

Incorporación del desistimiento en contratos en línea y su tratamiento en normas digitales mediante algoritmos en Lima Metropolitana, 2021

Yosseling Yahaira MORALES HIGINIO^{1,2}

a2020104754@uwiener.edu.pe

ORCID: 0000-0003-1627-6004

RESUMEN

Desde hace muchos años, el derecho contractual ha evolucionado y creado nuevas formas de contratar para la sociedad; ello asociado con el derecho comercial por medio del comercio electrónico en todo el mundo.

Asimismo, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer la incorporación del desistimiento en contratos en línea y su tratamiento en normas digitales con algoritmos que permitirán medir el uso de las plataformas digitales, mediante la implementación de las Online Dispute Resolution (ODR) y Alternative Disputes Resolution (ADR), direccionadas bajo la participación de los conciliadores extrajudiciales, quienes podrán resolver estos conflictos.

Sin embargo, el marco legal peruano solo ampara al consumidor por intermedio de la gestión interna en vía administrativa, por lo que se vulnera la protección de estos derechos en vía judicial, lo cual impide que se pueda restablecer y reparar el conflicto entre los usuarios y las empresas privadas en las contrataciones electrónicas.

En consecuencia, el uso de las nuevas tecnologías demostró que es posible regular las contrataciones en línea a los usuarios, quienes de buena fe aceptan los términos y condiciones establecidos por las políticas restrictivas de las empresas, y no se les permite optar por desistirse de un contrato, dado que las empresas responden a los actos apelables de forma autónoma. De esta manera, el método a emplear es de un enfoque cualitativo, por lo que no se manipularán las variables. Por consiguiente, los resultados de este estudio evidenciaron que es necesaria la intervención del derecho internacional privado.

Finalmente, la importancia de estabilizar los contratos en las plataformas digitales debe permitir el derecho al desistimiento, como la libertad contractual que tiene la sociedad de elegir lo que compra en línea o de solicitar su devolución cuando sea necesario; ello con la intención de generar un mejor comercio y seguridad jurídica en el país.

Palabras clave: comercio electrónico, contrato de riesgo, desarrollo de tecnologías, derecho internacional, leyes

1 Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.

2 Estudiante del décimo ciclo de la carrera de Derecho en la Universidad Privada Norbert Wiener. Su primer artículo científico fue aprobado el año pasado por la Universidad Autónoma de Medellín. Ha obtenido el primer lugar en un concurso interno de artículos de su universidad con un trabajo de investigación que logró llegar a la Universidad de León (España). En el 2021, concursó en la convocatoria del Parlamento Andino en Lima Metropolitana, para la formación de nuevos líderes políticos y ha sido líder monitora de la EVOL-Lima Joven Oratoria y Liderazgo de la Municipalidad de Lima. Ha realizado prácticas en el Juzgado de Paz Letrado de Familia Chorrillos, en el Ministerio del Interior, la Subprefectura Distrital de Barranco, Chorrillos y Villa María del Triunfo, y en un estudio jurídico.

ABSTRACT

For many years, contract law has been evolving creating new forms of contracting for society, associated with commercial law through electronic commerce throughout the world.

Likewise, this research work objective to propose the incorporation of withdrawal in online contracts and its treatment in digital standards through algorithms that will allow measuring the use of digital platforms, through the implementation of the "Online Dispute Resolution (ODR) and Alternative Disputes Resolution (ADR)" directed under the participation of the Extrajudicial conciliators, who will be able to resolve these conflicts.

However, the Peruvian legal framework only protects the consumer through internal administrative management, which violates the protection of these rights in the courts, preventing the conflict between users and companies from being restored and repaired. private in electronic contracting.

Consequently, the use of new technologies showed that it is possible to regulate online contracting for users, who in good faith accept the terms and conditions established by the restrictive policies of the companies, not allowing them to choose to withdraw from a contract, given that companies respond to appealable acts autonomously. In this way, the method to be used is of a qualitative approach, so the variables will not be manipulated. Therefore, the results of the object of this study, showed that the intervention of private international law is necessary.

