

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“La protección del consumidor en contratos electrónicos: análisis comparado”

AUTOR:

Bach. Chavez Arrarte, Marco Antonio

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

ASESOR:

Abg. Castillo Figueroa, Carlos Francisco

ORCID: 0009-0009-6953-651X

DNI: 09530087

LIMA-PERÚ
2026

INFORME DE SIMILITUD

Nº053-2026-UPCI-FDCP-REHO-T

A : MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR
Decano (e) de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

DE : MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:
BACHILLER CHAVEZ ARRARTE, MARCO ANTONIO

FECHA : Lima, 3 de agosto de 2026.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: "**LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN CONTRATOS ELECTRÓNICOS: ANÁLISIS COMPARADO**", presentado por el Bachiller **CHAVEZ ARRARTE, MARCO ANTONIO**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 14%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi esposa e hijos, por haberme apoyado incondicionalmente a lo largo de mi formación profesional, a mis padres y a toda mi familia.

Marco Antonio Chávez Arrarte.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por haberme dado la sabiduría para lograr este objetivo académico, a mis profesores por sus sabios conocimientos y a mi alma mater que me cobijó a lo largo de mi formación profesional.

Marco Antonio Chávez Arrarte.

Declaración de Autoría

Nombres : Marco Antonio

Apellidos : Chávez Arrarte

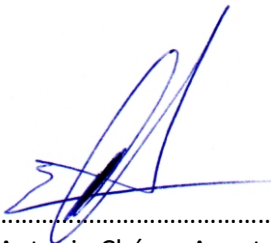
Código : 1401000469

DNI : 31658601

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

Jesús María, marzo del 2026.



.....
Marco Antonio Chávez Arrarte.
DNI N° 31658601

ÍNDICE

CARATULA.....	1
INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	5
ÍNDICE.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I: Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional	11
1.1. Título y descripción del trabajo	11
1.2. Objetivo del trabajo	11
1.3. Justificación	15
CAPITULO II: Marco Teórico.....	20
2.1. Contratos electrónicos: Definición, características y tipos.....	20
2.2. Protección del consumidor: Concepto y principios fundamentales	26
CAPITULO III: Desarrollo de actividades programadas.....	31
3.1. Relación entre contratos electrónicos y derechos del consumidor	31
3.2. Análisis de estudios previos sobre la protección del consumidor en contratos electrónicos	38
CAPITULO IV: Resultados Obtenidos.....	43
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	69
Anexo 1: Evidencia de similitud digital.....	69
Anexo 2: Autorización de publicación en repositorio.....	74

INTRODUCCION

La revolución digital se ha transformado radicalmente la manera en que los consumidores interactúan con los mercados, dando lugar a nuevas formas de contratación a distancia y, en particular, a los contratos electrónicos; este fenómeno, impulsado por la globalización y la proliferación de plataformas digitales, ha generado oportunidades inéditas para el acceso a bienes y servicios, pero también ha expuesto a los consumidores a riesgos y desafíos jurídicos sin precedentes, la asimetría de información, la estandarización de los contratos, la presencia de cláusulas abusivas y la complejidad de las transacciones transfronterizas son solo algunos de los problemas que caracterizan el entorno digital actual (Howells, Micklitz & Wilhelmsson, 2017; Elizalde, 2025).

Desde una perspectiva histórica, la protección del consumidor surge como respuesta a la desigualdad estructural entre consumidores y proveedores, inicialmente en el ámbito físico y, posteriormente, en el digital (Calais-Auloy & Steinmetz, 2016); la doctrina ha evolucionado para reconocer que la vulnerabilidad del consumidor se acentúa en el comercio electrónico, donde la distancia, la automatización y la opacidad de los algoritmos dificultan la toma de decisiones informadas (Weatherill, 2009; Rösner et al., 2020); en este contexto, la consolidación de los contratos electrónicos ha planteado interrogantes sobre la eficacia de los mecanismos tradicionales de protección y la necesidad de adaptar los marcos regulatorios a las nuevas realidades tecnológicas (Namysłowska, 2025).

El surgimiento de los contratos electrónicos ha traído consigo retos específicos: la falta de negociación individualizada, la imposición de condiciones generales, la dificultad para identificar al proveedor responsable en plataformas intermediarias y la problemática de la jurisdicción y la ley aplicable en transacciones internacionales (Defever, 2019; Legalis, 2024); además, la economía digital ha propiciado la aparición de prácticas comerciales desleales, como el marketing encubierto y la explotación de datos personales, que requieren respuestas regulatorias innovadoras (Rasool et al., 2025).

Frente a estos desafíos, la comunidad internacional y los legisladores regionales han desarrollado un entramado complejo normativo; en la Unión Europea, instrumentos como la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores, la Directiva 2019/2161 (Omnibus), la Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas y la Directiva 2000/31/CE sobre comercio electrónico constituyen pilares fundamentales para la protección del consumidor digital (Ouyang, 2025; Dąbrowski & Rokosz, 2025); a ello se suman los recientes Reglamentos sobre Servicios Digitales (DSA) y Mercados Digitales (DMA), que refuerzan la responsabilidad de las plataformas y la transparencia en las relaciones de consumo (Parlamento Europeo, 2025; Elizalde, 2025).

En el ámbito internacional, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) y las Directrices de la OCDE sobre comercio electrónico han servido de referencia para la armonización de estándares y la promoción de buenas prácticas, especialmente en América Latina, donde países como México, Colombia, Argentina y Chile han reformado sus

legislaciones para incorporar principios de protección en el entorno digital (UNCTAD, 2022).

El análisis comparado revela diferencias y convergencias significativas entre los sistemas de la Unión Europea, Estados Unidos y América Latina. Mientras la UE ha optado por un enfoque armonizador y proactivo, Estados Unidos privilegia la autorregulación y la intervención sectorial, y América Latina avanza hacia la modernización normativa inspirada en modelos europeos e internacionales (Howells, Twigg-Flesner & Wilhelmsson, 2018; UNCTAD, 2022).

La literatura reciente destaca la importancia de fortalecer los mecanismos de información precontractual, el derecho de desistimiento, la lucha contra las cláusulas abusivas y el acceso efectivo a la resolución de disputas en línea (Rösner et al., 2020; Dąbrowski & Rokosz, 2025); esta tesis tiene como objetivo analizar comparativamente la protección del consumidor en contratos electrónicos, identificando los principales retos jurídicos y las respuestas normativas en la Unión Europea, Estados Unidos y América Latina (con especial atención a España, México, Colombia, Argentina y Chile); la investigación se justifica por la necesidad de comprender las tendencias regulatorias y doctrinales que configuran la protección del consumidor en el entorno digital, así como por la urgencia de proponer soluciones que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en el comercio electrónico transfronterizo.

La metodología adoptada es de carácter cualitativo y comparado, basada en el análisis doctrinal, normativo y jurisprudencial de los principales sistemas jurídicos, complementado con el estudio de la literatura académica más

reciente y relevante. Se emplea una revisión sistemática de fuentes primarias (directivas, leyes, sentencias) y secundarias (artículos, monografías, informes internacionales), con el fin de ofrecer una visión integral y crítica del estado actual y las perspectivas de la protección del consumidor en contratos electrónicos.

CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional

1.1. Título y descripción del trabajo

Título del Trabajo

La presente investigación la he denominado: La protección del consumidor en contratos electrónicos: análisis comparado.

1.2. Objetivo del presente trabajo

La presente investigación tiene como propósito principal analizar de manera exhaustiva y comparativa los mecanismos de protección del consumidor en el ámbito de los contratos electrónicos, considerando las particularidades normativas, doctrinales y jurisprudenciales de diferentes sistemas jurídicos; este objetivo general se desglosa en una serie de objetivos específicos que buscan abordar las múltiples dimensiones de la problemática, desde la conceptualización de los contratos electrónicos hasta la evaluación de las herramientas legales y prácticas regulatorias

que garantizan la seguridad jurídica y la equidad en las relaciones de consumo digital.

Objetivo general

El objetivo principal de esta tesis es examinar y comparar los marcos normativos y doctrinales que regulan la protección del consumidor en los contratos electrónicos en diferentes jurisdicciones, con especial énfasis en la Unión Europea, Estados Unidos y América Latina; a través de este análisis, se busca identificar las fortalezas, debilidades y desafíos de los sistemas jurídicos estudiados, así como proponer recomendaciones para mejorar la protección del consumidor en el entorno digital.

Objetivos específicos

Definir y caracterizar los contratos electrónicos desde una perspectiva jurídica y doctrinal.

Este objetivo busca establecer una base conceptual sólida sobre los contratos electrónicos, analizando su naturaleza jurídica, elementos constitutivos y particularidades en comparación con los contratos tradicionales; se abordarán aspectos como la formación del consentimiento, la validez de las firmas electrónicas y la ejecución de las obligaciones contractuales en el entorno digital.

Identificar los principales riesgos y desafíos que enfrentan los consumidores en el comercio electrónico.

Este objetivo se centra en analizar las problemáticas específicas que afectan a los consumidores en las transacciones electrónicas, tales como la asimetría de información, las cláusulas abusivas, la falta de

transparencia en las condiciones generales de contratación y los riesgos asociados al uso de datos personales.

Examinar los marcos normativos internacionales y regionales que regulan la protección del consumidor en contratos electrónicos.

Se analizarán los instrumentos legales más relevantes, como las directivas de la Unión Europea (por ejemplo, la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores y la Directiva 2019/2161), las leyes federales de Estados Unidos y las normativas de países latinoamericanos como México, Colombia, Argentina y Chile. Este análisis permitirá identificar convergencias y divergencias en los enfoques regulatorios.

Evaluar la eficacia de los mecanismos de protección del consumidor en el ámbito digital.

Este objetivo busca analizar cómo los sistemas jurídicos estudiados garantizan derechos fundamentales del consumidor, como el derecho a la información, el derecho de desistimiento, la protección contra cláusulas abusivas y el acceso a mecanismos de resolución de conflictos en línea; se prestará especial atención a la implementación de herramientas como las plataformas de resolución alternativa de disputas (ADR) y los sistemas de resolución de disputas en línea (ODR).

