Internet señalaron que no volverían a comprar mediante este medio por la demora o problemas con los envíos de productos, la inseguridad del mecanismo de pago (31%), la preocupación de la privacidad de los datos personales (26%), la desconfianza en cuanto al producto ofrecido (19%) y la desconfianza de los canales de solución de reclamos o reparación de productos o garantías (17%), entre otros motivos. Sin embargo, estos no constituyen los únicos riesgos de comprar por internet”. (Estudio Tarazona y Asociados, 2021)

De acuerdo a ello se percibe un problema respecto a la efectividad de la garantía de los derechos del consumidor que entre otras funciones ofrece el INDECOPI como ente regulador, los cuales estarían desprotegidos en tanto que dicha entidad tendría dificultad para calificar la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor, tal como indica Jaime Montenegro, líder de Negocios Digitales de la Cámara de Comercio de Lima CCL “(...) actualmente Indecopi toma como base la misma ley de protección que existe para el comercio tradicional. Y los aspectos que no estén contemplados por la norma, los suelen evaluar con su equipo de consultores legales buscando tomar las condiciones más adecuadas al respecto”. (Lengua, 2021) Por lo mismo que se pretende analizar esta realidad administrativa a fin de proponer una posible regulación de dichas condiciones jurídicas ausentes.

En virtud de lo señalado se tiene como formulación del problema: ¿Qué efecto genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor?

Se puede reconocer como justificación social que impulsa al desarrollo de esta investigación el hecho de existe un problema sobre los posibles efectos que estarían surgiendo por la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico lo cual afectaría la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor; ello en tanto que se presenta como afectación de la certeza que se supone debería consolidar la intervención del Estado en el ámbito administrativo. Dicha convicción debe establecerse debido a que el carácter objetivo que deben tener las decisiones en el ámbito de control de la actividad privada depende tanto de la actividad de la política pública de parte del Estado, así como de la regulación que se produce como resultado de ello, por lo mismo que resulta de interés la evaluación de estos dos aspectos.

Otra de las justificaciones que se ubica para el desarrollo de esta investigación, se presenta en el ámbito administrativo directamente, puesto que se precisa de una regulación adecuada sobre el campo del comercio electrónico, lo cual sin duda depende del área del derecho civil en lo que se refiere a la descripción de los contratos que son permisibles en su celebración. Es necesario evaluar estas condiciones en las que se produce el comercio electrónico en tanto que la intervención de cada una de las partes en una actividad contractual, no se encuentra detallada del todo. Lo señalado permite reconocer el vínculo entre la certeza sobre la actividad comercial para luego establecer las pautas de examen que permita reconocer la responsabilidad de quienes participan en los acuerdos para la comercialización electrónica y desde luego en su ejecución.

El principal factor de importancia surge debido a la necesidad de seguridad jurídica en las transacciones electrónicas, lo cual se puede lograr únicamente si es que se toma de manera correcta la atribución debe ser contemplada para quienes intervienen en la relación contractual o acuerdo comercial que se genera, sobre todo esta importancia se enfoca en el nivel de satisfacción como un elemento indicador de la lesión que se estaría produciendo en este tipo de transacciones. Siendo así, cobra mayor importancia el hecho de que el beneficio corresponderá a toda la sociedad en general y

con especial atención a quienes se ocupan del ámbito electrónico para la comercialización.

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado como objeto general o meta principal: Determinar el efecto que genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor. Del mismo modo se tienen las metas u objetivos específicos: Estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes; Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función ante la insatisfacción del consumidor; Analizar el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI; Sugerir la incorporación normativa para establecer estándares mínimos respecto a las funciones de las partes intervinientes dentro del vínculo que surge al entablar esta relación comercial en el espacio virtual del internet a través de las plataformas, ello con el afán de asegurar la protección de quienes se consideran como consumidores.

Es en virtud de ello se construyó el esquema de análisis por el cual se pudo reconocer la existencia de un tratamiento incoherente con el verdadero interés de los consumidores que es la satisfacción de su derecho como tal, esto se observa en el momento de la calificación que se produce para establecer la responsabilidad administrativa. Todos estos resultados de la tesis se han sintetizado en el marco de posturas para sobre ellas establecer un correlato con las conclusiones en función a cada objetivo específico, siendo así que el resultado final determinó la conclusión general que se compara con su homólogo la hipótesis a fin de establecer la contrastación propiamente dicha.

De acuerdo con todo este proceso se ha llegado a determinar que la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico está produciendo un efecto negativo sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor la cual se observa como ineficiente y excluyente de quienes si tienen participación en el comercio electrónico.

En base a tal indicación debería considerarse como un efecto de este resultado la indicación del vínculo en función a la manifestación de la voluntad que se incorporó en el Código Civil mediante la Ley N° 27291, lo cual requiere un ajuste del artículo 141-A del ordenamiento civil con el fin de generar certeza sobre las partes que intervienen en la relación comercial y facilitar la calificación de INDECOPI, logrando con ello la protección idónea del consumidor.

El autor.

CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLÓGICO

1.1. Planteamiento del problema

La masificación de los servicios de telecomunicaciones, a nivel global creció exponencialmente el comercio electrónico, permitiendo de este modo que se logre la satisfacción de quien pretende acceder a determinado producto que se encuentra ofertado en el mercado, o algún servicio en este espacio comprendido por la virtualidad de plataforma que brinda el internet. Esta situación se ha registrado a nivel mundial en tanto efecto producido por la pandemia experimentada, lo cual se corrobora “(...) según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo, la UNCTAD, el sector del comercio electrónico experimentó un gran crecimiento en las ventas al por menos, pasando del 16% al 19% en 2020”. (Naciones Unidas, 2021).

En nuestro país durante el contexto del estado de emergencia a raíz del COVID - 19 muchos consumidores optaron por el comercio electrónico, lo cual, si bien es una herramienta muy útil, también puede presentar contingencias para los consumidores, debido a que no existe un marco regulatorio en el que los participantes ajusten sus conductas, tal como señala la OCDE “La línea entre los negocios y los consumidores se ha desvanecido y ha abierto oportunidades de negocios para que los usuarios vendan, renten y realicen trabajos a través de plataformas digitales. Estas actividades generan riqueza y gran cantidad de datos sobre los perfiles de consumo que generan nuevos modelos de comercio, pero también traen riesgos”. (Chavez, 2016)

Esta situación motiva la investigación de los factores que provocan el problema con lo cual se pretende alcanzar un estándar mínimo que asegure las garantías necesarias a fin de que quien consume en este espacio de la virtualidad que ofrecen las plataformas de internet, se entendería que con ello el consumidor tendrá el conocimiento de la situación contractual, las exigencias y el término de contratación así como los alcances y límites de la protección que le ofrece la ley, debido a que “(...) según señala el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI), en el 2020 se registraron aproximadamente 56 829 reportes y consultas de consumidores sobre

incidencias o conductas en el e-commerce. Dentro de este registro se encuentra la no entrega del producto o pedido (56.26%), el no reembolso de dinero (14,65%), los pedidos incompletos (6,55%) y la cancelación de pedido por falta de stock (5,23%). Asimismo, según el Informe Final de la Encuesta en Materia de Protección del Consumidor de 2019, el 33% de los consumidores que compraron por Internet señalaron que no volverían a comprar mediante este medio por la demora o problemas con los envíos de productos, la inseguridad del mecanismo de pago (31%), la preocupación de la privacidad de los datos personales (26%), la desconfianza en cuanto al producto ofrecido (19%) y la desconfianza de los canales de solución de reclamos o reparación de productos o garantías (17%), entre otros motivos. Sin embargo, estos no constituyen los únicos riesgos de comprar por internet”. (Estudio Tarazona y Asociados, 2021)

De acuerdo a ello se percibe un problema respecto a la efectividad de la garantía de los derechos del consumidor que entre otras funciones ofrece el INDECOPI como ente regulador, los cuales estarían desprotegidos en tanto que dicha entidad tendría dificultad para calificar la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor, tal como indica Jaime Montenegro, líder de Negocios Digitales de la Cámara de Comercio de Lima CCL “(...) actualmente Indecopi toma como base la misma ley de protección que existe para el comercio tradicional. Y los aspectos que no estén contemplados por la norma, los suelen evaluar con su equipo de consultores legales buscando tomar las condiciones más adecuadas al respecto”. (Lengua, 2021) Por lo mismo que se pretende analizar esta realidad administrativa a fin de proponer una posible regulación de dichas condiciones jurídicas ausentes.

1.2. Formulación del problema.

¿Qué efecto genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor?

1.3. Justificación e importancia del estudio.

1.3.1. Justificación del estudio.

Se puede reconocer como justificación social que impulsa al desarrollo de esta investigación el hecho de existe un problema sobre los posibles efectos que estarían surgiendo por la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico lo cual afectaría la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor; ello en tanto que se presenta como afectación de la certeza que se supone debería consolidar la intervención del Estado en el ámbito administrativo. Dicha convicción debe establecerse en razón de que el carácter objetivo que deben tener las decisiones en el ámbito de control de la actividad privada depende tanto de la actividad de la política pública de parte del Estado, así como de la regulación que se produce como resultado de ello, por lo mismo que resulta de interés la evaluación de estos dos aspectos.

Otra de las justificaciones que se ubica para el desarrollo de esta investigación, se presenta en el ámbito administrativo directamente, puesto que se precisa de una regulación adecuada sobre el campo del comercio electrónico, lo cual si duda depende del área del derecho civil en lo que se refiere a la descripción de los contratos que son permisibles en su celebración. Es necesario evaluar estas condiciones en las que se produce el comercio electrónico en tanto que la intervención de cada una de las partes en una actividad contractual, no se encuentra detallada del todo. Lo señalado permite reconocer el vínculo entre la certeza sobre la actividad comercial para luego establecer las pautas de examen que permita reconocer la responsabilidad de quienes participan en los acuerdos para la comercialización electrónica y desde luego en su ejecución.

1.3.2. Importancia del estudio.

El principal factor de importancia surge en razón de la necesidad de seguridad jurídica en las transacciones electrónicas, lo cual se puede lograr únicamente si es que se toma de manera correcta la atribución que le corresponde a cada una de las partes intervinientes, sobre todo esta importancia se enfoca en el nivel de satisfacción como un elemento indicador de la lesión que se estaría produciendo en este tipo de transacciones. Siendo así, cobra mayor importancia el hecho de que el beneficio corresponderá a toda la sociedad en general y con especial atención a quienes se ocupan del ámbito electrónico para la comercialización.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar el efecto que genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes.
- Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función ante la insatisfacción del consumidor.
- Analizar el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI.
- Sugerir la incorporación normativa para establecer estándares mínimos respecto a las funciones de las partes intervinientes en el marco del comercio electrónico para la protección de los consumidores.

1.5. Diseño de contrastación de hipótesis

Esta investigación se ha centrado en el marco de la observación que realiza una de tipo no experimental, por lo mismo que se trata de la verificación de los elementos que se han descubierto como la causa y el origen de problema, esto es las variables, sin realizar ninguna alteración de sus conceptos o contenidos con lo cual se asegura que no exista cambios en la esencia de estos elementos (Maldonado, Báez, Armenta, & Diaz, 2019).

Según lo que se percibe esta evaluación siendo de carácter jurídico social debe enfocarse en la circunstancia de efectos que produce la normativa, en virtud de lo cual se denotan cambios, esta observación se refiere a las cualidades o condiciones que atraviesa cada una de las variables, por lo mismo que se puede hablar de una investigación con enfoque cualitativo (Hernandez & Mendoza, 2018).

De acuerdo con estas indicaciones sobre el tipo de investigación es posible señalar que se ha concebido el modelo que diseña la forma de contrastar la afirmación hipotética inicial, el mismo que se centra en el campo de la organización de las metas de trabajo que se enmarcan en función a los objetivos tanto general como específicos, de hecho el primero se sirve del cumplimiento de las metas específicas para lograr su cometido, en tal sentido la construcción de la investigación se ha centrado en el campo de la recopilación de teorías y marco conceptual que permite establecer un campo de análisis sobre el tratamiento de los intereses del consumidor en el ordenamiento jurídico, sobre todo en condiciones especiales como el del ciberespacio.

Es en virtud de ello se construyó el esquema de análisis por el cual se pudo reconocer la existencia de un tratamiento incoherente con el verdadero interés de los consumidores que es la satisfacción de su derecho como tal, esto se observa en el momento de la calificación que se produce para establecer la responsabilidad administrativa. Todos estos resultados de la tesis se han sintetizado en el marco de posturas para sobre ellas establecer un correlato con las conclusiones en función a cada

objetivo específico, siendo así que el resultado final determinó la conclusión general que se compara con su homólogo la hipótesis a fin de establecer la contrastación propiamente dicha.