Finally, the importance of stabilizing contracts on digital platforms must allow for the right of withdrawal, such as the contractual freedom that society has to choose what it buys online or to request its return, when necessary, with the intention of generating better trade and legal security in the country.

Keywords: electronic commerce, risk contract, technology development, international law, laws

1. Introducción

Conforme al estudio realizado, se sintetiza que el fenómeno social es positivo para ejecutar un tratamiento en las contrataciones en línea. Empero, se entiende que el problema no ha sido tocado a fondo por su complejidad, encontrándose que los contratos en plataformas digitales tienen un déficit que ha generado grandes dificultades a los usuarios, pues existe un vacío legal en el derecho civil en materia contractual, dado que no se cuenta con una ley que regule los contratos digitales en el mundo, por lo que muchas empresas son autónomas ante este conflicto social.

En el presente trabajo de investigación se desarrolla la incorporación del desistimiento en contratos en línea y su tratamiento en normas digitales mediante algoritmos en Lima Metropolitana, en 2021, y se pudo observar que, al no existir una norma aplicable de contenido digital que permita regular y controlar los contratos, de contenido digital, para medir a las empresas que otorgan servicios digitales y resolver estos conflictos. En ese sentido, lo que se plantea estudiar es la importancia de la transformación digital, que se basa en implementar y usar tecnologías, a fin de otorgar seguridad jurídica.

Como parte de la historia, el derecho romano mediante el aporte que dejó Ulpiano, estableció el denominado contrato *solo consensu*: acuerdo de las partes, así como la obligatoriedad de los mismos con el *Pacta sun servanda*, que indicaba que los contratos son obligatorios. Por su parte, la Real Academia Española (2021) define a los algoritmos como el "conglomerado ordenado y finito de operaciones que permiten hallar la solución de un problema". Este es un aspecto tecnológico para suplir una necesidad colectiva, desde un enfoque de la inteligencia artificial, a través de la ciencia de datos.

Del mismo modo, con respecto al informe de reclamos del Indecopi, por medio del análisis de Bravo Tejada (2020), se señala que "El registro de reclamos de Indecopi sobre comercio electrónico

equivale a un total de reclamos y reportes que suman 15 600 durante el aislamiento social”. Las contrataciones en plataformas digitales se han incrementado, por lo que se ha planteado la implementación digital para prevenir la inseguridad jurídica. Por su parte, el artículo de Retail (2020), en su reporte del comercio electrónico, establece que “El comercio electrónico en el Perú creció 15 veces más en la última etapa de la economía nacional, aproximadamente a los S/ 4000 millones hasta el 2020”.

De igual manera, la OCDE (2019) plantea principios para que se puedan controlar las conductas fraudulentas, solucionando los conflictos digitales del usuario a nivel nacional en el Perú”. Como es evidente, la propuesta implica prevenir los contratos en línea de carácter fraudulentos. Tal como ha informado Indecopi (2018), solo en Lima Metropolitana, los servicios digitales que se ofrecen “deben establecer un control institucional mediante la modernización del Estado”. Por esta razón, los contratos en línea deben ser regulados en el mercado, debido al gran porcentaje de fraudes contractuales.

De acuerdo con el reporte oficial realizado por la Cámara Peruana de Comercio Electrónico, en el caso del registro de compras *e-commerce* a nivel Lima metropolitana, “alrededor del 75% personas compran en línea, evidenciando que es importante contar con un sistema de control en plataformas digitales”. Por ende, según Capece, es necesaria una regulación mediante una norma digital en contratos (2020).

La encuestadora Ipsos (2017) señala que alrededor de un promedio de “3 millones de personas consumen a nivel Lima Metropolitana emplean las plataformas virtuales en donde se puede encontrar proveedores, servicios y que han ido creciendo”.