Analizar el impacto de las nuevas tecnologías en la protección del consumidor.

Este objetivo se enfoca en estudiar cómo tecnologías emergentes, como los contratos inteligentes, el blockchain y la inteligencia artificial, están transformando las dinámicas de los contratos electrónicos y

planteando nuevos retos para la protección del consumidor; se evaluará si las normativas actuales son suficientes para abordar estos desafíos o si es necesario desarrollar nuevos marcos regulatorios.

Proponer recomendaciones para fortalecer la protección del consumidor en contratos electrónicos.

A partir del análisis comparado, se formularán propuestas concretas para mejorar los marcos normativos y las prácticas regulatorias en las jurisdicciones estudiadas; estas recomendaciones estarán orientadas a garantizar la equidad, la transparencia y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo digital, promoviendo un equilibrio entre los derechos de los consumidores y los intereses de los proveedores

Los objetivos planteados responden a la necesidad de abordar una problemática jurídica de creciente relevancia en el contexto de la economía digital; la expansión del comercio electrónico ha generado un entorno en el que los consumidores se enfrentan a riesgos específicos que no siempre están adecuadamente cubiertos por las normativas tradicionales; además, la globalización de las transacciones electrónicas plantea desafíos adicionales, como la determinación de la jurisdicción aplicable y la armonización de estándares internacionales. Por ello, resulta fundamental realizar un análisis comparado que permita identificar buenas prácticas y áreas de mejora en los sistemas jurídicos estudiados.

En conclusión, los objetivos de esta tesis están diseñados para ofrecer una visión integral y crítica de la protección del consumidor en contratos electrónicos, abordando tanto los aspectos teóricos como

prácticos de la problemática. A través de este enfoque, se busca contribuir al desarrollo de un marco jurídico más robusto y adaptado a las necesidades del entorno digital.

1.3. Justificación

1. Justificación teórica

La base teórica de la protección del consumidor en contratos electrónicos se encuentra en la teoría de la asimetría de la información, desarrollada por Akerlof (1970) y ampliada por Stiglitz (2001); Akerlof demostró que la falta de información simétrica entre las partes genera riesgos de selección adversa y desconfianza en el mercado, lo que se agrava en el entorno digital, donde los consumidores enfrentan contratos complejos y opacos [Akerlof, 1970]; Stiglitz, por su parte, analizó los incentivos y mecanismos regulatorios necesarios para corregir estas asimetrías, justificando la intervención estatal en la protección del consumidor [Stiglitz, 2001].

El debate entre autonomía contractual y paternalismo protector es central en la doctrina jurídica. Wilhelmsson (2017) y Howells & Ramsay (2010) sostienen que, si bien la libertad contractual es un principio fundamental, la realidad de los contratos electrónicos — predominantemente de adhesión— exige mecanismos de control para evitar cláusulas abusivas y desequilibrios contractuales [Wilhelmsson, 2017] . Así, la regulación debe equilibrar la autonomía formal con la equidad material, protegiendo al consumidor como parte débil [Howells et al., 2010].

2. Justificación práctica

En la práctica, los consumidores enfrentan riesgos significativos en los contratos electrónicos: fraude, cláusulas abusivas, falta de transparencia, uso indebido de datos personales y dificultades para acceder a mecanismos de reparación; el crecimiento exponencial del comercio electrónico, que en 2025 representó el 20,5% de las ventas minoristas globales, ha incrementado la exposición de los consumidores a estos riesgos [[OECD, 2022]].

Estudios recientes muestran que la pandemia de COVID-19 exacerbó los problemas de fraude, publicidad engañosa y dificultades para obtener soluciones efectivas [[OECD, 2022]]; la falta de transparencia y la complejidad de los contratos electrónicos dificultan la comprensión y el ejercicio de derechos por parte de los consumidores [[Jabłonowska & Tagiuri, 2023]]; además, la asimetría informativa y la escasa alfabetización digital aumentan la vulnerabilidad del consumidor frente a proveedores globales [[Andikatama & Turisno, 2024]]; la protección efectiva del consumidor en este contexto no solo responde a la necesidad de justicia individual, sino que también es esencial para la confianza y el funcionamiento eficiente de los mercados digitales.

3. Justificación legal

El marco legal internacional y comparado evidencia la relevancia y complejidad de la protección al consumidor en contratos electrónicos; en la Unión Europea, la Directiva 2011/83/UE y la Directiva 2019/2161 han establecido derechos fundamentales para los consumidores en

contratos a distancia, incluyendo requisitos de información, derecho de desistimiento y control de cláusulas abusivas [Directiva 2011/83/UE], [Directiva 2019/2161]; el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) refuerza la protección de los datos personales en el entorno digital [GDPR]; en Estados Unidos, la Federal Trade Commission Act y la E-SIGN Act garantizan la validez de los contratos electrónicos y prohíben prácticas comerciales desleales, aunque el enfoque es más sectorial y basado en la autorregulación [FTC Act] , [E-SIGN Act].

En América Latina, países como México, Colombia, Argentina y Chile han adaptado sus leyes de protección al consumidor para incluir disposiciones específicas sobre contratos electrónicos, transparencia, cláusulas abusivas y mecanismos de reparación [LFPC México] , [Ley 1480 Colombia] , [24.240 Argentina]]; el análisis comparado de estos marcos legales permite identificar convergencias, divergencias y buenas prácticas, así como proponer mejoras adaptadas a los desafíos del entorno digital.

4. Justificación metodológica

La metodología del derecho comparada es la más adecuada para abordar la protección del consumidor en contratos electrónicos, dada la diversidad de enfoques regulatorios y la naturaleza transfronteriza del comercio digital. Zweigert y Kötz (1998) sostienen que el derecho comparado amplía el conocimiento jurídico y facilita la comprensión de soluciones extranjeras, lo que es esencial en contextos de globalización [Zweigert & Kötz, 1998] .

El método funcional, defendido por Michaels (2006), permite comparar instituciones jurídicas a partir de las funciones que cumplen, identificando soluciones equivalentes a problemas similares [Michaels, 2006]; Sacco (1991) introduce el concepto de “formantes jurídicos”, destacando la pluralidad de fuentes y la dinámica evolutiva del derecho [Sacco, 1991]; la combinación de métodos doctrinal-analíticos y cualitativos permite un análisis profundo de la legislación, la jurisprudencia y la doctrina relevante, así como la interpretación contextual de los factores sociales y culturales que inciden en la protección al consumidor [ResearchGate, 2021] .

La Unión Europea, Estados Unidos y América Latina como sistemas comparados responden a su selección, diversidad y representatividad en la regulación de la protección al consumidor digital [BEUC, 2024] .

5. Justificación epistemológica

El derecho comparado posee una sólida base epistemológica, al permitir no solo la identificación de convergencias normativas, sino también la exploración de la diversidad cultural y la pluralidad de soluciones jurídicas. Zweigert y Kötz (1998) proponen un enfoque científico y sistemático, mientras que Sacco (1991) resalta la importancia de los “formantes jurídicos” y la pluralidad de fuentes [Zweigert & Kötz, 1998] , [Sacco, 1991].

Pierre Legrand (1996, 2017) aporta una visión crítica, defendiendo una epistemología “sensible” que reconoce el derecho como fenómeno

cultural y contextual, y enfatiza la experiencia y la interpretación en el análisis comparado [Legrand, 1996].

Esta perspectiva epistemológica legitima el análisis comparado como herramienta para comprender la complejidad y la evolución de la protección al consumidor en contratos electrónicos, integrando enfoques económicos, jurídicos y culturales.

CAPITULO II.- Marco Teórico

2.1. Contratos electrónicos: Definición, características y tipos. -

El contrato electrónico puede definirse, en términos generales, como aquel acuerdo de voluntades celebrado mediante la utilización de medios electrónicos, en el que la oferta y la aceptación se manifiestan a través de sistemas informáticos, sin requerir la presencia física simultánea de las partes (De Miguel Asensio, 2001). Esta definición, ampliamente aceptada en la doctrina europea y latinoamericana, subraya la equivalencia funcional entre los contratos electrónicos y los tradicionales, siempre que se garantiza la identificación de las partes y la integridad del contenido contractual (Perales Viscasillas, 2002).

Desde la perspectiva latinoamericana, Lorenzetti (2001) conceptualiza el contrato electrónico como el acuerdo de voluntades celebrado a través de medios electrónicos, en el que la oferta y la aceptación se transmiten y almacenan por sistemas informáticos, generando efectos jurídicos equivalentes a los contratos tradicionales. Illescas Ortiz (1993) añade que la contratación electrónica implica la

formación de acuerdos jurídicos a través de redes telemáticas, donde la manifestación del consentimiento se produce por medios electrónicos, destacando la importancia de la equivalencia funcional y la neutralidad tecnológica.

En el ámbito internacional, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996) y la Convención de la CNUDMI sobre el uso de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales (2005) reconocen que los contratos electrónicos son acuerdos cuya formación, manifestación de voluntad y ejecución se realizan total o parcialmente por medios electrónicos, y que no pierden validez ni ejecutabilidad por el solo hecho de realizarse por estos medios.

La Unión Europea, a través de la Directiva 2000/31/CE (Directiva sobre comercio electrónico), equipara jurídicamente los contratos electrónicos a los contratos en papel, siempre que se cumplan los requisitos de información y accesibilidad. La Directiva 2011/83/UE (Derechos de los consumidores) define los contratos a distancia, incluyendo los electrónicos, como aquellos celebrados en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin presencia física simultánea de las partes, utilizando exclusivamente medios de comunicación a distancia.

En el derecho nacional, España (Ley 34/2002), Argentina (Código Civil y Comercial, arts. 1105-1116), México (Código Civil Federal, reformas), Perú (Ley 27291) y Colombia (Ley 527/1999) reconocen la validez y eficacia de los contratos electrónicos, siempre que se pueda

identificar a las partes y garantizar la integridad y conservación del contenido contractual.