1.6. Población y muestra

Ha de considerarse que la meta principal de la investigación es Determinar el efecto que genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor

Población:

Para el caso de la investigación que pretende observar el sentido de calificación que se produce a nivel administrativo se constituye una población de estudio conformada por las resoluciones finales de los órganos resolutivos de procedimiento sumarísimo protección al consumidor del INDECOPI durante los años 2021-2022 resolvieron sobre protección al consumidor ante el comercio electrónico.

Muestra:

La muestra de la unidad de análisis estará compuesta por 10 resoluciones finales de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor del INDECOPI durante los años 2021-2022 resolvieron sobre protección al consumidor ante el comercio electrónico.

1.7. Técnicas e instrumentos

Siendo que el desarrollo de la investigación depende de una secuencia de actos, estos mismos se diseñan en un orden que genera la necesidad de aplicar técnicas para la ejecución de las metas, así como sus respectivos instrumentos, por lo mismo que para esta investigación se han procurado acercar la teoría metodológica hacia el campo jurídico, lo cual se muestra a continuación.

1.7.1. Técnicas

1.7.1.1. Técnica de la observación

Bajo esta técnica se ejecuta la tarea de los objetivos destinados a la recopilación de fuentes con el objetivo de incorporar el contenido teórico necesario para comprender el sentido de la investigación, cuidando de la fiabilidad de sus aportes en atención a su origen y respaldo a través de la indización como es en el caso de las revistas que incorporan los artículos científicos; del mismo modo se atiende esta revisión en los informes de investigación y los libros texto que incorporan doctrina; toda esta labor está apoyada en el instrumento que son las fichas bibliográficas.

1.7.1.2. Técnica de análisis de expedientes administrativos

Para esta técnica se ha considerado según la muestra el análisis de resoluciones finales de los órganos resolutivos de procedimiento sumarísimo protección al consumidor del INDECOPI durante los años 2021-2022 resolvieron sobre protección al consumidor ante el comercio electrónico, sobre las cuales se identificará el sentido que emana de esta investigación a través de su objeto.

1.7.2. Instrumentos

1.7.2.1. Ficha bibliográfica

Se considera trascendental la manera en que se obtiene apoyo de este instrumento dado su vínculo directo con la observación relacionada con la documentación seleccionada para la teoría, puesto que la catalogación de los datos incorporados a través de las fichas según la técnica de citación APA, permitió ordenarlas y reconocer el nivel de fiabilidad de sus contenidos, lo cual además permitió organizar la bibliografía que aparece al final de la investigación.

1.7.2.2. Guía de análisis de expedientes

La utilidad de este instrumento apoya la técnica de análisis de expedientes administrativos, a través de la marcación de los criterios que servirán de análisis para comprender y demostrar la existencia del problema que advierte esta investigación, es así que se pretende Determinar el efecto que genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor.

En tal sentido se tiene un primer criterio de evaluación respecto a la existencia o no de la regla que determine a las partes que intervienen en el comercio electrónico, siendo el segundo criterio aquel destina a reconocer si existe algún tipo de exclusión interpretativa de alguna de las partes denunciadas; en tercer lugar, se tiene el criterio de evaluación respecto al nivel de satisfacción que se le otorga al consumidor.

1.8. Métodos

El desarrollo de la tesis se ha proyectado en base a las metas trazadas a través de los objetivos los cuales requirieron de la participación de los métodos que dirigen el análisis de la misma, es por ello que se contemplaron métodos desde el punto de vista de la interpretación de las reglas así como del contenido de los documentos que se plantean como objeto de observación.

✓ **Método exegético jurídico.** – la utilidad de este método interpretativo se plasma en el apoyo de reconocer el sentido literal de las reglas, sobre todo para este caso interesa revisar las pautas normativas existentes respecto del comercio electrónico y la determinación de la responsabilidad por parte del INDECOPI ante la insatisfacción del consumidor; esta pauta es lo que permite reconocer el verdadero sentido de las construcciones normativas, es así que se plantean como base de la evaluación de su aplicación.

✓ **Método sistemático jurídico.** – como bien se sabe que el ordenamiento jurídico que conforma el derecho interno genera una estructura o sistema que depende de un orden central que representa la Constitución, lo cual sirve de enlace a todo su esquema, es así que la interpretación que proporciona este método condujo a comprender la normativa existente o vinculada con el comercio electrónico para verificar si encaja correctamente en el esquema del sistema jurídico o si hace falta algún cambio, del mismo modo se proyecta para la elaboración de las sugerencias de los cambios normativos para lograr que encajen de manera adecuada en el esquema.

✓ **Método hipotético deductivo.** – la percepción de las garantías que brinda el INDECOPI, es un elemento que conduce a la comprensión de seguridad jurídica, por lo mismo que se ha realizado la evaluación de la estructura normativa desde un punto de vista general de la protección, para reconocer en función a ello la necesidad de establecer un criterio puntual o específico de tal protección, siendo en este caso la posibilidad de generar la incorporación normativa de la participación de los intervinientes en la relación comercial con el fin de brindar mayor protección por el reconocimiento específico de la responsabilidad en este ámbito comercial de la virtualidad.

✓ **Método inductivo.** – si bien es cierto que el análisis específico muestra una necesidad puntual sobre la protección de los intervinientes en el comercio electrónico, para el caso de la compras en el ámbito de las plataformas virtuales, corresponde la atención más adecuada en función a la forma en que se presenta la actividad, así quienes serán responsables deberán ser atendidos como tal en tanto exista una regla general que

ampare la creación de pautas puntuales que dirijan el criterio del evaluador, en este caso el criterio del funcionario de INDECOPI para reconocer la regla general que ampara a nivel constitucional el efecto de protección ante este tipo de riesgo comercial de las plataformas virtuales..

CAPÍTULO II: EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA REGULACIÓN JURÍDICA

2.1. Trabajos previos

Antecedentes Nacionales

Se ha considerado como primer antecedente la investigación de Vidal Ruiz María de Lourdes (2019), titulada “Análisis de la responsabilidad de los servicios de delivery de comida por aplicativos móviles, en la ciudad de Lima Metropolitana, en el año 2019”, presentada a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el grado de Maestro en Derecho de la Empresa; de la cual se ha recogido la siguiente conclusión: “Los contratos actuales que usan los aplicativos móviles como Glovo, Rappi y UberEats carecen de asunción de responsabilidad ante los incumplimientos reales o potenciales ante los consumidores”. (Vidal, 2019, pág. 89)

De acuerdo con la conclusión citada se puede reconocer un vínculo con la proyección que advierte un problema respecto a la ausencia de regulación jurídica que establezca las funciones que se le atribuyen a cada una de las partes que intervienen en el comercio electrónico. Ello, como se aprecia se relaciona directamente con una situación de responsabilidad, que sin duda alguna tendrá un efecto frente a las labores que desarrolla el funcionario representante del INDECOPI al momento de calificar la presunta infracción denunciada.

Lo señalado sirve de base para iniciar la evaluación de las contingencias administrativas que operan en razón a la ausencia de reglas que permitan reconocer de manera adecuada el nivel de responsabilidad de actos que generan insatisfacción al consumidor. Por lo mismo que se pretende analizar en función a ello los actos administrativos que se desarrollan a nivel de INDECOPI, para establecer el nivel de eficiencia de la calificación de estas presuntas infracciones.

Como segundo antecedente se considera la investigación de Sharon Vaisman Araujo (2018), titulada “Plataformas digitales que facilitan transacciones de consumo: Delimitación de responsabilidades de los proveedores frente a los usuarios finales en el marco del Derecho de Protección al Consumidor”, presentada a la Universidad de Piura para optar por el título profesional de Abogado; de la cual el autor hace mención que, respecto a la forma tradicional de observar la relación de consumo, se determina fácilmente la presencia de cada una de las partes “(...) sin embargo, en el caso de las PDI que intervienen en el mercado del comercio electrónico, la determinación de cada participante se vuelve más difícil de delimitar, llegando en algunos casos, a confundir la participación de cada sujeto”. (Vaisman, 2018, pág. 159)

De acuerdo con la conclusión citada se puede reconocer un vínculo con la proyección que advierte un problema respecto a las condiciones de participación de cada una de las partes que intervienen en una relación de consumo mediante el comercio electrónico, lo cual genera un espacio confuso en el desarrollo de la propia actividad y que puede trasladarse al ámbito de protección al consumidor, dado que esto afecta el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad en las resoluciones del INDECOPI.

De igual forma Sharon Vaisman Araujo (2018) en la tesis mencionada precisa que “(...) para efectos de la protección al consumidor (...) se puede concluir que no es necesario que exista una nueva legislación para cada tipo de PDI que se cree”. (Vaisman, 2018, pág. 159)

De acuerdo con la conclusión citada se advierte que en Perú no se ha promulgado aún una ley que regule específicamente la situación del consumidor digital en marco del Comercio electrónico. En la actualidad lo que se comprende como regulación específica, esto es la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se puede ubicar el conjunto de reglas que se ocupan de disponer de manera detallada el ámbito de garantías que se le ofrece al consumidor, se ha ocupado

de asegurar de manera importante y amplia la seguridad de la contratación en los diferentes ámbitos, pero también es posible apreciar que existen algunos aspectos que al momento de su creación no han sido asumidas por el legislador, lo cual se comprende en tanto que la relación con los avances de la tecnología no eran tan avanzados como en la actualidad, justificándose de alguna manera el vacío sobre el tema de la contratación electrónica a través de las plataformas de internet que se va incrementando con el tiempo.

Finalmente, lo antes mencionado, obedece a la falta de regulación en materia de comercio electrónico, esto en realidad quiere señalar que hace falta producir la confianza de parte del consumidor siendo trascendental crearla sobre la comercialización en el ámbito electrónico para este tipo de acuerdos, con lo cual la regulación permitirá que se acomoden las cargas y responsabilidades de cada uno de los sujetos que participan como personas naturales o jurídicas, con lo cual se genera certeza respecto a lo que se puede o debe esperar del nacimiento de estos vínculos comerciales.

Como tercer antecedente se considera la investigación de Karla Stefanny Huertas Vilca (2021), titulada “Propuesta de modificación del artículo 21 de la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, respecto a la protección de las expectativas del consumidor para garantizar la seguridad jurídica y el derecho a la idoneidad de bienes y servicios en los contratos de compra venta electrónicos a través del e-commerce”, presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego para optar por el título profesional de abogado; de la cual el autor concluye que, “(...) se verificó la necesidad de establecer las normas previstas en el Código de protección y defensa del consumidor considerando el contexto social y el aumento del e-commerce como consecuencia de la ola pandémica del COVID 19, con ello resaltar la confianza y certeza de los consumidores con respecto a las leyes que los respaldan frente al uso de nuevas modalidades de adquisición de productos”. (Huertas, 2021, pág. 130)

De acuerdo con la conclusión citada se advierte que es imprescindible la aplicación de garantías legales, debido a que se requiere mayor seguridad y confiabilidad en las transacciones comerciales a través de comercio electrónico, asimismo se deben garantizar los derechos del consumidor con la aplicación del principio pro-consumidor dentro del marco del comercio electrónico y con ello permitir una compra segura facilitando la experiencia de adquisición de productos o servicios.

Finalmente, de lo antes mencionado se concluye que el comercio electrónico, debe ser objeto de una adecuada regulación para brindar seguridad y confianza a las relaciones jurídicas que sobrevienen de este, debido a que actualmente dicha modalidad de adquisición de productos y servicios se ha incrementado, bajo ello nuestro ordenamiento jurídico se debe adaptar a las nuevas realidades tecnológicas, dado que actualmente nuestra legislación se ha visto insuficiente para dar respuestas a las denuncias administrativas referidas al comercio electrónico.

Como cuarto antecedente se considera la investigación de Marcelo Mejía (2008), titulada “El Comercio Electrónico”, presentada a la Universidad Particular de Loja para optar por el grado de Magister en Derecho Empresarial; de la cual el autor indica que existe “(...) La necesidad de implementar legislaciones que atiendan el problema jurídico de la inseguridad en el Comercio Electrónico, ha obligado a las Naciones Unidas, a la Comunidad Económica Europea y a países de América como Argentina, Brasil, Chile a implementar legislaciones que guarden armonía con las nuevas tecnologías, pero que al mismo tiempo atiendan a los principios de Seguridad, Autorregulación y Privacidad, cuya práctica es indispensable para la expansión segura del Comercio Electrónico”. (Mejía, 2008, pág. 93)

De acuerdo con la conclusión citada se advierte que en el mundo y América Latina en particular se ha manifestado un gran crecimiento, bajo ello es necesario reforzar los soportes jurídicos en nuestro país, debido a que en otros países existen contemplaciones jurídicas destinadas a la regulación de los vínculos que surgen al

producirse consumos en el ámbito de la virtualidad que proporciona una plataforma virtual a través de la internet o quizá algún otro tipo de mecanismo con similar característica para lograr un contrato con la necesaria seguridad en la transacción y ante el eventual incumplimiento la certeza de correctas acciones para establecer responsabilidad.