Ahora bien, de acuerdo con la Directiva ADR, (2013/11/UE) y su Reglamento ODR N.º 524/2013 (2022), la plataforma ODR tiene como finalidad ayudar a los consumidores u comerciantes a resolver las distintas controversias o conflictos generadas en las compras en línea, sin la implicancia de acudir a un tribunal, interconectando a los usuarios con los Organismos de Resolución de Disputas Alternativas (ODR) en una vía extrajudicial, para garantizar sus derechos y el acceso a una cultura de buenas prácticas en línea en la resolución de un litigio, establecidos por las MARCS, mediante los conciliadores.

Gagliuffi (2018), sobre la posibilidad de reformar el Código Civil argentino, señala que “El vínculo comercial debe informar en el comercio electrónico sobre los requisitos que establece como utilizar en estas plataformas, mediante la incorporación de una instrumentación por vías electrónicas”. Esto surge debido a los riesgos que se presentan en contratos en línea, para regular los contratos nacionales.

Beade (2017), señala que la legislación mexicana considera hacer prevalecer los derechos del consumidor sobre lo económico, por lo que los usuarios en línea deben tener la oportunidad de examinar en los espacios web la información de la empresa, garantías, restricciones, plazos y montos. El autor propone un mejor control legal para los usuarios que contratan en plataformas.

De la misma manera, la Directiva (2019) en España plantea que “Los contratos de contenido de servicios digitales constituyen un primer paso a adaptar al derecho contractual en el marco de la protección de los consumidores a la proyección de nuevos retos en los contratos digitales, con una implicancia de obligaciones para los empresarios y usuarios en línea, frente a la información precontractual, el derecho al desistimiento y remedios”. En consecuencia, existe una preocupación por mejorar el tratamiento de los contratos para otorgar una seguridad jurídica a los usuarios.

Para empezar, desde el ordenamiento jurídico nacional, la Constitución Política del Perú (art. 2, 1993) señala el derecho “a contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público”. Asimismo, menciona que “La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase” (art. 62, 1993).

El Código Civil Peruano (art. 1374, 1984) señala que “la aceptación se considerará conocida en el momento en que llega a la dirección del destinatario”. Ahora bien, bajo el principio del consensualismo, el cual se encuentra regulado en el artículo 1352, “Los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes, excepto aquellos que, además, deben observar la forma señalada por la ley bajo sanción de nulidad”. Al respecto, el Código Civil (art. 1361, 1984) menciona el principio del *Pacta sunt servanda*, el cual establece que “Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos”.

Además, según el Código Civil Peruano (art. 2050, 1984), “Todo derecho regularmente adquirido al amparo de un ordenamiento extranjero, competente según las normas peruanas de Derecho Internacional Privado, tiene la misma eficacia en el Perú, en la medida en que sea compatible con el orden público internacional.” A su vez, señala que “El acto Jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas” (art. 140, 1984).

En esa misma línea, el diario *La República* (2022) presentó un informe del Indecopi que hace énfasis en las cláusulas que emiten los aplicativos como Pedidos Ya y Rappi, y señala que estas empresas podrían ser excesivamente abusivas y afectar derechos de los consumidores como la libertad de contratar o la posibilidad de reclamar.

2. Métodos y resultados

En esa misma línea, se eligió un enfoque cualitativo, por ser el tipo de investigación básica y el diseño de la investigación es descriptivo, no experimental por la naturaleza del tema, dado que no hubo una manipulación en la recolección de los datos ni las variables.

2.1. Métodos

El método que se desarrolló para el presente trabajo fue el siguiente:

a. *Focus group*

El método empleado fue el *focus group* mediante un cuestionario de 5 interrogantes abiertas para los especialistas los cuales fueron 4 y una para 2 consumidores (abog. civil, abog. comercial, abog. derecho internacional privado y abog. consumidores) y 2 consumidores. Asimismo, en el escenario de estudio se tuvo también la participación de 2 consumidores (usuarios en línea), para responder a las cinco interrogantes planteadas, en las que se pudo determinar los factores comunes y sociales que se deberían implementar dentro de la sociedad con respecto al derecho contractual.