La doctrina y la normativa comparada identifican una serie de características esenciales de los contratos electrónicos, que los distinguen de los contratos tradicionales y fundamentan la necesidad de una protección estricta para el consumidor:

1. Consensualidad y momento de perfección del contrato

El principio de consensualidad sigue siendo central: el acuerdo de voluntades se manifiesta electrónicamente, y el contrato se perfecciona cuando la aceptación llega al oferente por medios electrónicos (Lorenzetti, 2001; Illescas Ortiz, 2001). La Directiva 2011/83/UE exige una aceptación expresa, especialmente en contratos con obligación de pago.

2. Desmaterialización del soporte

Los contratos electrónicos prescinden del soporte físico, manifestándose en archivos digitales. Esta desmaterialización no afecta su validez, siempre que se cumplan los requisitos legales (De Miguel Asensio, 2015; Lorenzetti, 2001). El principio de equivalencia funcional, recogido en la Directiva 2000/31/CE y el Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS), garantiza el mismo valor jurídico que los documentos en papel.

3. Automaticidad y contratos inteligentes

La automatización, especialmente a través de contratos inteligentes, permite la ejecución automática de obligaciones mediante código informático, sin intervención humana directa una vez programadas (Barral Viñals, 2003; Perales Viscasillas, 2002). La CNUDMI reconoce la validez

de estos contratos siempre que exista una manifestación de voluntad atribuible a las partes.

4. Internacionalidad y carácter transfronterizo

Los contratos electrónicos suelen tener un marcado carácter internacional, ya que las partes pueden encontrarse en diferentes jurisdicciones. De Miguel Asensio (2015) destaca la importancia de los instrumentos de derecho internacional privado, como el Reglamento Roma I, para determinar la ley aplicable.

5. Asimetría entre las partes (especialmente B2C)

Existe una asimetría estructural entre empresas y consumidores, lo que justifica la intervención normativa para proteger al consumidor (Lorenzetti, 2001; Botana García, 2010). La Directiva 2011/83/UE refuerza esta protección mediante obligaciones de información, derecho de desistimiento y control de cláusulas abusivas.

6. Rapidez e instantaneidad

La velocidad es inherente a los contratos electrónicos: la transmisión y recepción de ofertas y aceptaciones se produce en tiempo real o casi instantáneamente (Illescas Ortiz, 2001; Calvo Caravaca & Carrascosa González).

7. Validez jurídica y valor probatorio de documentos y firmas electrónicas.

La validez jurídica está reconocida en la mayoría de los ordenamientos, siempre que se garantiza la autenticidad, integridad y conservación del documento. La firma electrónica, regulada en el Reglamento (UE)

910/2014 (eIDAS), tiene valor probatorio equivalente a la manuscrita si cumple los requisitos de identificación y seguridad (Botana García, 2010; Perales Viscasillas, 2002).

8. Principio de equivalencia funcional

Este principio, recogido en la Ley Modelo de la CNUDMI y en la Directiva 2000/31/CE, establece que los actos y documentos electrónicos tienen la misma eficacia jurídica que los realizados en soporte papel, siempre que se garantiza su confiabilidad.

9. Distancia y no simultaneidad de las partes

Los contratos electrónicos se caracterizan por la distancia física y la no simultaneidad en la manifestación del consentimiento, lo que exige reglas específicas sobre la información precontractual, el derecho de desistimiento y la protección frente a prácticas desleales (Perales Viscasillas, 2002; De Miguel Asensio, 2015; Directiva 2011/83/UE).

Tipos de Contratos Electrónicos

La clasificación de los contratos electrónicos responde a diversos criterios doctrinales y normativos, que permiten identificar las principales modalidades existentes en la práctica comparada:

1. Por materia

- **Contratos de bienes digitales:** compraventa de productos digitales como música, software, libros electrónicos (Lorenzetti, 2001).
- **Contratos de servicios digitales:** prestación de servicios como streaming, almacenamiento en la nube (De Miguel Asensio, 2022).

- **Contratos de suministro de contenidos digitales:** regulados por la Directiva (UE) 2019/770, incluyen descargas de software, música, vídeos y servicios digitales.

2. Por método de formación

- **Click-wrap contracts:** aceptación expresa mediante clic en una casilla o botón (Illescas Ortiz, 2019).
- **Browse-wrap contracts:** aceptación presunta por el uso del sitio web, sin acción afirmativa (De Miguel Asensio, 2022).
- **Shrink-wrap contracts:** aceptación al abrir el embalaje o instalar un programa (Illescas Ortiz, 2019).
- **Contratos de adhesión electrónicos:** condiciones predispuestas unilateralmente, sin posibilidad de negociación (Lorenzetti, 2001).

3. Por grado de automatización

- **Contratos electrónicos estándar:** celebrados mediante interacción humana a través de medios electrónicos.
- **Smart contracts:** ejecutados automáticamente por sistemas informáticos, especialmente en blockchain (De Miguel Asensio, 2022).

4. Por sujetos intervinientes

- **B2B (Business to Business):** entre empresas o profesionales.
- **B2C (Business to Consumer):** entre empresa y consumidor.
- **C2C (Consumer to Consumer):** entre consumidores particulares.

5. Por plataforma de ejecución

- **Marketplaces:** contratos celebrados en plataformas como Amazon, eBay, Mercado Libre.
- **Aplicaciones móviles:** contratos a través de apps, con aceptación de términos al instalar o usar la aplicación.
- **Redes sociales:** contratos derivados de transacciones en plataformas como Facebook Marketplace.

6. Por naturaleza de la prestación

- **Contratos instantáneos:** la prestación se ejecuta de manera inmediata (descarga de un archivo digital).
- **Contratos sucesivos:** la prestación se realiza de forma periódica o continuada (suscripciones a servicios digitales).

2.2 Protección del consumidor: Concepto y principios fundamentales. –

La protección del consumidor surge como respuesta a los desequilibrios estructurales en las relaciones de consumo, especialmente evidentes con la expansión de la economía de masas y la globalización de los mercados. Aunque existen antecedentes en el Derecho Romano, la consolidación doctrinal y normativa se produce a partir del siglo XX, impulsada por movimientos asociativos y la declaración de los derechos de los consumidores por John F. Kennedy en 1962 (Howells & Weatherill, 2005). En Europa, la institucionalización de la protección del consumidor se inicia en la década de 1970, integrándose en los tratados constitutivos de la Unión Europea y desarrollándose mediante directivas específicas, como la Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas y la Directiva

2011/83/UE sobre derechos de los consumidores (Howells & Weatherill, 2005). En América Latina, la evolución es más reciente, con la promulgación de leyes específicas en las décadas de 1980 y 1990, como la Ley 24.240 en Argentina (1993), el Código de Defesa do Consumidor en Brasil (1990) y la Ley 1480 en Colombia (2011) (Stiglitz, 2015). A nivel internacional, las Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor de 1985 y su actualización en 2016 constituyen hitos fundamentales (UNCTAD, 2016).

La protección del consumidor ha alcanzado rango constitucional en varios países y en la Unión Europea. En Argentina, la reforma constitucional de 1994 incorporó expresamente la defensa del consumidor en el artículo 42 de la Constitución Nacional (Stiglitz, 2015). En Brasil, el artículo 5º, inciso XXXII, de la Constitución Federal establece la defensa del consumidor como principio fundamental (Código de Defesa del Consumidor, Brasil). En la Unión Europea, el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) y el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE consagran la protección de los consumidores como objetivo prioritario (Howells & Weatherill, 2005). El fundamento legal se materializa en una amplia gama de normas: directivas europeas (93/13/CEE, 2011/83/UE), leyes nacionales (Ley 24.240 en Argentina, CDC en Brasil, Ley 1480 en Colombia) y tratados internacionales (De Miguel Asensio, 2022).

Lorenzetti (2009) define al consumidor como “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final,

en una relación de consumo caracterizada por la asimetría estructural respecto del proveedor”. Para Stiglitz (2015), la protección del consumidor es un sistema normativo autónomo, orientado a tutelar a la parte más débil de la relación de consumo, garantizando la transparencia, la información adecuada y la reparación efectiva de daños. Calais-Auloy & Temple (2015) conceptualizan el derecho del consumo como un “derecho de protección”, cuyo objeto es asegurar la seguridad, la información y la equidad en las relaciones de consumo, y definen al consumidor como “toda persona que actúa con fines ajenos a su actividad profesional”.

En la Unión Europea, la Directiva 2011/83/UE define al consumidor como “toda persona física que actúa con fines que estén fuera de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”. En Argentina, la Ley 24.240 considera al consumidor a “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”. El Código de Defesa do Consumidor de Brasil y la Ley 1480 de Colombia adoptan definiciones similares, a incluir tanto personas naturales como jurídicas cuando actúan como destinatarios finales.

La transparencia y el deber de información son esenciales para equilibrar la relación contractual electrónica. La Directiva 2011/83/UE exige que el consumidor reciba información clara, comprensible y previa a la celebración del contrato, incluyendo características del bien o servicio, identidad del proveedor, precio total y condiciones de desistimiento (De Miguel Asensio, 2022). En América Latina, la Ley 24.240 de Argentina y el

CDC de Brasil imponen obligaciones estrictas de información, adaptadas a la realidad digital (Stiglitz, 2015). Las Directrices de la ONU y CNUDMI refuerzan este principio en el ámbito internacional (UNCTAD, 2016).

La buena fe objetiva y la equidad contractual exigen comportamientos leales y cooperativos, tanto en la formación como en la ejecución del contrato (Illescas Ortiz, 2019). La Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas exige que las condiciones contractuales sean redactadas de manera clara y comprensible, y que no generen un desequilibrio significativo en detrimento del consumidor (Howells & Wilhelmsson, 1997).

El principio de no discriminación prohíbe cualquier trato desigual injustificado hacia los consumidores en el entorno digital. La normativa europea, especialmente el Reglamento (UE) 2018/302, prohíbe el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación en el acceso a bienes y servicios en línea (Weatherill, 2005).