Bajo ello se puede observar que en el Perú no se ha promulgado aún una ley que regule específicamente la situación del consumidor digital. Hasta la fecha, la Ley N° 29571, Código de Protección del Consumidor, norma que contiene las disposiciones mínimas de protección a los consumidores no contempla las relaciones de comercio electrónico; por ello se ve que en su estructura normativa aprecia del Código, no se contempló espacios de control necesario sobre ámbitos que son recientes en su creación pero que ha crecido de manera exponencial; por tal razón se debe considerar la creación de espacios normativos adecuados para controlar no solamente el comercio como tal sin también dejar en claro el nivel de responsabilidad y los agentes que participan sobre este aspecto de la contratación electrónica..

2.2. Marco teórico

2.2.1. Concepto de comercio electrónico

Es importante señalar que a medida que avance la globalización, la rápida expansión de las tecnologías de la información y de la comunicación brinda claros beneficios en el mercado electrónico, pero a la vez se crean algunos riesgos ya que se da lugar a nuevos contextos comerciales con los que las personas no están completamente familiarizadas.

Ahora bien, no existe una definición única y general de comercio electrónico; sin embargo, encontramos en la doctrina una variedad de definiciones que se asemejan los unos de los otros.

Sobre la concepción del ámbito electrónico que asume el comercio se tiene lo recogido por Vaisman (2018) sobre la postura de Mateu De Ros, que “constituye un fenómeno jurídico y se concibe como la oferta y la contratación electrónica de productos y servicios a través de dos o más ordenadores o terminales informáticos conectados a través de una línea de comunicación dentro del entorno de red abierta que constituye Internet”.

Esto permite señalar que los vínculos establecidos mediante este tipo de comercio muestran detalles de avances tecnológicos de su progreso en el ámbito comercial, lo que augura un desenvolvimiento secuencial por la adhesión de gran cantidad de usuarios.

Por su parte Vaisman (2018) indica que el comercio electrónico es “toda actividad que tiene como finalidad el intercambio de bienes o la prestación de servicios (contratación), que se realiza utilizando el Internet”. Por lo que se entiende de la definición de dicho autor que el comercio electrónico utiliza herramientas tecnológicas para la concreción de sus transacciones.

Por otro lado, otra manera de entender el comercio electrónico nos la brinda Daysy Diaz y Blanca Valencia (2015) al señalar que “el comercio electrónico es toda transacción comercial (desde compraventa de bienes hasta prestación de servicios), en donde se encuentre involucrado el intercambio de valores, como el dinero, sea entre empresas, hogares, individuos, gobiernos u otras organizaciones públicas o privadas. Además, se llevan a cabo a través de medios digitales como un computador, aplicaciones de internet, web, EDI, sistemas de tecnología fija, telefonía interactiva; dentro de un mercado virtual que carece de límites geográficos y temporales.

Por otra parte, Espinoza Céspedes citado por Patricia Melgarejo (2016) señala que el comercio electrónico es un “conjunto de actividades e intercambios de naturaleza comercial que practican los cibernautas, en tiempo real y por medios electrónicos, a través del uso de redes.

Asimismo, por comercio electrónico podemos entender tanto la compra de productos o servicios por Internet, como la transferencia electrónica de datos entre operadores de un sector en un mercado, o el intercambio de cantidades o activos entre entidades financieras o la consulta de información con fines comerciales, a un determinado servicio, o un sinnúmero de actividades de similares características realizadas por medio de los medios electrónicos

Asimismo, según Davara Rodríguez: (...) por comercio electrónico podemos entender tanto la compra de productos o servicios por Internet, como la transferencia electrónica de datos entre operadores de un sector en un mercado, o el intercambio de cantidades o activos entre entidades financieras o la consulta de información con fines comerciales, a un determinado servicio, o un sinnúmero de actividades de similares características realizadas por medio de los medios electrónicos. (DAVARA, 1997, pág. 187)

Por su parte, Jijena Leiva indica que el comercio electrónico es “el intercambio telemático de información entre personas que da lugar a una relación comercial,

consistente en la entrega en línea de bienes intangibles o de un pedido electrónico de bienes tangibles, que pueden ser multimedia, consistir en imágenes, textos y sonidos”.

El comercio electrónico, comercio digital o e-commerce, se refiere a aquel tipo de transacción entre personas y empresas que involucra la compra, venta o intercambio de productos, bienes o servicios, que se desarrolla a través de redes informáticas, fundamentalmente internet, y cuyo sistema de pago es también electrónico, más usualmente mediante tarjetas de crédito. (Ordoñez Moran, Ordoñez Peña, & Victor, 2016 p.7).

El comercio electrónico se define 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. Por consiguiente, para determinar si una transacción comercial se puede considerar como comercio electrónico se toma en cuenta el método de pedido y no las características del producto que se adquiere, las partes implicadas, el método de pago o el canal de entrega, de acuerdo con la definición de la OCDE establecida en 2001 y revisada en 2009.

El comercio electrónico comprende las transacciones que se realizan (por ejemplo, las órdenes de compra que se emiten) a través de sistemas de redes informáticas que utilizan tecnologías de Internet y cuyos importes contractuales se capturan a través de dichos sistemas. En un sentido más amplio, “Internet” se sustituye por “sistemas de redes informáticas. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE, 2019 p.18)

La Oficina del Censo de los Estados Unidos (2018) emplea una definición similar; sin embargo, añade que el comercio electrónico también podría incluir las ventas en las que el precio y las condiciones de la venta se negocian a través de Internet, un dispositivo móvil (comercio móvil), extranet, red de EDI, correo electrónico u otros sistemas en línea comparables.

La Dirección General de Estadísticas de Canadá (2016) define el comercio electrónico como todas las ventas de bienes y servicios en las que el pedido se recibe a través de Internet y el compromiso de compra se adquiere también a través de ésta, aunque el pago puede efectuarse por otros medios. Especifica además que esta definición incluye los pedidos realizados por Internet, a través de una extranet o a través de EDI, y excluye los pedidos realizados por teléfono, fax o correo electrónico.

De forma similar, el Ministerio de Economía, Comercio e Industria de Japón (METI, por sus siglas en inglés) (2016) define el comercio electrónico tanto en un sentido estricto como en un sentido más amplio, de acuerdo con la definición original de la OCDE. En un sentido estricto, el comercio electrónico comprende las transacciones que se realizan (por ejemplo, las órdenes de compra que se emiten) a través de sistemas de redes informáticas que utilizan tecnologías de Internet y cuyos importes contractuales se capturan a través de dichos sistemas. En un sentido más amplio, “Internet” se sustituye por “sistemas de redes informáticas”.

La comunidad de políticas comerciales tiende a adoptar una visión mucho más amplia del comercio electrónico. El Programa de Trabajo sobre Comercio Electrónico de la Organización Mundial del Comercio (OMC) define el comercio electrónico como la “producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos” (WTO [OMC], 1998), que abarca muchas actividades que no entrarían en la definición de comercio electrónico que se emplea en este informe. En el contexto del comercio de servicios, la OMC define el comercio electrónico como: 1) la prestación de servicios de acceso a Internet, 2) la entrega electrónica de servicios y 3) el uso de Internet como canal de servicios de distribución, mediante el cual se compran bienes y servicios por Internet, pero se entregan posteriormente a los consumidores en forma no electrónica (WTO, 1998). De los antedichos, sólo el inciso 3) entraría en la definición actual de la OCDE, mientras que 1) y 2) sólo se considerarían en la medida en que estos servicios se hayan solicitado a través de una red informática.

2.2.2. Regulación jurídica del comercio electrónico

Nuestras sociedades se encuentran en un espinoso proceso el cual es diseñar, rediseñar o completar las reglas aplicables a las relaciones que se crean a partir de la utilización de las redes para esta actividad. La metodología que se pretende emplear y que se desprende de algunas de las legislaciones modernas vigentes consiste en establecer mínimos estándares que combinen la faz legal, con la técnica y con los aspectos de seguridad que van surgiendo en el devenir frente a los pronunciados avances en materia tecnológica. (DEVOTO, 2001, pág. 184)

Se precisa de la existencia de razones jurídicas válidas para la creación de reglas que operen sobre la actividad comercial a nivel electrónico, lo cual no se aprecia como una novísima teoría contractual, para lo cual sigue teniendo validez los preceptos del derecho patrimonial en el ámbito privado, pero aun así no se logra satisfacer el nivel de incertidumbre que aún genera la comercialización por este tipo de medios. (Nieto, 2016)

Por lo mismo es que el derecho al tener que cubrir las circunstancias que se dan en el desarrollo social y sus rasgos evolutivos, procura mantenerse al ritmo de dicha manifestación, por lo que debe ajustar sus normas lo cual alcanza sin duda al ámbito privado que corresponde al Estado controlar. Para el caso del comercio electrónico se debe establecer con cautela el tipo de regulación que deba adaptarse a este tipo de contratación moderna en función a su tecnología, se presume que deben mantenerse los lineamientos básicos para que sobre ello se establezca un nuevo sendero de acción que regule con la posibilidad de propios axiomas que se acomoden a dichos avances tecnológicos. (Dreyzin, 2005)

Es preciso entonces determinar de manera adecuada las reglas que serán aplicadas a este nivel privado de la relación sobre todo en el ámbito internacional, para lo cual no deberá descuidarse los criterios de carácter territorial, con lo cual se espera alcanzar un conflicto formalizado, es decir que exista un reconocimiento formal de la

relación contractual de este tipo, para lo cual tendrá vital trascendencia el uso de la propia tecnología de internet para establecer puntos de comunicación y en función a ello establecer un régimen legal básico. (González, 2006)

2.2.3. Efectos del comercio electrónico en las relaciones humanas

La distribución del producto o servicio puede ser mejorada, esto se da gracias al hecho de utilizar la Web haciendo que las empresas y los clientes puedan interactuar directamente, eliminando, por lo tanto, a los intermediarios y haciendo que las entregas sean de manera inmediata. Esto en términos de tiempo representa un gran ahorro. Reducción de costos en la transacción, se eliminan los formularios para pedidos, cotizaciones y otros y esto incide en muchos procedimientos, que en algunos casos desaparecen. En este contexto, los costos de la operación de compraventa bajan notablemente por no tener que procesar toda la información de los formularios y evita, además, la duplicidad de pedidos.

Teniendo en cuenta que la actividad empresarial es el producto de las relaciones humanas destinada al comercio y de otras índoles se tiene que el comercio al nivel de uso de las tecnologías ha tenido un impacto grande sobre dicha actividad, beneficiando a la clientela con las nuevas opciones creadas para acceder a la adquisición del producto e incluso del servicio prestado, sin tener en cuenta límites que la actividad física o presencial tienen como es el horario de atención al público u otras condiciones que el internet soluciona. (Silva, 2009)

Lo antes señalado permite ver un cambio en la realidad empresarial y las relaciones generadas, toda vez que la actividad combinada con el apoyo de la red mundial y su tecnología ha permitido el avance de la productividad en este tipo de negocios, pese a ello se aprecia una característica casi general, esto es que dicha empresas no manejan adecuadamente los conocimientos necesarios a fin de aprovechar adecuadamente los beneficios de este avance tecnológico, sobre todo en lo que respecta

a la regulación básica existente sobre el comercio electrónico. Esto salta en la realidad al observar que la mayoría de las organizaciones empresariales, aún no han considerado la incorporación de una política de fomento para estas prácticas, sobre todo se aprecia la falta de capacidad para el ejercicio de las actividades. (Gutiérrez, 2015)

El nivel de vinculación con las empresas y las relaciones humanas desarrolladas se aprecia de manera más clara en tanto que el E-commerce se ha convertido en una manera de negociación más indispensable en el ámbito empresarial; ese efecto se ha dado a nivel de las grandes, pequeñas y medianas empresas. Por tal razón también se ha evidenciado una influencia entre el comercio electrónico y la manera en que se comporta el mercado, sobre todo desde la perspectiva del consumidor vinculado con el acceso a los servicios o bienes, así como en el ámbito de satisfacción sobre los productos. (Centeno & Napán, 2021)

2.2.4. La responsabilidad administrativa

Es posible señalar un concepto normativo sobre la responsabilidad administrativa en tanto que la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley 27444) se modificó en función a la concepción jurídica de esta responsabilidad, por lo mismo que en su artículo 238 señala que aun cuando existiera otra posibilidad de reconocer responsabilidad ya prevista en el ordenamiento jurídico o las reglas específicas, debe entenderse que las personas jurídicas se convierten en responsables desde el punto de vista patrimonial respecto del administrado que hubiera sufrido un perjuicio por el accionar de aquella o por la manera en que se brindan los servicios que presta. (Baca, 2016)

Es importante considerar que la responsabilidad administrativa que interesa a esta investigación se enfoca en función a la teoría del daño, por lo mismo que se debe “considerar al Daño como el detrimento o menoscabo a un interés jurídicamente tutelado por el ordenamiento jurídico. Al ser el daño un menoscabo a un interés

jurídicamente tutelado la indemnización debe perseguir no una sanción sino una satisfacción de dicho interés conculcado”. (Patrón, 2019, pág. 75)

Como se puede apreciar en las descripciones, existe un vínculo con la protección del consumidor de los productos o servicios antes mencionados, esto conlleva a la idea de que esta garantía se ha desarrollado en el Perú ya con anticipación así en el año 1991 como lo indica el decreto legislativo 716, se entendía al consumidor como aquellos sujetos de carácter jurídico o natural que pueden adquirir o utilizar para disfrutar como un destinatario final de un determinado producto o servicio.