Resultados

De esta manera se pudieron obtener aportes de los cuales se realizó la intervención de cada uno de los presentes en los que, desde su experiencia en los campos indicados, respondieron cada una de las preguntas, debatiendo y alcanzando nuevos hallazgos importantes que se resaltaron como una principal fuente de información, las cuales serán un sustento para llegar a conclusiones. Las preguntas desarrolladas durante el *focus group* fueron un total de 5, las cuales fueron respondidas por 4 especialistas en la materia, y 1 respondida por 2 usuarios en línea, las cuales se presentan a continuación:

Pregunta 1: ¿Considera usted que es importante contar con un control digital para los contratos en línea?

Del 100% de los participantes confirma que es importante contar con un control digital en los contratos en línea. Es necesario que cada Estado proteja sus intereses y más cuando se trata de proteger al consumidor dentro de una plataforma en línea. Empero, sería un reto reorganizar la institucionalidad del país para generar una adecuación normativa.

Pregunta 2: ¿Considera usted que es necesario proteger a los consumidores en plataformas digitales?

El 100% de los participantes señala que es necesario proteger a los consumidores en plataformas digitales. La protección al consumidor es un derecho constitucional, toda vez que la norma indica que las personas tienen derecho a contratar, pero esto debe hacerse con fines lícitos; ello se enmarca en el derecho contractual y el principio de buena fe.

Pregunta 3: ¿Considera usted que debería ser obligatoria la participación del derecho internacional privado?

El 100% de los participantes confirma que es obligatoria la participación del derecho internacional privado. Por su parte, los ponentes sostienen que es de gran relevancia indicar que, si bien el derecho internacional público no puede tener injerencia en contrataciones privadas, por el hecho de que todas las personas poseen autonomía privada, la Corte Internacional sí debe tenerla para poder regular las contrataciones digitales de cada país.

Pregunta 4: ¿Considera usted que se requiere de una supervisión de los contratos digitales a nivel nacional, por parte del Indecopi y la Secretaría Digital?

El 100% de los participantes confirmó que se requiere que, a nivel nacional, Indecopi y la Secretaría Digital supervisen los contratos digitales. Sin embargo, sería necesaria una reforma institucional que permita a las autoridades competentes establecer los parámetros para medir y controlar los contratos privados por medio de las MARCS.

b. Pregunta realizada a dos consumidores

Pregunta 5: ¿Considera usted que el uso de un aplicativo algorítmico permitiría a los usuarios desistirse de un contrato en línea?

El 100% de los participantes respondió que el uso de un aplicativo algorítmico permitiría a los usuarios desistirse de un contrato en línea. Sin embargo, ello crearía ciertas falencias, dado que existe la posibilidad que algunos contratantes usen de mala fe este sistema y se genere un nuevo conflicto entre empresas y usuarios.

Aaron Piccaso: Tuvo una experiencia de compra en línea en la aplicación Pedidos Ya, y afirma haber aceptado los términos y condiciones de la empresa, luego realizó el pago por el envío de un producto comestible mediante *delivery*, pero el pedido nunca llegó a su domicilio. Posteriormente, realizó un reclamo a la empresa y la respuesta tardó aproximadamente 2 meses, y se le dijo que se presume como entregado el producto con el envío del motorizado al haber llegado a su destino; sin embargo, la plataforma respondió que el *carrier* envió la foto con el producto en la puerta de su domicilio. Por ello, considera que debe plantearse el desistimiento en caso el producto no haya llegado al lugar de destino del consumidor.

Lizet Trujillo: Cueta su experiencia con el aplicativo inDRIVER, el cual brinda servicios de taxi y donde el usuario coloca el monto que desea pagar por un viaje y el taxista decide si acepta o no. Su testimonio se centra en que ella había colocado 20 soles en la tarifa a proponer, la cual aceptó un chofer; sin embargo, cuando llegó a su destino, al momento de cancelar, el monto acordado ya no estaba, sino otro importe que ascendía a 30 soles.