El derecho de desistimiento permite al consumidor resolver el contrato sin penalización y sin necesidad de justificación dentro de un plazo determinado. En la UE, la Directiva 2011/83/UE establece un plazo mínimo de 14 días para ejercer este derecho en contratos a distancia, incluidos los electrónicos (Perales Viscasillas, 2002). En América Latina, la Ley 24.240 argentina y el CDC brasileño reconocen el derecho de arrepentimiento, aunque con plazos y condiciones variables (Stiglitz, 2015).

La Directiva 93/13/CEE de la UE establece que las cláusulas no negociadas individualmente que causan un desequilibrio importante en

perjuicio del consumidor son nulas (Howells & Wilhelmsson, 1997). En América Latina, la nulidad de cláusulas abusivas está prevista en la Ley 24.240 y el CDC (Stiglitz, 2015).

Este principio implica que, en caso de duda sobre la interpretación de una cláusula contractual, debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor (Ramsay, 2012; Stiglitz, 2015). En la UE, este principio se desprende de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia y de la Directiva 93/13/CEE.

El acceso efectivo a la justicia y la disponibilidad de mecanismos alternativos de resolución de disputas (ADR/ODR) son esenciales para la protección del consumidor digital. La UE ha desarrollado la plataforma ODR (Reglamento (UE) 524/2013), mientras que en América Latina existen iniciativas nacionales y regionales para fortalecer el acceso a la justicia en el entorno digital (De Miguel Asensio, 2022).

El principio de equivalencia funcional garantiza que los contratos electrónicos tengan la misma validez y eficacia que los contratos celebrados por medios tradicionales. Este principio se traduce en el reconocimiento legal de la firma electrónica, la admisibilidad de la prueba electrónica y la validez de la manifestación de voluntad digital (Illescas Ortiz, 2019; De Miguel Asensio, 2022).

En el contexto de los contratos electrónicos, la protección del consumidor adquiere especial relevancia debido a la desmaterialización de las relaciones, la asimetría informativa y la transnacionalidad de las operaciones. El derecho muestra una tendencia a reforzar los

mecanismos de información, desistimiento y control de cláusulas abusivas en el entorno digital, tanto en la Unión Europea como en América Latina (De Miguel Asensio, 2022; Stiglitz, 2015).

CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas

3.1. Relación entre contratos electrónicos y derechos del consumidor. –

La irrupción de los contratos electrónicos ha transformado radicalmente la dinámica de las relaciones de consumo, planteando nuevos retos para la protección de los derechos del consumidor. La desmaterialización de los actos jurídicos, la automatización de procesos y la globalización de las plataformas digitales han acentuado la tradicional desigualdad entre proveedores y consumidores, haciendo imprescindible la adaptación de los marcos normativos y doctrinales para salvar los intereses de la parte más débil en la contratación digital (Lorenzetti, 2009).

Los contratos electrónicos son acuerdos celebrados mediante medios digitales, generalmente a través de internet, en los que la manifestación de la voluntad contractual se realiza por medios electrónicos y sin la presencia física simultánea de las partes (Illescas Ortiz, 2019). La doctrina y la jurisprudencia han identificado diversas tipologías relevantes:

- Click-wrap: El usuario debe manifestar expresamente su aceptación de los términos y condiciones, por ejemplo, haciendo clic en un botón de “acepto”. Esta modalidad es la que mejor garantiza el consentimiento informado, siempre que los términos sean accesibles y comprensibles (Economist & Jurist, 2015).
- Browse-wrap: La aceptación se presume por el mero uso o navegación en el sitio web, sin una acción afirmativa del usuario. Su validez es discutida, especialmente cuando no se garantiza una adecuada información previa (De Miguel Asensio, 2022).
- Shrink-wrap: Propia del software, donde la apertura del embalaje implica la aceptación de los términos incluidos en el interior. Su eficacia depende de que el consumidor tenga la posibilidad real de conocer y rechazar las condiciones antes de quedar vinculado (Illescas Ortiz, 2019).

Estas tipologías reflejan la adaptación del derecho contractual a la realidad digital, pero también evidencian los riesgos de consentimiento meramente formal y la necesidad de reforzar la transparencia y la información previa (Lorenzetti, 2009).

La contratación electrónica acentúa la asimetría estructural entre empresas y consumidores, manifestándose en la falta de negociación individual, la complejidad de los términos y la opacidad de las condiciones contractuales (Stiglitz, 2015). Los contratos electrónicos suelen ser de adhesión, con cláusulas predisuestas unilateralmente por el proveedor,

lo que limita la capacidad del consumidor para influir en el contenido contractual (Marques, 2016).

Además, la información relevante suele estar dispersa, oculta en hipervínculos o redactada en lenguaje técnico, dificultando la comprensión y el ejercicio de los derechos por parte del consumidor (De Miguel Asensio, 2022). Esta situación se agrava en el entorno transfronterizo, donde la determinación de la jurisdicción y la ley aplicable puede resultar confusa y desfavorable para el consumidor (Villalba, 2012).

La doctrina coincide en que la protección del consumidor en contratos electrónicos debe partir del reconocimiento de su vulnerabilidad y de la necesidad de mecanismos que garanticen la transparencia, el consentimiento real y el acceso efectivo a la reparación (Lorenzetti, 2009; Marques, 2016; Stiglitz, 2015).

Ricardo Lorenzetti (2009): Sostiene que la contratación electrónica exige una reinterpretación de los principios clásicos del derecho contractual, priorizando la protección de la parte débil y la adaptación de los mecanismos de control de cláusulas abusivas y de información previa.

Rafael Illescas Ortiz (2019): Analiza la formación y validez de los contratos electrónicos, subrayando los riesgos de los contratos de adhesión y la importancia de garantizar un consentimiento informado y no meramente formal.

Pedro A. De Miguel Asensio (2022): Destaca los desafíos de la contratación electrónica en el ámbito internacional privado, especialmente en materia de jurisdicción, ley aplicable y protección de datos personales.

Cláudia Lima Marques (2016): Enfatiza la vulnerabilidad del consumidor en el entorno digital y la necesidad de adaptar los principios de transparencia, información y derecho de desistimiento a la realidad del comercio electrónico.

Gabriel Stiglitz (2015): Resalta la constitucionalización de la protección del consumidor y la prevalencia de la interpretación más favorable en caso de duda, aplicable también a los contratos electrónicos.

Juan Carlos Villalba (2012): Subraya la importancia de la equivalencia funcional entre contratos electrónicos y tradicionales, y la necesidad de mecanismos efectivos de protección y reparación para el consumidor.

La Unión Europea ha desarrollado un marco normativo robusto para la protección del consumidor en la contratación electrónica, destacando las siguientes directivas y reglamentos:

Directiva 2011/83/UE (Derechos de los consumidores): Establece obligaciones de información previa, derecho de desistimiento de 14 días y requisitos de confirmación electrónica de pedidos, aplicables a contratos a distancia y electrónicos (art. 6, 8, 9).

Directiva 93/13/CEE (Cláusulas abusivas): Prohíbe las cláusulas que generen un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor y establece su nulidad (art. 3, 6).

Directiva 2000/31/CE (Comercio electrónico): Reconoce la validez y eficacia de los contratos electrónicos, exige la disponibilidad de los

términos contractuales y promueve la resolución extrajudicial de conflictos (art. 9, 10, 17).

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD): Refuerza los derechos de los consumidores en materia de protección de datos personales, exigiendo consentimiento informado y transparencia en el tratamiento de datos (art. 6, 7, 12-14).

Directiva (UE) 2019/770 (Contenido y servicios digitales): Armoniza los derechos de los consumidores en contratos de suministro de contenido y servicios digitales, incluyendo la obligación de actualización y la posibilidad de rescisión en caso de incumplimiento (art. 7-8, 13-16).

Digital Services Act (DSA) y Digital Markets Act (DMA): Refuerzan la transparencia, la trazabilidad de los proveedores y los mecanismos de reclamación en plataformas digitales, incrementando la protección del consumidor frente a grandes intermediarios digitales.

Este marco normativo ha sido objeto de elogio por la doctrina europea, que destaca su enfoque en la transparencia, la equidad y la adaptación a los desafíos del entorno digital (Howells et al., 2022; Weatherill, 2014).

A nivel internacional, diversos instrumentos han contribuido a la armonización y reconocimiento de los contratos electrónicos y la protección del consumidor:

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996): Establece la equivalencia funcional entre documentos electrónicos y

escritos, y promueve la neutralidad tecnológica y la no discriminación de los contratos electrónicos.

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Firmas Electrónicas (2001): Reconoce la validez jurídica de las firmas electrónicas, facilitando la seguridad y la confianza en la contratación digital.

Principios UNIDROIT sobre Contratos Comerciales Internacionales: Incluyen reglas sobre formación, validez y consentimiento en contratos electrónicos, influyendo en la armonización legislativa y doctrinal.

Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor (UNCTAD, 2016): Recomiendan a los Estados adoptar medidas específicas para proteger a los consumidores en el comercio electrónico, enfatizando la transparencia, la privacidad y el acceso a mecanismos de reparación.

La relación entre contratos electrónicos y derechos del consumidor constituye un campo dinámico y en constante evolución, donde la doctrina y la normativa convergen en la necesidad de adaptar los principios clásicos de protección a las nuevas realidades tecnológicas. El análisis comparado revela una tendencia global hacia la equiparación funcional de los contratos electrónicos con los tradicionales, la exigencia de transparencia, el fortalecimiento del consentimiento informado y la implementación de mecanismos efectivos de reparación y control de cláusulas abusivas. La protección del consumidor en la era digital exige una respuesta integral, coordinada y flexible, capaz de responder a los desafíos de la economía digital y de garantizar la confianza y la equidad en las relaciones de consumo.