2.2.5. La regulación del comercio electrónico como tendencia en el derecho comparado

La tendencia peruana que se orienta a la regulación adecuada del comercio electrónico tiene un reflejo directo en el derecho comparado, esto dado que la condición de ausencia normativa se presenta de manera globalizada sobre todo en Latinoamérica, dado es el caso de países como Bolivia, Puerto Rico y Argentina que se han creado de forma coincidente la Comisión que se ha de encargar la reformulación del Código Civil orientando la determinación exacta de las pautas para el comercio electrónico.

Cabe indicar que el Perú se aprecia como el país que lidera esta tendencia de cambio en tanto que se han presentado diversos proyectos de Ley vinculados con la modificación del ordenamiento civil a fin de reconocer de manera adecuada la transacción comercial que se desarrolla de manera digital como es el caso de las tarjetas de crédito que permiten una adecuada comercialización, pero que aún no tienen el respaldo legislativo unificado a nivel internacional, esto es que la regulación aplica solamente en función al territorio que inspira la soberanía del país.

Para el caso peruano se tiene un problema respecto a la identificación de la manifestación de la voluntad en el decurso de la comercialización electrónica, por lo

mismo que se pretende establecer un cambio de paradigma respecto a la gestión del acuerdo o negocio entre presentes, que deberá ser suplido por la digitalización que otorgan los medios electrónicos a fin de que el contrato alcance el nivel de confiabilidad en su reconocimiento. Sobre todo, esta tendencia se aprecia del contexto de la regla plasmada en el artículo 141 del ordenamiento civil.

Esta condición es importante dado que el punto de partida del contrato será esta manifestación de las voluntades que participan en el acto de comercialización y que en consecuencia de esta base normativa tendría que acondicionarse las pautas de responsabilidad que aparecen el propio ordenamiento jurídico. Esta pauta genera la posibilidad de evaluar la responsabilidad en tanto que permite en este tipo de vínculo comercial la identificación de esta en función a la capacidad que tiene para decidir cada uno de los intervinientes en la relación comercial. (Postigo & Dupuy, 2000)

Es trascendente considerar la adecuación de la regla civil a este tipo de comercio, se tiene pues en el ordenamiento civil argentino existe un planteamiento que ajusta la condición del acto jurídico hacia el contenido del e-commerce, así se tiene en el artículo 913 de esa regulación, que señala el entendimiento de todas las formas de manifestación de voluntad para establecer el requisito del comercio electrónico, puesto que la digitalización permite la adaptación de esta regla hacia la condición de validez de la manifestación de voluntad. También se debe considerar que este intento de mejorar las condiciones de la evaluación del comercio electrónico no es del todo suficientes. (Manzaneda, 2019)

En el Perú existen lineamientos legislativos relacionados con el tema de la transacción electrónica así se tiene que “(...) destaca la Ley N° 27291, que modifica al Código Civil, y señala que cuando la Ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo, y dispone que, en materia de contratación entre ausentes, la oferta, su revocación, su

aceptación y cualquier otra declaración contractual se consideran conocidas en el momento en que llegan a la dirección del destinatario. Si se realizan a través de medios electrónicos, ópticos u otro análogo, se presumirá la recepción de la declaración contractual cuando el remitente reciba el acuse de recibo. Por su parte, la Ley de Firmas y Certificados Digitales o Ley N° 27269 de 2000, reformada mediante la Ley N° 27310, que modifica el artículo 11 de la Ley N° 27269 de 2000, establece los lineamientos generales que rigen la firma y la certificación digitales, así como las atribuciones de la autoridad competente y la actuación de las entidades de certificación y de registro o verificación”. (Blas, 2020)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Regulación jurídica

La regulación jurídica es la serie de normas, leyes, reglamentos y disposiciones que establecen y controlan las relaciones y comportamientos dentro de una sociedad o en un determinado ámbito jurídico. Estas regulaciones pueden provenir de diversas fuentes, como el gobierno, las instituciones internacionales, o acuerdos entre partes, como los contratos privados, y tienen como objetivo principal ordenar y garantizar el cumplimiento de ciertos estándares, derechos y deberes en una determinada actividad, sector o ámbito social.

La regulación jurídica abarca una amplia gama de áreas, incluyendo el derecho civil, penal, laboral, fiscal, ambiental, comercial, entre otras. Su función es establecer los parámetros dentro de los cuales se desenvuelven las actividades de individuos, empresas y entidades públicas, buscando así promover el orden, la seguridad jurídica y el bienestar social. (Koop & Lodge, 2019) (Mariano, 2018)

2.3.2. Partes contractuales

Se refieren a las personas o entidades que están involucradas en la celebración de un contrato legalmente vinculante. Cada contrato implica al menos dos partes: el o los individuos, empresas u organizaciones que acuerdan los términos y condiciones del contrato. Estas partes están legalmente obligadas a cumplir con las disposiciones establecidas en el contrato. Las partes contratantes o contractuales intervienen por sí mismas o por su representante, son los titulares de los intereses estipulados en el documento contractual, contrayendo derechos y obligaciones que emanan de este acto jurídico.

En un contrato típico, las partes contratantes suelen ser denominadas "parte contratante" o "parte" en el documento. Cada parte puede tener derechos y responsabilidades específicas que se derivan de los términos del contrato. Es

fundamental que las partes contratantes sean identificadas de manera clara y precisa en el contrato para evitar confusiones y garantizar la ejecución efectiva del acuerdo. (Torres Vasquez, 2012)

2.3.3. Comercio

Considerando la idea del economista y filósofo Adam Smith, quien escribió el libro “La riqueza de las naciones” el comercio debe ser entendido como el intercambio de bienes y servicios entre dos o más partes, esto es la compra y venta de productos y servicios que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, desde el descubrimiento de la agricultura los primeros habitantes de la tierra intercambiaban los productos con hombres de otros pueblos este comercio primitivo era conocido como “trueque”, luego de ello con el origen de la moneda sirvió como elemento intermedio para el intercambio asignando valores a los productos destinados a su negociación, hoy con los enormes avances tecnológicos el comercio no solo se limita al intercambio de bienes en espacios o presencia física, apareció en esta era digital las tarjetas de crédito débito y el comercio electrónico. (Silva Murillo, 2009)

2.3.4. Comercio electrónico

El comercio electrónico también conocido como *e-commerce*, en términos simples puede ser entendido como una manera de realizar transacciones comerciales donde las partes o los involucrados en este negocio interactúan o se conectan mediante soportes virtuales o electrónicos, como pueden ser laptops, tablets, smartphones, entre otros.

Esta forma revolucionaria y tecnológica de hacer negocios, en sentido más amplio, puede definirse como el empleo de la tecnología, informática y telecomunicaciones como soporte para el intercambio de bienes y servicios entre los particulares, sean personas naturales o jurídicas y estos con el estado. (Malca G. , 2001) (Sigmond, 2017)

2.3.5. Calificación de infracciones

El código de protección y defensa del consumidor en su artículo N°108 considera a las infracciones administrativas a los actos que infringen la citada norma por parte de los proveedores, Indecopi está facultado a investigar las denuncias ante posibles infracciones, en caso de encontrar evidencia suficiente, procede a calificar a gravedad de la infracción cometida. Esto se ve reflejado en el artículo 110 donde se abordan las sanciones administrativas que van desde amonestaciones hasta las 450 unidades impositivas tributarias, Indecopi tendrá la labor de calificarlas como infracciones leves, graves y muy graves. (Congreso de la república del Perú, 2010)

2.3.6. Calificación de Indecopi

La calificación de Indecopi se refiere al proceso mediante el cual se evalúa y clasifica las denuncias o casos presentados ante este organismo en relación con posibles infracciones a las normativas y leyes que regulan la competencia, la protección al consumidor y la propiedad intelectual en Perú.

Durante este proceso de calificación, Indecopi determina si las denuncias presentadas cumplen con los requisitos y condiciones establecidos para su procedencia. Esto implica verificar la competencia del organismo para conocer del caso, así como analizar si se han presentado suficientes elementos de prueba que respalden la acusación de la presunta infracción. Esta investigación puede incluir la recolección de pruebas, el análisis de documentación relevante, la realización de audiencias y otros procedimientos necesarios para esclarecer los hechos. (Congreso de la república del Perú, 2010)

2.3.7. Relación de consumo

La relación de consumo se refiere al vínculo jurídico que se establece entre un consumidor y un proveedor de bienes o servicios en el marco de una transacción comercial. En esta relación, el consumidor adquiere un producto o servicio para su

propio uso o consumo, mientras que el proveedor es el responsable de proporcionar dicho producto o servicio de acuerdo con los términos y condiciones acordados, así como con las leyes y regulaciones aplicables.

La relación de consumo está regulada por el derecho del consumidor y suele implicar una serie de derechos y obligaciones tanto para el consumidor como para el proveedor. Estos derechos pueden incluir el derecho a recibir información clara y veraz sobre los productos o servicios ofrecidos, el derecho a la protección contra prácticas comerciales desleales o engañosas, el derecho a la seguridad y calidad de los productos. (Congreso de la república del Perú, 2010)

2.3.8. Responsabilidad

La responsabilidad se refiere a la obligación legal que tiene una persona o entidad de asumir las consecuencias de sus acciones, decisiones o conductas. Esta responsabilidad puede ser de naturaleza civil, penal o administrativa, y está determinada por las leyes y normativas vigentes en un determinado país o jurisdicción. Por ejemplo, la responsabilidad civil implica la obligación de reparar el daño causado a otra persona o entidad como resultado de una conducta negligente, ilícita o culposa. En este caso, el responsable puede ser requerido a indemnizar económicamente a la parte afectada por los perjuicios sufridos. La responsabilidad penal se refiere a la obligación de responder ante un tribunal por la comisión de un delito, y puede resultar en sanciones como multas, penas de prisión u otras medidas punitivas establecidas por la ley.

Por otro lado, la responsabilidad administrativa se aplica en el contexto de la actividad del Estado o de las autoridades gubernamentales, y se refiere a la obligación de cumplir con los deberes y funciones asignados por la ley, así como de responder por los actos u omisiones que causen perjuicio a los ciudadanos o afecten el interés público. (Sanz Encinar , 2000)

2.3.9. Consumidor

El título preliminar de la ley N° 29571, código de protección y defensa del consumidor, en el punto número uno de su artículo IV considera definiciones y dentro de estas a la definición de consumidor o usuario, define a los consumidores como las personas naturales o jurídicas que compran y dan uso bienes o servicios materiales o inmateriales, para su propio beneficio o en favor de su familia, el mencionado cuerpo normativo no considera como consumidores a las personas que adquieren ciertos productos pero actúan como proveedores, es decir podemos aseverar que para los fines del código se considera como consumidor solamente a los consumidores finales. Es relevante mencionar la relevancia de los consumidores en la economía, ya que son sus decisiones las que influyen en la oferta y demanda de bienes y servicios en el mercado. (Congreso de la república del Perú, 2010)

2.3. 10. insatisfacción

La insatisfacción, es una experiencia evaluativa que genera juicios negativos de desaprobación en ese sentido se puede entender como la sensación de descontento o malestar experimentada por un individuo o grupo de consumidores respecto a un producto o servicio que han adquirido o utilizado. Esta insatisfacción puede surgir por diversas razones, como la percepción de que el producto o servicio no cumple con las expectativas, la mala calidad, un mal servicio al cliente, problemas con la entrega o cualquier otra experiencia negativa relacionada con la transacción comercial.