Además, según el conductor, esto se debió a que el algoritmo propuso un aproximado, pero él como taxista había propuesto ese monto y al parecer se generó un cruce, por lo que el aplicativo solo procedió a cobrar el último valor. La clienta solicitó devolución a la empresa por el exceso, pero el aplicativo respondió que no podían devolverle el excedente, dado que ella ya había aceptado la supuesta tarifa del chofer. Por su parte, la reclamante indica, que fue un error del aplicativo y su sistema algorítmico, mas no del chofer, el cual solo propuso un monto distinto.

3. Discusión

Como se ha podido analizar entre las interrogantes 1 y 4, la discusión se plantea debido a que la respuesta es afirmativa por parte de los especialistas, pero existen algunos impedimentos o lineamientos que generarían cierta complejidad para lograr la eficacia de lo que se desea implementar.

Con referencia a las interrogantes 2 y 3, los especialistas llegaron a coincidir en la necesidad de que se pueda establecer la propuesta, dado que en cada una de las preguntas no hubo conflicto de opiniones por parte de los ponentes.

Finalmente, con respecto a la pregunta 5, existen dos opiniones, la primera de un consumidor cliente varón, que indica que es necesario se aplique el desistimiento contractual de un producto no recibido, y la segunda de una clienta mujer, la cual sostiene que si bien debe aplicarse el desistimiento, esta medida no debe afectar a los choferes, dado que algunos usuarios puedan actuar de mala fe y no pagar por el servicio poniendo este hecho como pretexto.

Al respecto, es importante mencionar las opiniones de distintos autores sobre la implementación de estas medidas.

Alvarado (2021) señala como objetivo incorporar el derecho a la tutela del usuario dentro de un contrato electrónico, para proteger al consumidor. Por consiguiente, para crear una tutela a los usuarios, en un futuro podría lesionar el derecho contractual para los contratantes, debido a que podría existir usuarios de mala fe que aprovecharían este beneficio en un ámbito jurídico.

Carrasco (2019) tuvo como objetivo el regular el derecho al desistimiento con la finalidad de dar solución a la falta de información por parte de las empresas ante la oferta de productos en internet, por lo que es necesario que se aplique en los contratos electrónicos.

Yolanda (2018) tuvo como finalidad de su trabajo brindar un significativo relieve proteger a los usuarios en línea jurídicamente en las plataformas digitales para la eficacia del tratamiento de garantías en las contrataciones, mediante firmas electrónicas, entre personas naturales y jurídicas.

Por otro lado, el argentino Pachecho (2021) sostiene establecer una modalidad de la comercialización tradicional de ventas y las normas de interacción del consumidor, entre empresas y productos, por medio de nuevas tecnologías, más no con un sistema algorítmico como medida de solución.

Por su parte, Rodríguez (2020) señala que no es lo mismo una relación comercial que la profesional entre empresario y consumidor; en el último caso se debe cumplir por el prestador deberes que impone la norma ante la defensa al consumidor y usuarios, donde señala propuestas legislativas para un futuro mediante la medición de los contratos digitales por medio de un sistema tecnológico algorítmico.

A su vez, el autor español Noval Lamas (2017) señala la necesidad de establecer el derecho al desistimiento, enfocado en la facultad del consumidor de ponerle fin a una relación contractual de forma libre en un determinado plazo, por medio del comercio electrónico y la firma digital para revocar los contratos entre los consumidores y una determinada empresa, a partir de la desvinculación total de la aceptación mediante una plataforma digital.

Es importante resaltar que el Parlamento Europeo (2020), mediante Resolución del 20 de octubre de 2020, ha pensado en tomar acciones de reforma normativa sobre la ley de servicios digitales para lograr una adecuación y adaptarlo al derecho contractual en el ámbito comercial y civil de empresas que operan en línea.

Varquer (2012) refiere que “se concibe como el derecho a desistir de un contrato o cualquier otro acto jurídico, en donde este se podrá ejercitar durante un tiempo determinado”. El efecto de establecer este derecho es el dar por concluida una relación jurídica, sin la posibilidad de incurrir en un incumplimiento de materia contractual o las obligaciones derivadas del mismo acto, por lo que, para el autor, la aceptación es la voluntad de contratar, pero no debería producir efectos devolver o anular o desistir del contrato.