3.2 Análisis de estudios previos sobre la protección del consumidor en contratos electrónicos. –

El análisis de la protección del consumidor en contratos electrónicos revela una evolución doctrinal y empírica marcada por la identificación de la vulnerabilidad del consumidor digital, la insuficiencia de los mecanismos tradicionales de consentimiento y divulgación, y la necesidad de armonización normativa a nivel regional e internacional. Los estudios latinoamericanos, europeos e internacionales convergen en la urgencia de adaptar los marcos regulatorios a los desafíos de la economía digital, destacando vacíos legislativos en materia de consentimiento informado, resolución de disputas en línea y prácticas comerciales desleales.

El auge del comercio electrónico ha transformado radicalmente la dinámica contractual, exponiendo al consumidor a nuevos riesgos derivados de la asimetría informativa, la automatización y la globalización de las transacciones. El presente capítulo ofrece un análisis exhaustivo de los estudios doctrinales, empíricos y comparados más relevantes sobre la protección del consumidor en contratos electrónicos, integrando aportes de la doctrina latinoamericana, europea, internacional y de investigaciones interdisciplinarias recientes. Este enfoque permite identificar los marcos teóricos predominantes, los vacíos legislativos y las tendencias regulatorias que configuran el debate actual.

La doctrina latinoamericana ha sido pionera en conceptualizar la vulnerabilidad estructural del consumidor en el entorno digital. Ricardo

Lorenzetti (2003, 2009) desarrolla una teoría integral de la protección del consumidor, subrayando que la asimetría informativa y la falta de negociación real se agravan en los contratos electrónicos, lo que exige una tutela estricta y la adaptación de los principios tradicionales del derecho de consumo.

Atilio Alterini (1999) complementa esta visión al sostener que la debilidad jurídica del consumidor se intensifica en entornos digitales, proponiendo la interpretación extensiva de la ley de consumo y la coordinación de intereses como ejes rectores; Jorge Mosset Iturraspe (2008) introduce el concepto de “riesgo del mercado digital”, enfatizando la necesidad de controles sobre prácticas abusivas y cláusulas predispuestas en plataformas electrónicas.

Rubén Stiglitz (2009) profundiza en la problemática de la lealtad comercial y la publicidad digital, proponiendo la incorporación de estándares internacionales de transparencia y veracidad; por su parte, Juan Antonio Rinessi (2006) destaca la importancia de la información clara y el acceso a la justicia, identificando la atención de procedimientos ágiles para la resolución de disputas en línea; estos autores coinciden en señalar vacíos legislativos en materia de consentimiento informado, publicidad digital y mecanismos de resolución de disputas, así como en la necesidad de armonización regional y la adopción de mejores prácticas internacionales.

La doctrina europea ha evolucionado desde la protección formalista hacia enfoques más sustantivos y adaptativos. Howells, Twigg-Flesner y

Willett (2018) argumentan que el derecho del consumidor debe adaptarse a los riesgos y estructuras de mercado introducidas por la innovación digital, proponiendo marcos doctrinales flexibles y basados en valores; según Twigg-Flesner (2020) identifica lagunas en la definición y exigibilidad de la conformidad en contratos de contenido digital, abogando por reglas más claras y protectoras; el compendio de Schulte-Nölke, Twigg-Flesner y Ebers (2008) revela divergencias significativas en la implementación nacional de las directivas europeas, especialmente en contratos electrónicos, lo que dificulta la protección efectiva en transacciones transfronterizas.

Micklitz y Reich (2014) destacan el papel del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la interpretación dinámica de la Directiva sobre cláusulas abusivas, fortaleciendo la intervención judicial en defensa del consumidor digital; Wilhelmsson (2004) sostiene que la confianza del consumidor es insuficiente en el entorno digital, justificando una intervención regulatoria más intensa; Weatherill (2013) y Loos (2015) subrayan la fragmentación y la aplicación inconsistente de los requisitos de transparencia, lo que debilita la protección en los contratos electrónicos; De Miguel Asensio aporta una perspectiva sobre los desafíos jurisdiccionales y la necesidad de reglas claras para la protección transfronteriza; en síntesis, la doctrina europea enfatiza la armonización, la transparencia y la adaptación de los principios tradicionales a los desafíos de la economía digital, aunque persisten retos en la implementación y aplicación.

A nivel internacional, organismos como CNUDMI y UNIDROIT han impulsado la armonización de modelos mediante y principios que promueven la seguridad jurídica y la protección del consumidor en el comercio electrónico. El Modelo de Ley de CNUDMI sobre Comercio Electrónico y los Principios de UNIDROIT han influido en reformas nacionales, aunque la implementación es desigual y la protección efectiva varía según la jurisdicción.

La UNCTAD, a través de sus directrices y manuales, destaca la importancia de la cooperación transfronteriza, la protección de datos y la resolución efectiva de disputas, identificando brechas significativas en la aplicación y cumplimiento, especialmente en países en desarrollo; Perales Viscasillas (2019) analiza el impacto de la CISG y los Principios UNIDROIT en la armonización del derecho contractual, resaltando la reducción de la incertidumbre en las transacciones internacionales.

Estudios comparativos, como el de Schmitz (2013), evidencian divergencias en la aplicación de cláusulas arbitrales y en el acceso a remedios efectivos, con Estados Unidos favoreciendo la autonomía empresarial y la UE priorizando la protección judicial del consumidor; investigaciones recientes sobre China (Ali Garba, 2025) muestran modelos regulatorios robustos, pero también la necesidad de armonización en transacciones transfronterizas.

La literatura empírica reciente ha puesto en cuestión la eficacia del consentimiento informado en entornos digitales. Loos et al. (2019) demuestran que, aunque los proveedores cumplen formalmente con los

requisitos de información, los consumidores rara vez comprenden o ejercen sus derechos, lo que debilita la protección basada en la divulgación.

Investigaciones sobre patrones oscuros, como las de Mathur et al. (2020) y Matheson et al. (2025), revelan que la manipulación de la interfaz afecta la autonomía del consumidor y que la mayoría de los sitios web emplean prácticas persuasivas que dificultan la toma de decisiones informadas; en cuanto a la resolución de disputas en línea (ODR), estudios como los de Gupta y Patel (2018) y Patel et al. (2025) muestran que las plataformas ODR mejoran el acceso a la justicia y reducen costos, aunque persisten desafíos en interoperabilidad y confianza del usuario; la automatización contractual y los contratos inteligentes, según la literatura reciente, pueden agravar la vulnerabilidad del consumidor debido a la opacidad algorítmica y la dificultad de modificar contratos autoejecutables en caso de error o abuso.

CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos

1. Marcos normativos comparados: UE, EE.UU., América Latina y China

El análisis comparado revela una evolución acelerada normativa en la protección del consumidor en contratos electrónicos, con la Unión Europea (UE) a la vanguardia en la armonización y alcance de sus instrumentos legales. La Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores y la Directiva 2019/770/UE sobre contenidos y servicios digitales han establecido obligaciones claras de información precontractual, derechos de desistimiento y remedios efectivos ante incumplimientos.

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) ha influido globalmente en la regulación de datos personales, inspirando leyes como la LGPD brasileña y la E-Commerce Law china.

En Estados Unidos, la protección se basa en un mosaico de leyes sectoriales y estatales, destacando la Federal Trade Commission Act (FTCA) y la California Consumer Privacy Act (CCPA) , que otorgan derechos de acceso, supresión y oposición a la venta de datos, pero carecen de la uniformidad y alcance de la regulación europea.

En América Latina, países como Brasil (CDC, LGPD), Argentina (Ley 24.240) y México (LFPC) han adaptado sus marcos legales para incluir el comercio electrónico, aunque la implementación y aplicación varían considerablemente.

China, por su parte, ha promulgado la E-Commerce Law (2018) , que exige transparencia, protección de datos y mecanismos de resolución de disputas, aunque persisten desafíos en la aplicación y la protección efectiva de los consumidores.

2. Consentimiento informado, patrones oscuros y cláusulas abusivas

Consentimiento informado y deberes de información

Los estudios empíricos demuestran que la mayoría de los consumidores no lee ni comprende los términos de los contratos electrónicos: hasta el 75% dedica menos de un minuto a revisar los términos antes de aceptar

Esta realidad se agrava por la complejidad y extensión de los textos legales, así como por la presentación poco accesible de la información. En cuanto a la validez de los mecanismos de consentimiento, la jurisprudencia comparada distingue entre:

1. **Click-wrap**: Generalmente exigibles en EE.UU., UE e India, siempre que los términos sean claros y el consentimiento inequívoco (casos ProCD v. Zeidenberg, HDFC Bank Ltd. v. Kumar).
2. **Browse-wrap**: Suelen considerarse no exigibles salvo prueba de conocimiento real y comunicación adecuada (caso Berman v. Freedom Financial Network).

3. **Sign-in wrap:** Su exigibilidad depende de la prominencia y claridad de los términos.

La exigibilidad depende, en todos los sistemas, de la manifestación clara del consentimiento y la presentación razonablemente visible de los términos.

Patrones oscuros: prevalencia, aplicación y daño

La manipulación digital mediante patrones oscuros es un fenómeno ampliamente documentado. Un estudio de la Comisión Europea (2022) encontró que el 97% de los sitios web y aplicaciones populares en la UE emplean al menos una forma de patrón oscuro. La FTC y redes internacionales han detectado su uso en más del 75% de plataformas analizadas, con prácticas como la dificultad para cancelar suscripciones, opciones preseleccionadas y promoción de alternativas que benefician a la empresa.

Empíricamente, los patrones oscuros inducen decisiones perjudiciales, como la aceptación de términos desfavorables o la entrega de datos personales, afectando a todos los grupos de usuarios, aunque con mayor incidencia en personas con menor nivel educativo. Los daños incluyen pérdidas económicas, afectación a la privacidad y pérdida de tiempo. En respuesta, la **UE** ha prohibido expresamente los patrones oscuros en el **DSA** (art. 25(1)), iniciando procedimientos contra plataformas como Twitter (X), SHEIN y TEMU, con multas potenciales de hasta el 6% del volumen de negocios anual global. En **EE.UU.**, la FTC ha impuesto sanciones millonarias y prohibiciones a empresas por manipulación digital, destacando la multa de

\$245 millones a una empresa de videojuegos y acciones contra Amazon por dificultar la cancelación de suscripciones.