La insatisfacción del consumidor puede tener diversas consecuencias para las empresas, incluyendo la pérdida de clientes, daño a la reputación de la marca, reclamos legales o demandas de reembolso, entre otros. (Moliner Velazquez & Fuentes Blasco , 2010)

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El desarrollo de los resultados que se han obtenido de la observación de casos en esta tesis se ha desarrollado en base a la meta principal de la investigación es Determinar el efecto que genera la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor

Esta evaluación se ha producido teniendo en cuenta la población que en función a la propuesta de esta investigación se proyecta como población a las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI que durante los años 2021-2022 resolvieron sobre protección al consumidor ante el comercio electrónico. En base a esta determinación se estableció como muestra a 10 resoluciones finales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI que durante los años 2021-2022 resolvieron sobre protección al consumidor ante el comercio electrónico.

3.1. Análisis de resoluciones de INDECOPI

Tabla 1: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N° 275-2022-PSO-INDECOPI-PIU

Resolución	Vacios legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 275-2022-PSO-INDECOPI-PIU	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación que se puede apreciar de parte del funcionario de INDECOPI, se dirige únicamente sobre las reglas de la lógica administrativa vinculada con la denuncia, esto es interpreta como adecuada la participación tanto de la entidad comercial que representa la empresa administradora de la página web, así como del sujeto que comercializó el bien. Como resultado de esta interpretación lógica administrativa, excluye de la responsabilidad a la administradora de la página web.	Según lo que se aprecia en esta resolución, se ha producido la satisfacción del consumidor, a través de la orden de recojo del bien o producto y la devolución del importe pagado, acción a cargo del sujeto que comercializó a través de la página web.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 2: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: 364-2021/PS3

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
364-2021/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación que realiza INDECOPI respecto a las partes que intervienen en el comercio electrónico denota un efecto negativo sobre la correcta imputación de estas. Tal es el caso que ante la denuncia de manera exclusiva sobre el proveedor de la página web fue en el decurso del procedimiento ampliada hacia la empresa comercializadora del producto para imputar sobre los cargos. En sentido se aprecia también que producida la notificación obra la respuesta de este nuevo	Según lo que se aprecia en esta resolución, se ha producido la satisfacción del consumidor, que fue atendida de manera directa por el comercializador del bien incluso antes de la imputación que realizó INDECOPI.

imputado indicando la
subsanción del
perjuicio.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 3: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°398-2021/PS0-INDECOPI- JUN

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 398-2021/PS0-INDECOPI- JUN	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación que realiza el INDECOPI es limitada para este caso, sin duda en razón de la ausencia de reglas que determinen a las partes intervinientes en la relación comercial. Para este caso únicamente se denuncia contra el proveedor de la página web, teniendo un resultado excluyente de la responsabilidad por falta de legitimidad para obrar pasiva.	Esta decisión del procedimiento se reconoce como perjuicio directo a los intereses del consumidor, puesto que su necesidad no ha sido satisfecha.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 4: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1169-2021/PS3

Expediente	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 1169-2021/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación que realiza el INDECOPI es limitada para este caso, sin duda debido a la ausencia de reglas que determinen a las partes intervinientes en la relación comercial. Para este caso únicamente se denuncia contra el proveedor de la página web, teniendo un resultado excluyente de la responsabilidad por falta de legitimidad para obrar pasiva.	Esta decisión del procedimiento se reconoce como perjuicio directo a los intereses del consumidor, puesto que su necesidad no ha sido satisfecha.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 5: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1232-2021/PS3

Expediente	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 1232-2021/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación que realiza el INDECOPI es limitada para este caso, sin duda en razón de la ausencia de reglas que determinen a las partes intervinientes en la relación comercial. Para este caso únicamente se denuncia contra el proveedor de la página web, teniendo un resultado excluyente de la responsabilidad por falta de legitimidad para obrar pasiva. Sin embargo, se presenta la incorporación de oficio al sujeto que comercializó el bien a través de la página web resultado esta resolución con la	Se aprecia que, según lo determinado por la resolución de INDECOPI, se habría cubierto la necesidad del consumidor.

determinación de su
responsabilidad
ordenando la entrega
del producto mismo o
de similares
características.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 6: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°1688-2022/PS3

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Satisfacción del consumidor
N° 1688-2022/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	Se advierte de la calificación de parte de INDECOPI que analiza la responsabilidad tanto del proveedor de la página web, así como del sujeto que comercializó el producto materia de discusión, resultado finalmente que se excluye de responsabilidad a la página web y se sanciona al sujeto que comercializó el bien.	Se produce la satisfacción del consumidor en tanto que el denunciado proveedor del producto comercializado en la página web, se allanó al proceso.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 7: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°2034-2022/PS3

Expediente	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N°2034-2022/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	Se aprecia la calificación de parte de INDECOPI como imputados al proveedor de la página web, así como al proveedor del producto, además de la marca del producto que fue comercializado. Siendo así el resultado del caso ha sido el archivo del caso, quedando liberados de responsabilidad todos los imputados en el procedimiento administrativo sancionador.	El resultado de la decisión de INDECOPI produjo insatisfacción del consumidor debido al archivo del caso.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 8: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N° 2196-2022/PS1

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 2196-2022/PS1	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	Se aprecia de la calificación de INDECOPI, que admite la denuncia sobre el proveedor de la página web, así como al proveedor del producto comercializado. Este procedimiento tiene como resultado el archivo del caso.	El resultado del procedimiento genera insatisfacción del consumidor.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 9: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°155-2021/PS3

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción
N°155-2021/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	La calificación del INDECOPI consideró como imputados tanto a la página web, así como al proveedor del producto, teniendo como resultado la exclusión de responsabilidad respecto a la página web, entre tanto que el proveedor del producto se allanó indicando que había ya entregado el producto materia de la discusión en este procedimiento administrativo sancionador.	Con el resultado de la decisión administrativa de INDECOPI se da por cumplida la satisfacción del consumidor.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

Tabla 10: Evaluación de los criterios de calificación del INDECOPI en la resolución: N°815-2021/PS3

Resolución	Vacíos legales para la calificación	Calificación del INDECOPI respecto a las partes intervinientes	Nivel de satisfacción del consumidor
N° 815-2021/PS3	No se aprecia ninguna regla citada para la calificación que realiza el funcionario respecto a la determinación de las partes intervinientes en el comercio electrónico.	Se aprecia de la calificación del INDECOPI que considera como imputados tanto al proveedor de la página web, así como a la marca del producto. Resolvió finalmente en contra de la marca del producto que dejó sin efecto la potestad sancionadora por su allanamiento cumpliendo con la obligación de devolver la contraprestación pagada por el producto. Para el caso de la página web no fue imputada por falta de legitimidad para obrar pasiva.	Quedó satisfecha la necesidad del consumidor con el resultado del procedimiento.

Nota: construcción propia del investigador en base a la información brindada por el INDECOPI, según el anexo 1.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Discusión sobre los trabajos previos

Vidal (2019) ¿cuál es el argumento que serviría de base para la sugerencia de incorrecto tratamiento de la responsabilidad del servicio delivery?

Teniendo en cuenta que la responsabilidad en el campo administrativo se atiende con la aplicación de normas bajo un tratamiento objetivo, esto es lo que permite la determinación del nivel de lesiones que se estaría produciendo por la acción reconocida como infracción; este hecho se califica de acuerdo a las condiciones de participación de cada uno de los elementos que formalicen el vínculo comercial que será aquello con lo que se determine la insatisfacción del consumidor y por ende la traslación del carácter de responsabilidad sobre determinado sujeto.

En tal sentido, la propuesta de la investigadora citada es posible que tenga un sentido de certeza pero que termina solamente en el campo de la satisfacción del consumidor, la cual se muestra como insuficiente trayendo como consecuencia el establecimiento de responsabilidad, lo cual se entiende debería estar complementado por la evaluación del carácter de calificación que se sugiere como el efecto negativo del problema. Este aspecto es el que se pretende desarrollar a fin de mejorar el análisis hacia la determinación de sus efectos negativos o limitantes para la observación de la realidad que debe ejecutar el funcionario de INDECOPI.

Esto se advierte como la crítica sobre el resultado de la tesis citada como antecedente, en tanto que un argumento válido que permita indicar que existe un incorrecto tratamiento sobre la responsabilidad del comercio por el servicio Delivery, solo podría ser el resultado que arroje la evaluación de los casos en que se hubiera denunciado ante INDECOPI sobre la insatisfacción del servicio.

Vaisman (2018), ¿Qué tan apropiada sería la regulación del comercio electrónico para incorporar la participación de plataformas digitales?, de acuerdo al

resultado que obtiene el tesista citado como antecedente, existe en la realidad comercial una participación bastante importante respecto a las transacciones celebradas en plataformas digitales, sobre ello ha reconocido que existe un problema de ausencia legislativa, pero que no ha considerado como necesaria o apropiada la construcción de un esquema normativo destinado a controlar la actividad de estas plataformas, puesto que sería un labor interminable considerar a cada una de ellas en la regulación.

Sobre la segunda parte de la determinación de Vaisman se discrepa en tanto que la regulación desestimada si tendría cabida y validez jurídica, ello en tanto que el problema sale del alcance de su percepción debido a que obviamente no sería una tarea fácil el hecho de establecer pautas específicas para cada entidad del mundo digital destinado a la transacción de bienes; esto da a entender que no ha considerado el hecho de que todas estos medios tienen la misma característica, esto es albergar a un determinado número de personas que ofrecen sus productos en línea a través de estas plataformas. Lo interesante de sugerir la incorporación normativa que regule las plataformas virtuales, debe ser genérica, dadas las condiciones comunes de su estructura, prestando mayor atención a las características que deben ceñirse al resultado de evaluación de responsabilidad emanada de la relación comercial, desde luego ante la existencia de una cuestión que salga del marco de la legalidad.

La diferencia de la investigación citada con esta en desarrollo es precisamente la observación de aquellas circunstancias o condiciones que deban contemplarse en la normativa que como tal se entiende debe ser atendida como una necesidad social, para tal efecto es que se ha destinado la verificación de documentos oficiales obtenidos del INDECOPI con el fin de reconocer los factores comunes y de carácter vulneratorio de derechos de los consumidores, lo cual se puede observar en el ejercicio de la calificación de parte de esta entidad controladora, se presume que el resultado de esta evaluación debe arrojar una suerte de criterios sobre los que deba plantearse el acomodo legislativo para satisfacer esta necesidad social.

Huertas (2021) ¿Qué razones justifican la contemplación legislativa del comercio electrónico?, en el contexto de la evaluación realizada sobre el antecedente anterior se verifica como coincidencia la identificación de parte de ambos respecto a un problema en las características del comercio electrónico, adoptando esta última tesis la observación de la realidad social como un factor justificante para crear la regulación propuesta. Esta realidad describe un efecto del cambio social que se produjo a nivel mundial a razón de la pandemia iniciada en el año 2020, lo cual simboliza de manera histórica un cambio que representa el nivel de adaptación del ser humano.

Lo indicado anteriormente respecto a la adaptación del ser, supone la existencia de condiciones y posibilidades que le deban corresponder al derecho como regla para alcanzar una adecuada determinación de las necesidades sociales que circundan al comercio electrónico, la adaptación de las condiciones que ocupa este tipo de actividad involucra la necesidad de establecer pautas para controlar los efectos comerciales generados. Si el ser humano está en condiciones de un cambio, se entiende que la estructura normativa creada por el mismo en función a sus necesidades colectivas; por lo tanto, más capacidad debería tener el derecho como regla, para adaptarse a los cambios producidos por fenómenos tan grandes como el de la Pandemia.

El respaldo de todo ordenamiento jurídico interno se encuentra en la adecuada traslación de las necesidades sociales hacia la regla que tiene como finalidad ejercer el control, por lo mismo que la necesidad de establecer dicho control en el campo de la actividad del comercio electrónico, tendrá que verificar si la realidad que va a regularse contempla fundamentos válidos para convertirlo en un requerimiento social. Vale decir que deberá observarse si la explosión de este tipo de actividad originada en etapa de pandemia debe analizarse en razón del nivel de esta actividad con lo cual se mostrará si se mantiene el nivel de crecimiento respecto al uso de este tipo de mercado.

La presente investigación deberá considerar el indicador de crecimiento desde la etapa pandémica para observar los resultados en la actualidad, se presume que tendría como resultado un índice constante, lo cual sería el indicador de que la sociedad luego

de pandemia prefiere este tipo de comercio antes que el desarrollo de las transacciones convencionales o tradicionales, solo así estaría justificada la intervención del derecho para controlar la actividad privada; lo explicado constituye la base de todo ordenamiento, la necesidad que debe anticiparse a la propuesta.