Álvarez (2020), de acuerdo con la Comisión Europea, propone actuar legislativamente y reconoce que es necesario incorporar en la comunidad contractual, a nivel internacional, una norma digital respecto al oferente profesional mediante bienes y servicios, dentro de una economía que busca colaborar en este contexto social.

Del mismo modo, Castaños (2007) define su postura tomando como referencia a otros autores, para realizar una observación en la cual define que “una facultad de cualquiera de las partes de poner fin a la relación obligatoria mediante un acto enteramente libre y voluntario”. Entonces, se puede decir que las personas contratan con el uso de la facultad que les permite observar la materia a contratar antes de aceptar, dado que lo hacen de manera libre y voluntaria, por lo que esas serían las ventajas y desventajas de contratar en línea.

Por su parte, la Directiva Parlamento Europeo y del Consejo (2022) señala que, por medio de una normativa armonizada sobre productos de contenidos digitales, se reducirán los costos para las empresas y se facilitará las actividades empresariales entre las fronteras, y propone el dar de baja a un servicio o producto, para proteger la libertad contractual de los consumidores al momento de comprar contenidos digitales y que se pueda desistir de un contrato.

A su vez, surge una discusión entre los abogados especialistas en derecho contractual y los abogados especialistas en derecho de consumidores, pues los primeros señalan que la protección al consumidor debe ser originaria del Indecopi, pero si no es viable se deberá recurrir a otras instancias de carácter y trascendencia internacional.

Otro conflicto es el de las empresas autónomas y los consumidores en línea. Como estiman los consumidores en sus respuestas, siempre existirán controversias y diferencias entre las empresas y el consumidor, pero debe darse una solución a estas de manera clara y equitativa.

Como se establece, el derecho internacional privado debe intervenir entre el Estado peruano y los Estados parte (países), como se ha sostenido en el articulado 2050: si la ley extranjera es aplicable a una ley que tenga similitud con otra nacional, puede la Corte Internacional solicitar y autorizar hacer vinculante esta recomendación para solucionar un conflicto.

4. Conclusiones

En síntesis, según Rodríguez (2008), la contratación electrónica es aquella que se realiza mediante el uso de algún elemento electrónico cuando este tiene o puede tener incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo. Por otro lado, la trascendencia que tiene para la sociedad radica en ser un soporte tecnológico que permita estabilizar los contratos celebrados en las distintas plataformas digitales.

En consecuencia, la utilidad de esta investigación permitirá establecer los principios y fundamentos para todos los usuarios, las empresas y los Estados a fin de reducir la ejecución de contratos fraudulentos, negligentes o autónomos respecto de los contratos en línea celebrados en una plataforma digital. En este campo se empleará el uso de las políticas de desistimiento, así como también los términos y condiciones que establecen las plataformas a través de un contrato en línea.

Por ende, se espera controlar y proteger los términos y condiciones contractuales establecidos en un contrato en línea, ello con la finalidad de estabilizar las relaciones contractuales, contando con un tratamiento normativo digital mediante el uso de un algoritmo digital por medio de las ODR y ADR como herramientas aplicables por las MARCS, para verificar el cumplimiento de los contratos y prevenir futuros fraudes contractuales irregulares.

Cabe resaltar que existen algunas limitaciones dentro del proceso de la investigación:

- Escaso acceso a entrevistar a todas las empresas que realizan contratos digitales.
- Pocos profesionales especializados en tratamiento de datos digitales.
- Restricciones del sistema tecnológico para mapear a todas las empresas.