Cláusulas abusivas en contratos B2C electrónicos

En la **UE** , la Directiva 93/13/CEE permite la anulación de cláusulas que generen un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor, con jurisprudencia reciente (caso C-208/21) que refuerza la protección frente a prácticas desleales. En **EE.UU.** , la doctrina de unconscionability y la intervención de la FTC han permitido invalidar cláusulas excesivamente onerosas o no razonablemente comunicadas. En **América Latina** , la protección frente a cláusulas abusivas es legalmente reconocida, pero su aplicación es menos sistemática. Tribunales en Brasil y Argentina han anulado cláusulas de limitación de responsabilidad y renovaciones automáticas no informadas, siguiendo criterios europeos.

3. Resolución de disputas en línea (ODR), protección transfronteriza y contratos inteligentes

ODR: resultados y desafíos

La plataforma ODR de la UE, creada bajo el Reglamento (UE) 524/2013, tuvo un impacto limitado: solo alrededor del 4% de los casos se resolvieron mediante retiro voluntario, y la plataforma fue discontinuada en 2025 por su baja utilización y escasa eficacia práctica. Los principales obstáculos fueron la falta de conocimiento por parte de los consumidores y la escasa motivación de las empresas para participar.

.A nivel internacional, las **Notas Técnicas de la CNUDMI sobre ODR** y las recomendaciones de la OCDE y UNCTAD subrayan la necesidad de

mecanismos accesibles, transparentes y armonizados, especialmente para disputas transfronterizas de bajo valor. Sin embargo, la falta de datos armonizados y la fragmentación de los sistemas dificultan la evaluación comparativa y la efectividad real.

Protección transfronteriza: jurisdicción y cumplimiento

La UE ha avanzado en la protección transfronteriza mediante los Reglamentos **Bruselas I Recast** y **Roma I/II**, que favorecen la jurisdicción y ley del domicilio del consumidor en disputas B2C. Sin embargo, la aplicación efectiva sigue siendo un reto, especialmente frente a plataformas extraterritoriales y en presencia de cláusulas de elección de foro. En otras regiones, la fragmentación normativa y la falta de mecanismos de aplicación robustos dificultan la protección efectiva. El crecimiento del fraude transfronterizo es preocupante: solo en el primer semestre de 2020 se reportaron 33.968 casos y pérdidas de casi 92 millones de dólares

Plataformas como **econsumer.gov** y redes como **ICPEN** han mejorado la cooperación internacional, pero su alcance es limitado.

Contratos inteligentes y algoritmos: vulnerabilidad y regulación

Los contratos inteligentes presentan oportunidades y riesgos. En la **UE**, se reconoce su validez jurídica, pero se enfatiza la protección del consumidor mediante la aplicación de principios de equidad y control judicial de cláusulas abusivas (Directiva 93/13/CEE). En **EE.UU.**, predomina la libertad contractual, lo que puede dejar a los consumidores más expuestos. Empíricamente, el 63% de los contratos inteligentes globales no cumplen con los estándares internacionales de cumplimiento, y el 47% de las

disputas en 2024 se debieron a brechas de cumplimiento. El 60% de las empresas estadounidenses reportan dificultades de aplicación jurisdiccional, y el 72% identifica el GDPR como el principal reto regulatorio. El 48% de los árbitros internacionales considera que los contratos inteligentes carecen de suficiente ejecutabilidad legal bajo las normas actuales, y el 60% de las disputas se resuelven por arbitraje privado.

.La tendencia regulatoria apunta a la inclusión de cláusulas de resolución de disputas en cadena ya la colaboración entre desarrolladores y juristas para mejorar la protección y la confianza del consumidor.

4. Tendencias regulatorias recientes (2023-2025): cumplimiento y convergencia global

Unión Europea: DSA y DMA

La entrada en vigor de la **Digital Services Act (DSA)** y la **Digital Markets Act (DMA)** ha elevado el estándar de protección, prohibiendo patrones oscuros, exigiendo transparencia en los mercados y reforzando la protección de menores. La Comisión Europea ha impuesto multas históricas (Apple: €500 millones; Meta: €200 millones) y ha iniciado investigaciones contra plataformas como TikTok, AliExpress y Temu.

Sin embargo, la aplicación es aún desigual y se prepara una **Digital Fairness Act** para abordar lagunas persistentes

Estados Unidos: acciones de la FTC

La **FTC** ha intensificado la aplicación de medidas contra plataformas de comercio electrónico, sancionando a Temu bajo la **INFORM Consumers Act** (\$2 millones de multa), prohibiendo esquemas fraudulentos y

persiguiendo el uso de patrones oscuros y prácticas engañosas en suscripciones (casos contra Amazon y Publishers Clearing House). La protección sigue siendo sectorial y dependiente de la aplicación, lo que genera brechas frente al modelo europeo.

América Latina: reformas y desafíos

Brasil ha actualizado su **Código de Defensa del Consumidor** y la **LGPD**, extendiendo la responsabilidad a los mercados y reforzando la protección de datos. En Argentina, Colombia y Perú, se promueve la autorregulación y la cooperación internacional, aunque la aplicación y la armonización siguen siendo desiguales. El aumento de fraudes y ciberataques (39% en el primer semestre de 2025) presiona a los reguladores a modernizar los marcos legales.

OCDE y UNCTAD: cooperación y riesgos persistentes

La **OCDE** y **UNCTAD** han actualizado sus recomendaciones, enfatizando la cooperación transfronteriza, la armonización de estándares y la necesidad de abordar riesgos persistentes como productos inseguros y manipulación digital. El 87% de los productos retirados o prohibidos siguen disponibles en línea, lo que evidencia los límites de la aplicación nacional.

Los resultados muestran que la protección del consumidor en contratos electrónicos ha avanzado notablemente en la última década, especialmente en la UE, donde la armonización normativa y la aplicación han elevado los estándares globales. Sin embargo, persisten retos estructurales: la falta de comprensión real del consentimiento, la manipulación mediante patrones

oscuros, la presencia de cláusulas abusivas, la limitada efectividad de la ODR y las dificultades de cumplimiento en contextos transfronterizos y de contratos inteligentes.

CONCLUSIONES

1. La vulnerabilidad del consumidor en el entorno digital

El consumidor en los contratos electrónicos se encuentra en una posición de desventaja frente a las empresas y plataformas digitales, debido a factores como la asimetría de información, la complejidad de los términos contractuales y el uso de tecnologías avanzadas que pueden manipular el comportamiento del usuario. Este fenómeno, identificado como la posición del "consumidor pasivo", evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de protección para equilibrar las relaciones contractuales en el comercio electrónico. Además, la proliferación de prácticas desleales, como los **patrones oscuros** y las cláusulas abusivas, pone de manifiesto que las normativas actuales no siempre son suficientes para garantizar la transparencia y la equidad en las transacciones digitales. Esto subraya la importancia de actualizar los marcos legales para abordar las particularidades del entorno digital y proteger al consumidor frente a estas prácticas.

2. La importancia de la armonización normativa internacional

El análisis comparado ha revelado una fragmentación significativa en los marcos regulatorios de diferentes jurisdicciones. Mientras que regiones como la Unión Europea han avanzado en la protección del consumidor mediante instrumentos como el **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** y la **Directiva de Servicios Digitales (DSA)**, otras regiones carecen de normativas específicas o presentan vacíos legales que dificultan la protección efectiva de los consumidores en transacciones transfronterizas.

Esta disparidad normativa genera incertidumbre jurídica y dificulta la resolución de disputas internacionales, lo que afecta tanto a los consumidores como a las empresas. Por ello, se concluye que la armonización de estándares internacionales es esencial para garantizar un nivel mínimo de protección en el comercio electrónico global. Organismos internacionales como la **CNUDMI** y la **OCDE** deben desempeñar un papel central en la promoción de principios comunes que aborden los derechos del consumidor, la protección de datos y la resolución de disputas en línea.

3. El impacto de las tecnologías emergentes en los contratos electrónicos

Las tecnologías emergentes, como los contratos inteligentes y la inteligencia artificial, están transformando la forma en que se celebran y ejecutan los contratos electrónicos. Sin embargo, estas innovaciones también plantean nuevos riesgos para los consumidores. Por ejemplo, los contratos inteligentes, al ser inmutables y automatizados, pueden generar situaciones de inequidad si no se diseñan con mecanismos de supervisión y corrección; asimismo, el uso de algoritmos y sistemas de inteligencia artificial en plataformas de comercio electrónico puede dar lugar a prácticas discriminatorias o manipuladoras, como la personalización de precios o la explotación de vulnerabilidades del consumidor; esto resalta la necesidad de regular estas tecnologías para garantizar que su implementación respete los principios de equidad, transparencia y protección de los derechos fundamentales.

4. La educación y el empoderamiento del consumidor como pilares fundamentales

Un hallazgo clave de esta investigación es que la protección del consumidor no puede depender únicamente de la regulación. Es igualmente importante empoderar a los consumidores mediante la educación y la alfabetización digital. Muchos consumidores desconocen sus derechos en el entorno digital o no saben cómo identificar prácticas desleales, lo que los hace más vulnerables a abusos. Por ello, se concluye que los gobiernos y las organizaciones deben implementar campañas de educación masiva que informen a los consumidores sobre sus derechos y los riesgos asociados al comercio electrónico. Además, es necesario fomentar el uso de herramientas digitales que permitan a los consumidores evaluar la seguridad y transparencia de las plataformas en las que realizan transacciones.

5. La cooperación internacional como clave estratégica

El comercio electrónico es un fenómeno global que trasciende las fronteras nacionales, lo que hace indispensable la cooperación internacional para proteger a los consumidores. Esta investigación ha demostrado que los esfuerzos aislados de los países no son suficientes para abordar los desafíos del comercio transfronterizo. Es necesario fortalecer redes internacionales como **ICPEN** y **econsumer.gov**, que faciliten el intercambio de información y la coordinación en la aplicación de sanciones frente a prácticas abusivas. Además, se concluye que la creación de estándares globales para la resolución de disputas en línea (ODR) es una prioridad. Estas plataformas deben ser accesibles, transparentes y eficaces, permitiendo a los consumidores resolver conflictos de manera rápida y económica, independientemente de la jurisdicción en la que se encuentren.