Mejía (2008), ¿Cuál es el nivel de participación de la seguridad jurídica en el campo de las transacciones electrónicas?, sin duda alguna esta tesis que data ya tiempo atrás, ha servido para reconocer que el tema del comercio electrónico no es una cuestión creada en los últimos años, se trata cuando menos de la intención de promover este tipo de actividad desde ese entonces, habiendo encontrado como condición la seguridad jurídica, ello se presume en tanto que, si la intención es consolidar el crecimiento de este tipo de transacciones, tendría que optarse por brindar a los usuarios las reglas que determinen la vinculación contractual que permita a este espacio virtual consolidar los negocios.

Como se puede apreciar, las condiciones expuestas deben ser analizadas en función a la antigua necesidad de promover y la actual circunstancia de controlar este tipo de comercio electrónico, en tal sentido la proyección de esta tesis se impulsa sobre esta determinación para dedicar el análisis a otro tipo de circunstancias, vale decir la pauta de responsabilidad, tanto para agentes activos o entidades que se involucren respecto de una acción pasiva, como es el caso interesante para esta tesis, el que corresponde a las plataformas digitales; todo ello en tanto se requiere la adecuada individualización de los sujetos que alberga la actividad calificada como afectación de los intereses del consumidor, así como la observación del carácter de solidaridad en la calificación de dicha responsabilidad.

Toma de postura:

Del análisis de la discusión de los trabajos previos se puede advertir que existe una la realidad social como un factor justificante para crear la regulación del comercio

electrónico. El comercio electrónico se ha extendido por todo el mundo, alterando las formas en que los actores económicos se relacionan entre sí. Los consumidores compran cada vez más en línea, beneficiándose de la comodidad y de la creciente diversidad de productos del comercio electrónico, por lo que existe una necesidad social, de regularlo para crear confianza en el mismo, en tanto los participantes ajustarán sus conductas a lo establecido en la norma y los consumidores sabrán que esperar de ellos, finalmente la propuesta normativa busca dotar a la administración pública de los instrumentos necesarios que le permita establecer los estándares mínimos de protección en las relaciones de consumo que surgen a través de medios digitales, así como, calificar adecuadamente las presuntas infracciones respecto al comercio electrónico.

Teniendo en cuenta que el resultado de las investigaciones tomadas como antecedentes son el producto de un análisis general respecto al comercio electrónico, ello se ha tomado como base para la construcción de un nuevo esquema de análisis, esto es que se centra en un aspecto específico relacionado con la ausencia de regulación en la que se debería establecer parámetros determinantes respecto a quienes son los que intervienen así como las características de la acción en específico, lo cual tiene un efecto en la parte procesal de la acción estatal para el control administrativo de las infracciones cometidas en este rubro. Es decir que a efectos de la sanción que debiera aplicarse se precisa primero del reconocimiento de las acciones para ser recogidas en la propia regla y de este modo coadyuvar la acción calificadora que desarrolla el funcionario, acción que fortalecería la protección que ofrece la organización estatal sobre los derechos del consumidor.

4.2. Discusión sobre los objetivos específicos

4.2.1. Discusión del objetivo específico: “Estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes”

Bajo el entendido caso de la existencia de necesidades sociales que respaldan la intervención del Estado, conviene explicar el sentido de aplicación de estas estrategias que dependen de la política pública derivada hacia la protección de los intereses comunes de los consumidores en el ámbito social peruano. Si bien es cierto el origen de esta necesidad social surge de aquellos intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, ello implica la existencia o surgimiento de condiciones conflictivas que requieren ser atendidas.

Es precisamente en este ámbito en el que participa la acción estatal para garantizar estos intereses sociales que se involucran con los derechos del consumidor y de este modo alcanzar la correcta determinación de las acciones que han de tomarse para alcanzar el equilibrio social ante la presencia de conflictos en estas relaciones económicas de consumo; por lo mismo que en este marco de comprensión resulta prudente cuestionar ¿Se necesita establecer estándares mínimos de protección entorno al comercio electrónico?

El entendimiento de la intervención estatal en función a las necesidades que se observan en la realidad sirve para la construcción de las políticas públicas que garanticen el bienestar social y por ende que establezcan una guía para el correcto desarrollo de las actividades, se vincula con la necesidad en este campo de la protección de los intereses del consumidor en razón de la postura que asume estos intereses como derechos y bajo tal comprensión impulsa de manera directa la existencia de límites. Esta postura se basa en la teoría de la relatividad de los derechos, puesto que ninguno puede concebirse como absoluto.

Esta condición tiene asidero en las propias garantías que emanan de la normativa constitucional, ello en tanto que estas pautas crean su estructura en función directa con los límites constitucionales, sin los cuales ningún derecho podría ejercerse con libertad. En tal sentido, se advierte la necesidad de establecer no solo una condición de estándares mínimos para la protección entorno al comercio electrónico, sino que además se deberá establecer todo un marco normativo que involucre pautas mínimas en posición de equilibrio respecto al control; vale decir que, el principio de igualdad entre las partes deberá primar a fin de no caer nuevamente en el caos contractual que ahora se evidencia ante la falta de control.

En tal sentido lo que se precisa de este marco normativo, en general, más allá de la falta de regulación de supuestos en específico sobre el Comercio Electrónico, tal necesidad se estaría refiriendo en extenso a una protección idónea que contemple todas las posibilidades de conflicto. Sobre ello, se tiene que tomar en consideración, ciertas cuestiones que merecen apartados textuales, la responsabilidad de las partes intervinientes en el Comercio Electrónico, que no solo tendría que ser de parte del proveedor del bien o servicio, sino para todos los que intervienen en la transacción; asimismo al ofrecimiento de información, la publicidad, los procesos de confirmación contractual, los pagos, los procedimientos de atención a problemas, la privacidad y seguridad de los datos personales.

Toma de postura

Luego de estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes, se denota que si bien es cierto, existen necesidades sociales que requieren la intervención del estado, estas necesidades recaen sobre aquellos intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, ello implica la existencia o surgimiento de condiciones conflictivas que requieren ser atendidas, la acción estatal debe garantizar los intereses sociales que se involucran con los derechos del consumidor y de este modo alcanzar la correcta determinación de las acciones que han de tomarse para lograr el equilibrio social ante la presencia de conflictos de estas

relaciones económicas de consumo; por lo mismo que en este marco de comprensión resulta prudente cuestionar ¿Se necesita establecer estándares mínimos de protección entorno al comercio electrónico?

Ahora bien, la intervención estatal en función a las necesidades que se observan en la realidad sirve para la construcción de las políticas públicas que garanticen el bienestar social y por ende que establezcan una guía para el correcto desarrollo de las actividades, bajo ello se advierte la necesidad de establecer no solo una condición de estándares mínimos para la protección entorno al comercio electrónico, sino que además se deberá establecer todo un marco normativo que involucre pautas mínimas en posición de equilibrio respecto al control; vale decir que, el principio de igualdad entre las partes deberá primar a fin de no caer nuevamente en el caos contractual que ahora se evidencia ante la falta de control.

4.2.2. Discusión sobre el objetivo específico: “Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función ante la insatisfacción del consumidor”

Las condiciones en las que se genera la administración pública requieren de una suerte de control que le corresponde al propio Estado crear, esto se desarrolla en la ruta que representan los procedimientos que aplican en la administración estatal; si bien es cierto cada institución tiene su mecanismo de control en torno a su autonomía, todas las entidades públicas dependen de una pauta general. En tal sentido conviene preguntar ¿Qué medida adopta el Estado para generar control sobre el desarrollo de la administración pública?, en tanto que la adopción de medidas que esta investigación pretendió analizar están circunscritas al manejo del sector público encargado de otorgar un servicio de protección, corresponde revisar solamente este aspecto.

De acuerdo con lo señalado, las condiciones de la administración pública para su correcta ejecución tienen el resguardo de un esquema de control a través del procedimiento administrativo sancionador, el mismo que adopta como naturaleza jurídica la potestad otorgada por la administración pública para imponer una sanción ante el reconocimiento de la infracción administrativa, esta secuencia de actos propicia no solamente el efecto de persecución de los errores en la administración pública, sino también supone un mecanismo de prevención aún cuando se trataría de una similar a la que tiene el Derecho Penal, esto entendido bajo el carácter de residual, es decir que solamente previene en función al amedrentamiento de quienes observan desde fuera la aplicación de estas sanciones para evitar su repetición.

Habiendo señalado la función específica que desarrolla el procedimiento administrativo sancionador, es importante en dicha secuencia de actos que le permiten cumplir tal tarea, verificar ¿cuál es el elemento más importante que conduce a la materialización de su función sancionadora?, como tal en base al control de las pautas garantistas que recoge la estructura de la organización social y política del Estado a través de la Constitución, se precisa de cuidar el aspecto de control que ofrece la legalidad, ello en tanto que la actuación de los funcionarios que han de aplicar tales sanciones, debe tener una guía específica para poder desarrollar el razonamiento que justifique la sanción correspondiente ante las infracciones.

Como se ha explicado, este peculiar elemento cumple la función de observar la existencia de ciertas características en el desarrollo de la administración pública para que se reconozca en la actividad ciudadana aspectos que salen del marco de lo permitido para en virtud de ello vincular dicha percepción con el carácter punitivo que se ve reflejado en la norma que tipifica la acción. Entonces, toda esta descripción recae en el concepto de calificación, el mismo que se orienta no solo en base a la estructura que regula la administración pública sino también depende del control principista que emana de la normativa constitucional para que se produzca un procedimiento con las garantías suficientes que otorguen certeza y legalidad al resultado.

Conforme a lo descrito, existe un esquema de protección para el cumplimiento de la estructura normativa respecto a la administración pública que trasciende al campo de lo privado para establecer controles destinados a la protección, por lo mismo que interesa saber ¿cómo se vincula la calificación de las infracciones en el procedimiento administrativo sancionador con la insatisfacción del consumidor?, es interesante observar esta última condición que existe como base de la finalidad otorgada al INDECOPI, puesto que se presenta como el controlador de las actividades que se han producido en la realidad y que tuvieron un resultado negativo sobre la satisfacción e las necesidades emanadas de una relación de consumo de bienes o servicios.

La importancia de este vínculo surge precisamente ante el requerimiento de pautas específicas para que la calificación se produzca de una manera adecuada, vale decir que la acción que desarrolla el funcionario público encargado de la verificación de ciertas conductas que representan una infracción, debe estar puntualmente especificada en la su normativa. Se entiende que para casos en los que la relación de consumo se torna en el principal elemento de observación, tendrán que atenderse una gran cantidad de variantes en este tipo de comercio, por lo mismo que la notificación de imputación de cargos se convierte en el génesis del procedimiento administrativo que inicia el INDECOPI en materia de protección al consumidor.

Dicha importancia adquiere mayor trascendencia si es que la ausencia de regulación específica en cuanto a la descripción de los factores que le permitan al funcionario identificar no solo la acción que desnaturaliza el ordenamiento administrativo, sino también la identificación exacta de las partes que intervienen en dicha acción limitante de la satisfacción del consumidor, es decir que ante la falta de descripción típica no prospera la calificación de la presunta infracción.

Toma De Postura

Luego de Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función

ante la insatisfacción del consumidor, se verifica que las condiciones en las que se genera la administración pública requiere de una suerte de control que le corresponde al propio Estado crear, esto se desarrolla en la ruta que representan los procedimientos que aplican en la administración estatal, estas condiciones de la administración pública para su correcta ejecución tienen el resguardo de un esquema de control a través del procedimiento administrativo sancionador, el mismo que adopta como naturaleza jurídica la potestad otorgada por la administración pública para imponer una sanción ante el reconocimiento de la infracción administrativa; como tal en base al control de las pautas garantistas que recoge la estructura de la organización social y política del Estado a través de la Constitución, se precisa de cuidar el aspecto de control que ofrece la legalidad, ello en tanto que la actuación de los funcionarios que han de aplicar tales sanciones, debe tener una guía específica para poder desarrollar el razonamiento que justifique la sanción correspondiente ante las infracciones.