En ese sentido, es relevante contar con un tratamiento a los contratos mediante el uso de una norma digital aplicable a plataformas digitales, por medio de un control institucional con el soporte de la Secretaría Digital y el derecho internacional privado, el cual establecerá parámetros enfocados en la proyección de los contratos digitales, para establecer un mejor procesamiento de los datos usados por los usuarios. Por lo tanto, esto permitirá una gestión digitalizada, mediante la medición de contratos, en un ámbito comercial, empresarial y electrónico, de carácter administrativo a nivel nacional y global.

Actualmente, si bien es cierto que el sistema digital se encuentra en la tecnología del *big data*, la ciencia ha tenido grandes avances que apuntan a altas tecnologías. En suma, Lostalé (2019) ha señalado que “El *huge data* cambiará la panorámica de las empresas y consumidores, debido a que, con el apoyo de la inteligencia artificial, estos enormes volúmenes de información generan la necesidad de una mayor aproximación, precisión y estabilidad en la segmentación para obtener resultados más provechosos de la tecnología”.

Por esta razón, se estima que “alrededor de 2,5 quintillones de datos en bytes anualmente, se producen mundialmente por usuarios, lo cual aumente el ritmo del *big data*, quedando obsoleto para soportar el incremento y ritmo de estos, toda vez que dichos sistemas apuntan a algoritmos predictivos que serán capaces de convertir los grandes volúmenes de información”.

“De igual forma, se trata de tecnologías subdesarrolladas, en las que el valor del *blockchain* podría ser del 20% dentro de un mercado global como el *big data* para el año 2030, infiere la revista *Harvard Deusto Business Review* (2021). Para concluir, los *start-ups* y otras compañías nativas nacidas de la digitalización indican que, en estos nuevos escenarios, no ganaría la más poderosa o grande empresa, sino aquella que tenga mayor velocidad, competencia, confiabilidad, seguridad jurídica y adaptabilidad al cambio.

Referencias bibliográficas

- Alvarado Rojas, D. (2021). *Incorporación de la tutela del usuario electrónico en el código de protección y defensa al consumidor* [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8038>
- Álvarez Moreno, M. T. (2020). *La contratación electrónica mediante plataformas en línea*. Reus.
- Baede, R. (2017). Derechos del consumidor en la era digital. Procuraduría Federal del Consumidor. <https://www.gob.mx/profeco/articulos/derechos-del-consumidor-en-la-era-digital-99606?idiom=es>
- Carrasco Tello, J. (2019). *La necesidad de regular el derecho de desistimiento en los contratos electrónicos en defensa del consumidor* [Tesis de grado]. Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5103>
- Castaños, P. (2012). El desistimiento en el contrato de hospedaje. En Jiménez, J. L., Turismo y sostenibilidad: V jornadas de investigación en turismo. <https://idus.us.es/handle/11441/53109>
- Código Civil. (2015). Decreto Legislativo N° 295. Artículo 1351. Acto Jurídico. (Perú). https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf
- Código Civil. (2015). Decreto Legislativo N° 295. Artículo 1352. Principio del Consensualismo. (Perú). https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf
- Código Civil. (1984). Decreto Legislativo N° 295. Artículo 1361. Obligatoriedad de los contratos. (Perú). https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf
- Código Civil. (1984). Decreto Legislativo N° 295. Artículo 1374. Contratación entre ausentes. (Perú). https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf
- Código Civil. (1984). Decreto Legislativo N° 295. Artículo 2050. Derecho Internacional Privado: Reconocimiento de derechos adquiridos en el extranjero. (Perú). https://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Codigo-Civil.pdf
- Constitución Política del Perú. (1993). Artículo 2 Inciso, 14. Derechos fundamentales de las personas. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Constitución Política del Perú. (1993). Artículo 62. Libertad de contratar. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Cordero Guzmán, M. (2019). *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo* [Tesis para la obtención del Grado de Magister]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream>
- Directiva Parlamento Europeo y del Consejo. (2022). *Portal de la Unión Europea*. https://european-union.europa.eu/index_es
- Gagliuffi. (2018). La incorporación de la norma que establece, la instrumentación por vías electrónicas es tan igual como por escrito, siempre que contenga firmas digitales Código Civil Argentino. *Código Civil y Comercial: libro III, título III del 2015*. Buenos Aires: Aries. Obtenido de Los contratos de consumo se encuentran regulados en el libro III, título III del código Civil y Comercial del 2015.
- Rappi y Pedidos Ya: Indecopi advierte sobre “patrones oscuros” en aplicaciones para delivery. (31 de agosto de 2022). *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2022/08/31/rappi-y-pedidos-ya-indecopi-advierte-sobre-patrones-oscuros-en-aplicaciones-para-delivery-reclamos-indecopi-rappi-peru-pedidos-ya-peru-atmp/>
- González, R. (2022). La protección del consumidor en la contratación digital. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, (16): 1236-1253. <https://www.revista-aji.com/wp-content/uploads/2022/04/52.-Rut-Gonzalez-1236-1253.pdf>