6. La necesidad de un enfoque dinámico y adaptable

Finalmente, esta investigación destaca que la protección del consumidor en contratos electrónicos debe ser un proceso dinámico y adaptable. El rápido avance de la tecnología y la constante evolución del comercio electrónico exigen que los marcos regulatorios sean revisados y actualizados periódicamente para abordar nuevos desafíos. Asimismo, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo continuo, como observatorios de comercio electrónico, que permitan identificar riesgos emergentes y evaluar la efectividad de las políticas implementadas.

La protección del consumidor en contratos electrónicos no solo es un desafío jurídico, sino también un imperativo ético y social en la era digital. Garantizar que los consumidores puedan participar en el comercio electrónico de manera segura, informada y equitativa es esencial para fomentar la confianza en este sector y promover su desarrollo sostenible. Esta tesis ha demostrado que, aunque existen avances significativos en algunas jurisdicciones, todavía queda un largo camino por recorrer para lograr una protección integral y global. La combinación de regulación, educación, cooperación internacional y supervisión tecnológica es la clave para enfrentar este desafío y construir un entorno digital más justo y seguro para todos.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento normativo y armonización internacional

a) Armonización de estándares internacionales

La fragmentación normativa entre regiones dificulta la protección efectiva de los consumidores en contratos electrónicos, especialmente en contextos transfronterizos. Es fundamental promover la armonización de estándares internacionales a través de organismos como la **OCDE** , **CNUDMI** y **UNCTAD** , estableciendo principios mínimos que incluyan:

- **Derechos básicos del consumidor:** derecho a la información clara y accesible, derecho de desistimiento, y protección frente a cláusulas abusivas.
- **Protección de datos personales:** alineación con estándares como el **GDPR** europeo, que ha demostrado ser un modelo eficaz para garantizar la privacidad y el control de los datos de los consumidores .
- **Resolución de disputas en línea (ODR):** desarrollo de plataformas interoperables y accesibles para resolver conflictos de manera rápida y económica.

b) Actualización de marcos legales nacionales

Los países deben actualizar sus legislaciones para abordar los desafíos específicos del comercio electrónico, como el uso de **patrones oscuros** , la falta de transparencia en los mercados y la proliferación de contratos inteligentes. Por ejemplo, la **Directiva de Servicios Digitales (DSA)** de la

Unión Europea puede servir como modelo para prohibir prácticas manipuladoras y exigir mayor transparencia en las plataformas digitales.

- **2. Regulación de tecnologías emergentes y contratos inteligentes**

- a) Supervisión de contratos inteligentes**

Los contratos inteligentes, aunque prometen eficiencia y automatización, presentan riesgos significativos para los consumidores, como la imposibilidad de modificar los términos una vez ejecutados. Se recomienda:

- Establecer **mecanismos de supervisión previa** para garantizar que los contratos inteligentes cumplan con principios de equidad y transparencia.
- Incorporar cláusulas de resolución de disputas en los contratos inteligentes, permitiendo la intervención humana en caso de errores o abusos.

- b) Regulación de la inteligencia artificial (IA) en el comercio electrónico**

El uso de algoritmos y sistemas de IA en plataformas de comercio electrónico puede generar discriminación, manipulación o decisiones automatizadas perjudiciales para los consumidores. Es necesario:

- Prohibir el uso de **IA inaceptable** que manipule el comportamiento del consumidor o explote vulnerabilidades, siguiendo las recomendaciones del **Reglamento de IA** de la Unión Europea.
- Exigir auditorías regulares de los algoritmos utilizados en plataformas digitales para garantizar su transparencia y equidad.

- 3. Protección frente a prácticas desleales y manipulación digital**

- a) Prohibición de patrones oscuros**

Los **patrones oscuros** son una de las principales amenazas para los derechos de los consumidores en el entorno digital. Se recomienda:

- Prohibir explícitamente estas prácticas en las legislaciones nacionales, siguiendo el ejemplo del **DSA** europeo.
- Imponer sanciones significativas a las plataformas que utilicen estas tácticas, incentivando el cumplimiento normativo.

b) Transparencia en los mercados

Los Marketplaces deben ser responsables de garantizar que los productos y servicios ofrecidos cumplan con las normativas de protección al consumidor.

Esto incluye:

- Exigir que los marketplaces proporcionen información clara sobre los vendedores, los términos de las transacciones y las políticas de devolución.
- Implementar sistemas de verificación para evitar la venta de productos inseguros o fraudulentos.

4. Educación y empoderamiento del consumidor

a) Campañas de alfabetización digital

La falta de conocimiento sobre los derechos del consumidor y los riesgos asociados al comercio electrónico es un obstáculo importante para la protección efectiva. Se recomienda:

- Implementar campañas de **alfabetización digital** que eduquen a los consumidores sobre cómo identificar prácticas desleales, leer términos y condiciones, y ejercer sus derechos.

- Promover la creación de herramientas digitales que permitan a los consumidores evaluar la transparencia y seguridad de las plataformas de comercio electrónico.

b) Fomento de la participación ciudadana

Es fundamental involucrar a los consumidores en el diseño y evaluación de políticas públicas relacionadas con el comercio electrónico. Esto se puede lograr mediante:

- Encuestas y consultas públicas para identificar las principales preocupaciones de los consumidores.
- Creación de plataformas de denuncia accesibles para reportar prácticas abusivas o fraudulentas.

5. Fortalecimiento de la cooperación internacional

a) Redes de cooperación transfronteriza

El comercio electrónico es inherentemente global, lo que requiere una cooperación estrecha entre países para proteger a los consumidores. Se recomienda:

- Fortalecer redes como **ICPEN** y **econsumer.gov**, promoviendo el intercambio de información y la coordinación en la enforcement de casos transfronterizos.
- Establecer acuerdos bilaterales y multilaterales que faciliten la resolución de disputas y la aplicación de sanciones en casos de fraude transfronterizo.

b) Desarrollo de estándares globales para ODR

La resolución de disputas en línea (ODR) es una herramienta clave para abordar conflictos en el comercio electrónico. Es necesario:

- Desarrollar estándares globales para las plataformas de ODR, garantizando su accesibilidad, transparencia y eficacia.
- Promover la interoperabilidad entre los sistemas de ODR de diferentes países, facilitando la resolución de disputas transfronterizas.

6. Monitoreo y evaluación continua

a) Creación de observatorios de comercio electrónico

Los gobiernos y organismos internacionales deben establecer **observatorios de comercio electrónico** para monitorear las tendencias, identificar riesgos emergentes y evaluar la efectividad de las políticas implementadas. Estos observatorios pueden:

- Publicar informes periódicos sobre el estado de la protección del consumidor en el comercio electrónico.
- Proponer ajustes normativos basados en evidencia empírica.

b) Indicadores de desempeño

Es fundamental desarrollar indicadores claros para medir el impacto de las políticas de protección al consumidor, como:

- Tasa de resolución de disputas en plataformas de ODR.
- Reducción en el uso de dark patterns por parte de las plataformas.
- Incremento en el nivel de conocimiento de los consumidores sobre sus derechos.

Las recomendaciones propuestas buscan abordar los desafíos más apremiantes en la protección del consumidor en contratos electrónicos, promoviendo un enfoque integral que combine la regulación, la educación, la cooperación internacional y el monitoreo continuo. La implementación de estas medidas no solo fortalecerá los derechos de los consumidores, sino que también fomentará la confianza en el comercio electrónico, contribuyendo al desarrollo sostenible de este sector clave en la economía global.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abril, P. S., Oliva Blázquez, F., & Martínez Evora, J. (2018). The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: A Comparative Analysis of American and European Law. InDret, 3, 1–32. <https://ssrn.com/abstract=3260506>
- Barral Viñals, R. (2003). Contratos electrónicos y smart contracts. Revista de Derecho Privado, (3), 45-67. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9752678.pdf>
- Botana García, G. A. (2010). Prueba electrónica y contratos digitales. Revista de Derecho Privado, (2), 123-145. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3194106.pdf>
- De Miguel Asensio, P. A. (2022). Derecho Privado de Internet (6ª ed.). Civitas. <https://www.universidadnotarial.edu.ar/analesuna/index.php/revistaanalesuna/article/view/39>
- Illescas Ortiz, R. (2019). Derecho de la contratación electrónica. Civitas. <https://www.universidadnotarial.edu.ar/analesuna/index.php/revistaanalesuna/article/view/39>
- Lorenzetti, R. L. (2001). Comercio electrónico. Abeledo-Perrot. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7605954.pdf>
- Perales Viscasillas, M. P. (2002). Contratos electrónicos y protección del consumidor. Revista de Derecho Privado, (1), 67-89. <https://investigacion.unirioja.es/documentos/5c6fdefa34ada632370b7dca>
- Unión Europea. (2000). Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. <https://eur->

[lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN)

Unión Europea. (2011). Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>

Unión Europea. (2019). Directiva (UE) 2019/770 sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32019L0770>

UNCITRAL. (1996). Ley Modelo sobre Comercio Electrónico. [https://www.uncitral.org/clout/search.aspx?f=en%23cloutDocument.textTypes.textType_s1:Model%5C+Law%5C+on%5C+Electronic%5C+Commerce%5C+%5C\(1996%5C\)](https://www.uncitral.org/clout/search.aspx?f=en%23cloutDocument.textTypes.textType_s1:Model%5C+Law%5C+on%5C+Electronic%5C+Commerce%5C+%5C(1996%5C))

UNCITRAL. (2005). Convención sobre el uso de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales. http://www.uncitral.org/uncitral/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention.html

España. (2002). Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/LSU/?uri=CELEX:32000L0031>

Argentina. (2015). Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1105-1116. https://www.academia.edu/20388833/Contratos_electr%C3%B3nicos_la_cuesti%C3%B3n_de_la_perfecci%C3%B3n_y_del_soporte_contractual

México. (2010). Código Civil Federal (reformas sobre contratos electrónicos). https://www.academia.edu/20388833/Contratos_electr%C3%B3nicos_la_cuesti%C3%B3n_de_la_perfecci%C3%B3n_y_del_soporte_contractual

Perú. (1999). Ley 27291.
https://www.academia.edu/20388833/Contratos_electr%C3%B3nicos_la_cuesti%C3%B3n_de_la_perfecci%C3%B3n_y_del_soporte_contractual

Colombia. (1999). Ley 527/1999.
https://www.academia.edu/20388833/Contratos_electr%C3%B3nicos_la_cuesti%C3%B3n_de_la_perfecci%C3%B3n_y_del_soporte

Calais-Auloy, J., & Temple, F. (2015). Droit de la consummation. Paris: Dalloz.