La importancia del vínculo que surge ante el requerimiento de pautas específicas para que la calificación de las infracciones en el procedimiento administrativo sancionador vinculadas con la insatisfacción del consumidor se produzca de una manera adecuada, está relacionada con la acción que desarrolla el funcionario público encargado de la verificación de ciertas conductas que representan una infracción, debido a que estas deben estar puntualmente detalladas en la normativa. Se entiende que para casos en los que la relación de consumo se torna en el principal elemento de observación, tendrán que atenderse una gran cantidad de variantes en este tipo de comercio, por lo mismo que la notificación de imputación de cargos se convierte en el génesis del procedimiento administrativo que inicia el INDECOPI en materia de protección al consumidor, esto adquiere mayor trascendencia si es que la ausencia de regulación específica en cuanto a la descripción de los factores que le permitan al funcionario identificar no solo la acción que desnaturaliza el ordenamiento administrativo, sino también la identificación exacta de las partes que intervienen en dicha acción limitante de la satisfacción del consumidor, es decir que ante la falta de descripción típica no prospera la calificación de las presuntas infracciones.

4.2.3. Discusión sobre el objetivo específico: “Analizar el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI”

El resultado del análisis de las resoluciones administrativas de INDECOPI muestra una condición de ineficiencia en la calificación de la responsabilidad que debería ser analizada de manera idónea en cada caso en particular, es así que se presenta una cualidad dependiente de las reglas, esto es un sentido normativo, por lo mismo que corresponde cuestionar ¿Existe vacíos legales respecto a la calificación de responsabilidad de los actores que intervienen en el comercio electrónico?, esta ausencia normativa sin duda hace referencia a la descripción de las partes que intervienen en el comercio electrónico con especial atención de las que se realizan a través de las populares páginas web destinadas a incorporar en sus espacios a quienes desean promocionar sus productos y gestionar la comercialización.

Como tal esta ausencia normativa es la que tiene un reflejo directo en la realidad administrativa en tanto que las resoluciones analizadas sobre procedimiento administrativo sancionador, no desarrolla una clara calificación de las acciones, así como no determina la existencia de partes intervinientes de manera exacta, precisamente porque no existe una regla que lo especifique de manera puntual. Esto se traduce incluso en un problema de inseguridad jurídica en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador, puesto que está ausente la condición de certeza que debería tener finalmente el fallo de los funcionarios.

Lo explicado al vincularse con la calificación observada en las resoluciones permite orientar una pregunta para saber si ¿El INDECOPI está calificando correctamente las presuntas infracciones cometidas por las partes intervinientes en el comercio electrónico?, esto se aprecia en cuando menos dos modos o criterios, puesto que en un primer momento se aprecia que la parte denunciante consigna a un solo responsable que es el proveedor de la página web y no quien comercializa el producto

materia de discusión, además de ello se aprecia en segundo lugar la existencia de un criterio orientado por el hecho de que la parte denunciante consigna como responsables tanto a la página web y al que comercializa el producto, siendo así en tercer lugar se presenta el supuesto de calificación en tanto que el denunciante sindicaba además de los dos últimos indicados agregando a la marca comercial del producto.

Como se aprecia del resultado, en los tres supuestos se tiene que existe un problema en la calificación estrictamente ligado con dos elementos primero la ausencia de regulación sobre las partes que intervienen en las ventas electrónicas y segundo la forma en que el afectado percibe la realidad como tal, lo cual impulsa su acción para acceder al procedimiento en pos de la protección de su derecho como parte de la satisfacción del consumidor.

Si bien es cierto que no hay regla específica, debería existir un criterio puntual que determine la manera en que se habrá de tratar a este tipo de sujetos en tanto se les identifique como tal, es así que resulta importante saber ¿Cuál es la guía para la calificación de responsabilidad actores que intervienen en el comercio electrónico por parte de INDECOPI?, de acuerdo a lo que se ha señalado y atendiendo a los tres criterios distintos observados de parte de la calificación en el procedimiento administrativo sancionador, se aprecia que no existe una guía para tal fin, es decir que la calificación se estaría realizando en función a las máximas de la experiencia enriquecidas con las experiencias a nivel internacional.

Toma De Postura:

Según lo que se ha obtenido como resultado de Analizar el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI, es posible indicar que esta actividad funcional es deficiente, cualidad que depende de dos factores, el normativo que se vincula con la ausencia de la regla que detalle de manera específica quienes son las partes que intervienen en el comercio electrónico para establecer su nivel de responsabilidad, así

como también se vincula con la forma en que el afectado percibe el origen del perjuicio, es decir si corresponde al proveedor de la página web donde se ofrecen los productos o si se percibe el origen de la afectación de parte de quien comercializa el producto de manera directa.

Además de lo señalado respecto a la condición procedimental observada en las resoluciones del INDECOPI sobre estos temas vinculados con la eficiencia, también se aprecia que pese a la calificación con criterios distintos y resultados distintos sobre la responsabilidad administrativa de las partes intervinientes, existe un resultado final favorecedor al consumidor, lo cual si se aprecia como positivo y hasta eficiente, pero no se puede dejar de lado el tema de la insuficiente seguridad jurídica, dado que la ausencia de un criterio adecuado para calificar la responsabilidad de los que participan en el comercio electrónico no resulta ajustado a la predictibilidad que debería caracterizar a las decisiones administrativas.

4.2.4. Discusión sobre el objetivo específico: “Sugerir la incorporación normativa para establecer estándares mínimos respecto a las funciones de las partes intervinientes en el marco del comercio electrónico para la protección de los consumidores”

Atendiendo a los resultados que se han obtenido en el desarrollo analítico de esta tesis, se tiene que afianzar una sugerencia en la necesidad urgente de atender de manera correcta la satisfacción del consumidor, sobre todo teniendo en cuenta que la regulación sobre comercio electrónico aun es deficiente en el Perú, no se tiene un espacio normativo codificado de manera especial que permita atender este tipo de conflictos de manera adecuada. Por lo indicado resulta conveniente sugerir la creación de un espacio de alivio provisional respecto a la necesidad de establecer de forma clara a los participantes en las relaciones comerciales electrónicas, con lo cual se podrá

calificar adecuadamente la responsabilidad de las mismas en función de su manifestación de voluntad.

Todo lo señalado se basa en el hecho de que la existencia de necesidades sociales que requieren la intervención del Estado cada vez son mayores y que en este caso se incorpora a la transacción comercial electrónica, estas necesidades recaen sobre aquellos intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, ello implica la existencia o surgimiento de condiciones conflictivas que requieren ser atendidas, la acción estatal debe garantizar los intereses sociales que se involucran con los derechos del consumidor y de este modo alcanzar la correcta calificación.

Se precisa por ello fortalecer las políticas públicas que garanticen estándares mínimos para la protección entorno al comercio electrónico, sino que además se deberá establecer todo un marco normativo que involucre pautas mínimas en posición de equilibrio respecto al control; vale decir que, el principio de igualdad entre las partes deberá primar a fin de no caer nuevamente en el caos contractual que ahora se evidencia ante la falta de control, esto se puede lograr mediante la verificación de la manifestación de voluntad para el desarrollo de estas actividades, en la cual se debe considerar la voluntad de todos los que intervienen como los son además del consumidor, las plataformas, marcas y el propio comercializador.

Es entonces, responsabilidad del Estado crear la ruta que representan los procedimientos aplicados en la administración estatal, estas condiciones de la administración pública para su correcta ejecución tienen el resguardo de un esquema de control a través del procedimiento administrativo sancionador, el mismo que adopta como naturaleza jurídica la potestad otorgada por la administración pública para imponer una sanción ante el reconocimiento de la infracción administrativa.

Se pretende con todo ello generar un espacio dotado de legalidad, ello en tanto que la actuación de los funcionarios que han de aplicar tales sanciones debe tener una

guía específica para poder desarrollar el razonamiento que justifique la sanción correspondiente ante las infracciones. Estas acciones sancionadoras están vinculadas con la insatisfacción del consumidor se produzca de una manera adecuada, está relacionada con la acción que desarrolla el funcionario público encargado de la verificación de ciertas conductas que representan una infracción, debido a que estas deben estar puntualmente detalladas en la normativa.

La observación de la realidad a través de las resoluciones del INDECOPI, indica que esta actividad funcionarial es deficiente, cualidad que depende de dos factores, el normativo que se vincula con la ausencia de la regla que detalle de manera específica quienes son las partes que intervienen en el comercio electrónico para establecer su nivel de responsabilidad, así como también se vincula con la forma en que el afectado percibe el origen del perjuicio, es decir si corresponde al proveedor de la página web donde se ofrecen los productos o si se percibe el origen de la afectación de parte de quien comercializa el producto de manera directa; esto acarrea otra condición como es la insuficiente seguridad jurídica, dado que la ausencia de un criterio adecuado para calificar la responsabilidad de los que participan en el comercio electrónico no resulta ajustado a la predictibilidad que debería caracterizar a las decisiones administrativas.

Toma de postura:

Se precisa de acuerdo a todo lo señalado que existe una condición de insuficiencia legislativa respecto a las partes intervinientes en el comercio electrónico lo cual trae como consecuencia la dificultad para el INDECOPI en la calificación de las partes y su responsabilidad, todo ello se puede verificar en la variada forma de interpretar esta condición participativa trayendo como consecuencia directa la inseguridad jurídica que se denota de las resoluciones analizadas. Es así que resulta prudente la adecuación normativa provisional, esto es que en tanto se pueda crear de manera completa una regulación especial para este tipo de comercialización a través de la web, deba crearse una mínima indicación en el ordenamiento civil que le permita al funcionario de INDECOPI, sancionar de manera adecuada la participación de los

responsables mediante el reconocimiento de la manifestación de voluntad expresada a través de medios informáticos y electrónicos.

4.3. Validación de las variables

4.3.1. Validación de la variable independiente: la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico

Del análisis de la discusión de los trabajos previos se puede advertir que existe una la realidad social como un factor justificante para crear la regulación del comercio electrónico. Este tipo de contratación a nivel de la plataformas del internet que permite comercializar bienes e incluso servicios es un tipo de acuerdo que se produce a nivel mundial lo cual sale del tradicional efecto que produce la contratación sobre todo respecto a la proliferación de las modalidades destinadas a la evolución de los acuerdos virtuales, se trata de un fenómeno que involucra cada vez a más usuarios para comprar de manera virtual, produciéndose un beneficio en el sentido de la facilidad de adquirir lo deseado sin salir de su espacio cómodo, y sobre todo tener el acceso a diferentes variedades innovando en este campo de la comercialización, en virtud de lo que existe una necesidad social, de regularlo para crear confianza en el mismo, para lo cual se precisa de que las partes se acomoden conductualmente hacia un parámetro específico en las reglas así como la posibilidad de generar confianza de parte del consumidor, finalmente la propuesta normativa busca dotar a la administración pública de los instrumentos necesarios que le permita establecer los estándares mínimos de protección que se debe dar en el vínculo consumista que se genera lo cual se produce mediante el medio digital o la plataforma virtual, lo cual permite calificar de manera adecuada las presuntas infracciones respecto al comercio electrónico.

Teniendo en cuenta que el resultado de las investigaciones tomadas como antecedentes son el producto de un análisis general respecto al comercio electrónico, ello se ha tomado como base para la construcción de un nuevo esquema de análisis, esto es que se centra en un aspecto específico relacionado con la ausencia de regulación en la que se debería establecer parámetros determinantes respecto a quienes son los que intervienen así como las características de la acción en específico, lo cual tiene un efecto en la parte procesal de la acción estatal para el control administrativo de las

infracciones cometidas en este rubro. Es decir que a efectos de la sanción que debiera aplicarse se precisa primero del reconocimiento de las acciones para ser recogidas en la propia regla y de este modo coadyuvar la acción calificadora que desarrolla el funcionario, acción que fortalecería la protección que ofrece la organización estatal sobre los derechos del consumidor.

Luego de estudiar la doctrina jurídica respecto al comercio electrónico para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes, se denota que si bien es cierto, existen necesidades sociales que requieren la intervención del estado, estas necesidades recaen sobre aquellos intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, ello implica la existencia o surgimiento de condiciones conflictivas que requieren ser atendidas, la acción estatal debe garantizar los intereses sociales que se involucran con los derechos del consumidor y de este modo alcanzar la correcta determinación de las acciones que han de tomarse para lograr el equilibrio social ante la presencia de conflictos de estas relaciones económicas de consumo; por lo mismo que en este marco de comprensión resulta prudente cuestionar ¿Se necesita establecer estándares mínimos de protección entorno al comercio electrónico?

Ahora bien, la intervención estatal en función a las necesidades que se observan en la realidad sirve para la construcción de las políticas públicas que garanticen el bienestar social y por ende que establezcan una guía para el correcto desarrollo de las actividades, bajo ello se advierte la necesidad de establecer no solo una condición de estándares mínimos para la protección entorno al comercio electrónico, sino que además se deberá establecer todo un marco normativo que involucre pautas mínimas en posición de equilibrio respecto al control; vale decir que, el principio de igualdad entre las partes deberá primar a fin de no caer nuevamente en el caos contractual que ahora se evidencia ante la falta de control.