Cámara Peruana de Comercio Electrónico. (15 de febrero de 2020). Reporte oficial de la industria Ecommerce en Perú. Crecimiento de Perú y Latinoamérica 2009-2019. <https://www.inteligenciaparanegocios.com/wp-content/uploads/2020/02/Reporte-Oficial-de-la-Industria-Ecommerce-en-Peru.pdf>

Cámara Peruana de Comercio Electrónico. (2021). Reporte oficial de la industria Ecommerce en Perú. <https://www.capece.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Ecommerce-Peru-2020-2021.pdf>

Ministerio de Consumo. (julio de 2022). Plataforma ODR para la resolución de conflictos en línea. <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/plataforma-odr-para-la-resoluci-n-de-conflictos-en-l-nea>

Bravo, F. (03 de julio de 2020). INDECOPI aumenta a 15,600 reclamos sobre Comercio Electrónico en la Cuarentena. *Ecommerce News*. <https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-recibio-1027-reclamos-y-reportes-relacionados-al-comercio-electronico-a-nivel-nacional>

IPSOS. (1 de abril de 2020). *Compradores en línea*. <https://www.ipsos.com/es-pe/search?search=compradores+en+linea>

Gutiérrez, L. (07 de febrero de 2019). Qué es huge data y por qué implica IoT, IA y blockchain. *Kanlli*. <https://www.kanlli.com/estrategia-marketing-digital/que-es-huge-data/>

Maroto, C. (junio de 2021). El salto del Big Data al Huge Data. <https://www.harvard-deusto.com/el-salto-del-big-data-al-huge-data>

Mitma Mamani, Y. (2018). *La seguridad jurídica en el desarrollo y tratamiento de los contratos electrónicos de las personas jurídicas del Cercado de Lima, Periodo 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3705>

Noval Lamas, J. (2017). El Derecho de Desistimiento en la Comercialización a Distancia en Servicios Financiero a Consumidores [Tesis de grado]. Universidad Pablo de Olavide. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/6950/noval-lamas-tesis-16-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (s. f.). Quiénes somos. <https://www.oecd.org/acerca/>

Pachecho Véliz, G. (2021). *Estado del arte del comercio electrónico: creación y desarrollo de un mercado de alcance global*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Comahue. <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15873/Tesis-na-%20Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parlamento Europeo. (2020). Control Digital. En M. T. Moreno, *La contratación electrónica mediante plataformas en línea*. Reus.

Real Academia Española. (2021). Algoritmos. <https://dle.rae.es/diccionario>

Rodríguez. (2020). Parlamento Europeo. En M. T. Moreno, *La contratación electrónica mediante plataformas en línea*. Reus.

Rodríguez Soto, C. (2008). *Portal Unión Europea*. <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/40/la-libertad-de-establecimiento-y-la-libre-prestacion-de-servicios>

Varquer A. (2012). *Derecho Europeo de los contratos*. Torres.

Indecopi. (2018). 1 Seminario Internacional "La Protección al Consumidor en la era de la economía digital". https://issuu.com/indecopi/docs/1er_seminario_ibnternacional_de_pro

Recibido: 11 de julio de 2022
Aceptado: 27 de septiembre de 2022