De Miguel Asensio, P. A. (2022). Derecho Privado de Internet. Madrid: Civitas. <https://www.universidadnotarial.edu.ar/analesuna/index.php/revistaanalesuna/article/view/39>

Howells, G., & Weatherill, S. (2005). EC Consumer Law. London: Ashgate.

Howells, G., & Wilhelmsson, T. (1997). EC Consumer Law. Aldershot: Dartmouth.

Illescas Ortiz, R. (2019). Derecho de la contratación electrónica. Madrid: Editorial Reus. <https://www.editorialreus.es/libros/contratos-electronicos-y-proteccion-de-los-consumidores/9788429014228/>

Lorenzetti, R. L. (2009). Consumidores (2ª ed.). Rubinzal – Culzoni Editores.

Perales Viscasillas, M. (2002). Contratación electrónica y protección del consumidor. Revista de Derecho Mercantil, (246), 7-38.

Ramsay, I. (2012). Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets. Oxford: Hart Publishing.

Stiglitz, R. S. (2015). Contratos civiles y comerciales. Parte general. Buenos Aires:

La Ley. <https://www.universidadnotarial.edu.ar/analesuna/index.php/revistaanalesuna/article/view/39>

UNCTAD. (2016). Directrices de la ONU para la Protección del Consumidor. <https://unctad.org/es/pages/PublicationWebflyer.aspx?publicationid=1223>

UNCITRAL. (2016). Directrices para la Protección del Consumidor. <https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce>

Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013>

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (Argentina). <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-4216/texto>

Código de Defensa del Consumidor (Brasil). https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm

Lorenzetti, R. L. (2003, 2ª ed. 2009). *Consumidores*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8023396.pdf>

- Alterini, A. A. (1999). *Contratos civiles –comerciales– de consumo. Teoría general*. Buenos Aires: Abeledo Perrot. <https://www.redalyc.org/pdf/720/72001526.pdf>
- Mosset Iturraspe, J. (2008). *Defensa del consumidor, Ley 24.240*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6119790.pdf>
- Stiglitz, R. (2009). Lealtad comercial, prácticas comerciales abusivas y publicidad en el código civil y comercial de la nación. En Rusconi, D. (Coord.), *Manual de derecho del consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6119790.pdf>
- Rinesi, J. A. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires: Astrea. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8023396.pdf>
- Howells, G., Twigg-Flesner, C., & Willett, C. (2018). Protecting the Values of Consumer Law in the Digital Economy: The Case of 3D-Printing. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID3283181_code414604.pdf?abstractid=3283181&mirid=1
- Twigg-Flesner, C. (2020). Conformity of Goods and Digital Content/Digital Services. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3526228
- Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., & Ebers, M. (2008). *EC Consumer Law Compendium*. Cambridge Core. <https://www.cambridge.org/core/journals/legal-studies/article/abs/consumer-rights-act-2015-a-bastion-of-european-consumer-rights/259268E9F9E1A52479395E57BA38BF06>

- Micklitz, H.-W., & Reich, N. (2014). The Court and Sleeping Beauty: The Revival of the Unfair Contract Terms Directive. *Common Market Law Review*, 51, 771. <https://www.kluwerlawonline.com/journalarticle/Common+Market+Law+Review/51.3/COLA2014071>
- Wilhelmsson, T. (2004). The Abuse of the Confident Consumer as Justification for EC Consumer Law. *Journal of Consumer Policy*, 27, 317. <https://link.springer.com/article/10.1023/B:COPO.0000028162.21236.2e>
- Weatherill, S. (2013). *EU Consumer Law and Policy* (2nd ed.). Edward Elgar. <https://www.e-elgar.com/shop/gbp/eu-consumer-law-and-policy-9781782547375.html>
- Loos, M. B. M. (2015). Transparency of Standard Terms under the Unfair Contract Terms Directive and the Proposal for a Common European Sales Law. *European Review of Private Law*, 23, 179. <https://kluwerlawonline.com/journalarticle/European+Review+of+Private+Law/23.2/ERPL2015017>
- De Miguel Asensio, P. A. (varios). *German Law Journal*. <https://www.cambridge.org/core/journals/german-law-journal/article/coherence-and-consistency-in-european-consumer-contract-law-a-progress-report/1836450D5584989D64DDC34DCF20F326>
- United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (1996). *Model Law on Electronic Commerce*. https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2016). United Nations Guidelines for Consumer Protection. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf

UNCTAD. (2025). World consumer protection map. <https://unctad.org/topic/competition-and-consumer-protection/consumer-protection-map>

Perales Viscasillas, M. (2019). The CISG's impact on European contract law. *Uniform Law Review*, 24(2), 253–278. <https://assajournal.com/index.php/36/article/download/1181/1781/1832>

Schmitz, A. J. (2013). Building Bridges to Consumer Remedies in International eConflicts. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2265530

Ali Garba, M. (2025). China's Model Of Consumer Rights Protection In E-Commerce: A Cross-Border E-Commerce Case Study. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5087936

Loos, M. B. M., Luzak, J., & Terry, E. (2019). Digital content and consumer protection: An empirical study of supplier compliance with consumer information obligations. *Computer Law & Security Review*, 35(6), 105334. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0267364919302201>

Mathur, A., Mayer, J., & Kshirsagar, M. (2020). Shining a Light on Dark Patterns. *Journal of Legal Analysis*, 13(1), 43–109. <https://academic.oup.com/jla/article/13/1/43/6180579>

- Matheson, J., et al. (2025). Dark patterns and consumer vulnerability. *Behavioural Public Policy*. <https://www.cambridge.org/core/journals/behavioural-public-policy/article/dark-patterns-and-consumer-vulnerability/83EF6347CCB19EDA195C54229D34D3A8>
- Gupta, R., & Patel, S. (2018). Effectiveness of Online Dispute Resolution Platforms in Managing E-commerce Disputes: A Comparative Analysis. *International Journal of ODR Studies*, 25(2), 78-94. <https://ajpojournals.org/journals/EJCM/article/download/2080/2553/7857>
- Patel, A., Ranjan, R., Kumar, R.K., Ojha, N., & Patel, A. (2025). Online dispute resolution mechanism as an effective tool for resolving cross-border consumer disputes in the era of E-commerce. *International Journal of Law and Management*, 67(2), 123-145. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijlma-07-2024-0245/full/html>
- IJNRD. (2025). Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions: Challenges and Solutions in the Digital Era. *International Journal of Novel Research and Development*, 10(5). <https://www.ijnrd.org/papers/IJNRD2505026.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.- Evidencia de similitud digital



MARCO ANTONIO CHAVEZ ARRARTE
LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN CONTRATOS
ELECTRÓNICOS: ANÁLISIS COMPARADO

Titulos
REVISION 2026
Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3518171013

Fecha de entrega
26 mar 2026, 11:28 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
12 jun 2026, 3:28 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
1-trabajo_revisado.docx

Tamaño del archivo
121.3 KB

63 páginas
11.453 palabras
73.863 caracteres



14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

13%	Fuentes de Internet
6%	Publicaciones
9%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	1%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Americana	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Ciencias e Informatica	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica De Cuenca	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Rey Juan Carlos	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja	<1%
8	Internet	gredos.usal.es	<1%
9	Internet	accedacris.ulpgc.es	<1%
10	Internet	rua.ua.es	<1%
11	Internet	repositorio.uned.ac.cr	<1%

12	Internet	indret.com	<1%
13	Internet	edcp.uoc.edu	<1%
14	Internet	www.revistajuridicauc.com.py	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universitat Oberta de Catalunya	<1%
16	Internet	www.proz.com	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Europea de Madrid	<1%
18	Internet	riu.austral.edu.ar	<1%
19	Internet	datospdf.com	<1%
20	Internet	unctad.org	<1%
21	Internet	tesisenred.net	<1%
22	Internet	www.saij.gob.ar	<1%
23	Internet	e-spacio.uned.es	<1%
24	Internet	eprints.ucm.es	<1%
25	Internet	repositorio.uchile.cl	<1%

26	Trabajos del estudiante	Universidad de Burgos UBUCEV	<1%
27	Internet	ijssr.ridwaninstitute.co.id	<1%
28	Trabajos del estudiante	FUNIBER	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad de Salamanca	<1%
31	Internet	diposit.ub.edu	<1%
32	Internet	e-archivo.uc3m.es	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Avila	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad de Almería	<1%
35	Internet	cnec.university	<1%
36	Internet	www.coursehero.com	<1%
37	Internet	www.industria.ejgv.euskadi.net	<1%

Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCHI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CHAVEZ ARRARTE MARCO ANTONIO
DNI: 31658601 Correo electrónico: _____
Domicilio: _____
Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS

Facultad / Carrera: DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Tipo: Trabajo de Suficiencia Profesional (☒) Tesis (☐)

Título del Trabajo de Suficiencia Profesional / Tesis: "LA PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR EN CONTRATOS ELECTRÓNICOS: ANÁLISIS COMPARADO"

3.- OBTENER:

Título Profesional (☒)

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(☒) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

(☐) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

3 días del mes de Agosto de 2026

FIRMA



HUELLA