En base a estas indicaciones recabadas en base a las tomas de postura del investigador se llega a validar la variable bajo la siguiente indicación:

La ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico.

4.3.2. Validación de la variable dependiente: la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor

Luego de Interpretar dogmáticamente el procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad para comprender su función ante la insatisfacción del consumidor, se verifica que las condiciones en las que se genera la administración pública requiere de una suerte de control que le corresponde al propio Estado crear, esto se desarrolla en la ruta que representan los procedimientos que aplican en la administración estatal, estas condiciones de la administración pública para su correcta ejecución tienen el resguardo de un esquema de control a través del procedimiento administrativo sancionador, el mismo que adopta como naturaleza jurídica la potestad otorgada por la administración pública para imponer una sanción ante el reconocimiento de la infracción administrativa; como tal en base al control de las pautas garantistas que recoge la estructura de la organización social y política del Estado a través de la Constitución, se precisa de cuidar el aspecto de control que ofrece la legalidad, ello en tanto que la actuación de los funcionarios que han de aplicar tales sanciones, debe tener una guía específica para poder desarrollar el razonamiento que justifique la sanción correspondiente ante las infracciones.

La importancia del vínculo que surge ante el requerimiento de pautas específicas para que la calificación de las infracciones en el procedimiento administrativo sancionador vinculadas con la insatisfacción del consumidor se produzca de una manera adecuada, está relacionada con la acción que desarrolla el funcionario público encargado de la verificación de ciertas conductas que representan una infracción, debido a que estas deben estar puntualmente detalladas en la normativa. Se entiende que para casos en los que la relación de consumo se torna en el principal elemento de observación, tendrán que atenderse una gran cantidad de variantes en este tipo de comercio, por lo mismo que la notificación de imputación de cargos se convierte

en el génesis del procedimiento administrativo que inicia el INDECOPI en materia de protección al consumidor, esto adquiere mayor trascendencia si es que la ausencia de regulación específica en cuanto a la descripción de los factores que le permitan al funcionario identificar no solo la acción que desnaturaliza el ordenamiento administrativo, sino también la identificación exacta de las partes que intervienen en dicha acción limitante de la satisfacción del consumidor, es decir que ante la falta de descripción típica no prospera la calificación de las presuntas infracciones.

De conformidad con lo establecido en estas últimas indicaciones corresponde dar por validada la variable a través de la siguiente indicación:

La calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor es ineficiente y excluyente de quienes si tienen participación en el comercio electrónico

Conclusiones

Conclusión general

Se ha llegado a la conclusión de que la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico está produciendo un efecto negativo sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor la cual se observa como ineficiente y excluyente de quienes si tienen participación en el comercio electrónico.

Conclusiones específicas

Primera:

Se concluye en base a la doctrina sobre comercio electrónico estudiada para reconocer la necesidad de regular jurídicamente las funciones de sus partes intervinientes, que existen necesidades sociales involucrando intereses particulares orientados a la adquisición de bienes y servicios, en las que se producen conflictos, para cuya solución se requiere de acciones destinadas al equilibrio social en las relaciones de consumo; ello depende de las políticas públicas que debe establecer estándares mínimos y un marco normativo que involucre el principio de igualdad entre las partes para evitar el caos contractual que ahora se evidencia ante la falta de control.

Segunda

Se concluya en base a la interpretación dogmática del procedimiento administrativo sancionador respecto a la calificación de la responsabilidad destinada a comprender su función ante la insatisfacción del consumidor, se verifica que precisa de mayor control para su correcta ejecución mediante el procedimiento administrativo sancionador, cuidando la legalidad como guía específica para el funcionario encargado de la verificación de la infracción, elemento de observación con una gran cantidad de variantes siendo el INDECOPI que ante la ausencia de regulación específica de la acción que desnaturaliza el ordenamiento administrativo y la identificación exacta de

las partes que intervienen, no tiene opción para la calificación de las presuntas infracciones.

Tercera:

Se concluye sobre el nivel de eficiencia sobre la calificación de la responsabilidad ante la insatisfacción del consumidor en las resoluciones del INDECOPI, que es deficiente y depende de dos factores, el normativo que se vincula con la ausencia de la regla que detalle de manera específica quienes son las partes que intervienen en el comercio electrónico para establecer su nivel de responsabilidad, así como también se vincula con la forma en que el afectado percibe el origen del perjuicio, es decir si corresponde al proveedor de la página web donde se ofrecen los productos o si se percibe el origen de la afectación de parte de quien comercializa el producto de manera directa; todo ello denota una deficiencia procedimental, pero con respecto a la protección al consumidor puede observarse como adecuada.

Cuarta:

Se concluye en base a la necesidad de una pauta normativa para establecer estándares mínimos respecto a las funciones de las partes intervinientes en el marco del comercio electrónico para la protección de los consumidores y con el fin de evitar la inseguridad jurídica que se denota de las resoluciones analizadas de INDECOPI respecto a la calificación de responsabilidad en función a los participantes en la relación comercial, deberá crearse una normativa provisional, esto es que en tanto se cree Ley especial para este tipo de comercialización a través de la web, regulación que deba incorporarse en el ordenamiento civil que le permita al funcionario de INDECOPI, sancionar de manera adecuada la participación de los responsables mediante el reconocimiento de la manifestación de voluntad expresada a través de medios informáticos y electrónicos.

Recomendaciones

Primera:

Se recomienda la pronta intervención estatal con el fin de orientar la estrategia de la política pública hacia el criterio que adopta esta investigación para solucionar el problema que causa la ausencia de regulación jurídica de las partes intervinientes en el comercio electrónico, lo cual ha de servir para dirigir el procedimiento administrativo sancionador hacia la correcta calificación de la responsabilidad de las empresas prestadoras del servicio web como plataforma de comercialización, reforzando con ello la protección del consumidor en el comercio electrónico.

Segunda:

Se sugiere que el cambio antes recomendado deba tener como resultado la indicación del vínculo en función a la manifestación de la voluntad que se incorporó en el Código Civil mediante la Ley N° 27291, lo cual requiere un ajuste del artículo 141-A del ordenamiento civil con el fin de generar certeza sobre las partes que intervienen en la relación comercial y facilitar la calificación de INDECOPI, logrando con ello la protección idónea del consumidor. Esta adición deberá quedar de la siguiente manera:

"Artículo 141°-A.- Formalidad En los casos en que la ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo". **La formalidad condiciona la manifestación de voluntad de todas las partes que involucra el desarrollo de la transacción comercial incluyendo plataformas web y marcas a través de sus representantes y el comercializador directo.**

Bibliografía

- Baca, V. (2016). ¿Es objetiva la responsabilidad patrimonial de la administración pública en el derecho peruano? Razones para una respuesta negativa. *Círculo de derecho administrativo*, 233. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/13716/14340/>
- Blas, A. (2020). El E-Commerce y la legislación en américa latina y en el Perú. *Lumen*, XVI(2), 334-353. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2312/2533>
- Centeno, C., & Napán, A. (2021). E-commerce y su relación con el comportamiento del consumidor de la empresa la casa artesanal. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI(1). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i1.1213>
- Chavez, G. (31 de marzo de 2016). *La OCDE pide nuevas leyes para proteger el e-commerce*. Obtenido de *Expansión*: <https://expansion.mx/tecnologia/2016/03/31/la-ocde-pide-nuevas-leyes-para-proteger-el-e-commerce>
- Congreso de la república del Perú. (14 de agosto de 2010). *Gaceta jurídica*. Obtenido de https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/CODigo%20de%20proteccion%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf
- DAVARA, M. Á. (1997). *Manual de Derecho Informático*. Pamplona. España: Aranzadi.
- DEVOTO, M. (2001). *Comercio Electrónico y firma digital - La Regulación del Ciberespacio y las estrategias globales*. Buenos Aires: La Ley.
- Dreyzin, A. (2005). Derecho aplicable al comercio electrónico. *Revista Sequencia*(50), 273-299. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4818521.pdf>
- Estudio Tarazona y Asociados. (9 de setiembre de 2021). *Comercio electrónico: ¿Cuáles podrían ser las consencuencias por la falta de regulación?* Obtenido

- de Estudio Tarazona y Asociados: <https://estudiotarazona.com/comercio-electronico-cuales-podrian-ser-las-consecuencias-por-la-falta-de-regulacion/>
- González, S. (2006). Comercio Electrónico y ley aplicable al noegocio jurídico electrónico. *Revista Boliviana de Derecho*(1), 141-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427540424007.pdf>
- Gutiérrez, E. (2015). Impacto del comercio electrónico en las grandes y medianas empresas de la ciudad de Sogamoso Boyacá. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*, *XI*(20), 83-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409640743008.pdf>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huertas, K. (2021). *Propuesta de modificación del artículo 21 de la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, respecto a la protección de las expectativas del consumido para garantizar la seguridad jurídica y el derecho a la idoneidad de bienes y servicios*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8214/1/REP_KARLA.HUERTAS_PROPUESTA.DE.MODIFICACION.DEL.ARTICULO.21.pdf
- Koop, C., & Lodge, M. (2019). ¿QUÉ ES LA REGULACIÓN? UN ANÁLISIS CONCEPTUAL INTERDISCIPLINARIO. *CDA - Circulo de Derecho Administrativo*.
- Lengua, C. (24 de marzo de 2021). Indecopi regulará comercio electrónico: tres expertos dan su parecer de los pro y contras de esta medida. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/indecopi-regularia-comercio-electronico-tres-expertos-dan-su-parecer-de-los-pro-y-contras-de-esta-medida-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Malca G. , O. (2001). *Comercio electronico*. Lima: Universidad del Pacifico. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/76>

- Maldonado, E. V., Báez, J. F., Armenta, P., & Diaz, M. D. (2019). *Tópicos de Metodología de la Investigación jurídica*. Xalapa: Ediciones Universidad de Xalapa. Obtenido de <https://www.uv.mx/mdhjc/files/2021/12/Topicos-de-Metodologia-de-la-Investigacion-Juridica.pdf>
- Manzaneda, P. J. (2019). La regulación en el ordenamiento civil peruano de los contratos electrónicos. *Revista de Derecho de la universidad nacional del Altiplano de Puno*, IV(2), 175-185. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7605954.pdf>
- Mariano, C. (2018). Hacia una definición jurídica de regulación económica. *Revista Republicana*(26). doi: <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2019.v26.a59>
- Mejía, M. (2008). *El Comercio Electrónico*. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/10233/1/Tesis%20Marcelo%20Mejia.pdf>
- Moliner Velazquez, B., & Fuentes Blasco, M. (2010). Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. *Cuadernos de Gestión*, 11(1), 37 - 58. doi: 10.5295/cdg.100165bm
- Naciones Unidas. (3 de Mayo de 2021). *El comercio electrónico mundial crece hasta los 26,7 billones de dólares, impulsado por la COVID-19*. Obtenido de Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2021/05/1491592>
- Nieto, P. (2016). El comercio electrónico y la contratación electrónica: Bases del mercado virtual. *Foro Jurídico*, 54-76.
- Patrón, P. (2019). Hacia un nuevo enfoque de la teoría de la responsabilidad administrativa para la gobernabilidad. *LUMEN. Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, II(15). Obtenido de <https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen15/06%20HACIA%20UN%20NUEVO%20ENFOQUE%20DE%20LA%20TEORIA%20ADMINISTRATIVA.pdf>
- Postigo, R., & Dupuy, J. (2000). Acerca del comercio electrónico, reforma del Código Civil y Código de Comercio. *Ius et veritas*(20), 324-327. Obtenido de

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15941/16366/>

Sanz Encinar , A. (2000). El concepto juridico de responsabilidad en la teoría general del derecho. *Anuario de la Facultad de Derecho Universidad Autonoma de Madrid*, 27 - 56.

Sigmond, K. (23 de Agosto de 2017). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-359.pdf>

Silva Murillo, R. (2009). Beneficios del comercio electronico. *Perspectivas*, 151 - 164.

Silva, R. (2009). Beneficios del comercio electrónico. *Perspectivas. Universidad Católica Boliviana San Pablo*(24), 151-164. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160008.pdf>

Torres Vasquez, A. (2012). *Teoría general del contrato*. Lima, Perú: Instituto Pacifico.

Vaisman, S. (2018). *Plataformas digitales que facilitan transacciones de consumo: Delimitación de responsabilidades de los proveedores frente a los usuarios finales en el marco del Derecho de Protección al Consumidor*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3452/DER-L_015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, M. (2019). *Análisis de la responsabilidad de los servicios de delivery de comida por aplicativos móviles, en la ciudad de Lima Metropolitana, en el año 2019*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/631316/Vidal_RM.pdf?sequence=3&isAllowed=y