

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO
Y LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL
O CIBERTRIBUNAL**

EDGAR ROLANDO VALLE MORALES

GUATEMALA, MARZO 2013

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESIDAD DE LA
CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL O CIBERTRIBUNAL**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

EDGAR ROLANDO VALLE MORALES

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, marzo 2013

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: Lic. Avidán Ortíz Orellana
VOCAL II: Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV: Br. Víctor Andrés Marroquín Mijangos
VOCAL V: Br. Rocael López González
SECRETARIA: Licda. Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. José Luis de León Melgar
Vocal: Licda. Floridalma Carrillo Carrera
Secretario: Lic. Ernesto Corzantes Cruz

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Jorge Mario Yupe Cárcamo
Vocal: Lic. Marco Tulio Pacheco Galicia
Secretario: Lic. Hugo Roberto Martínez Rebolla

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis.” (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

Lic. Carlos Francisco Azurdia Castellanos
Abogado Y Notario
Oficina Profesional: 6^a. Calle Oriente Número 9, Antigua Guatemala.
Teléfono: 78322826



Antigua Guatemala, 14 de septiembre de 2012

Licenciado
Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho.



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

De conformidad con el nombramiento de fecha siete de agosto de dos mil doce, fui designado por su despacho para proceder a la asesoría de tesis del bachiller **EDGAR ROLANDO VALLE MORALES**, con carné número **8617332**, intitulado: **“ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL O CIBERTRIBUNAL”**; para lo cual manifiesto lo siguiente:

- i. Procedí a asesorar el trabajo de tesis indicado, el cual contiene un análisis jurídico y doctrinario, referente al comercio electrónico y la necesidad de crear un tribunal arbitral virtual que resuelva los conflictos derivados de la práctica de dicha actividad económica, para ya no acudir a la solución de los mismos a la vía ordinaria judicial.
- ii. Se resalta en el actual trabajo de tesis, el aporte científico y doctrinario para la sociedad guatemalteca, ya que contiene información formado a través de las etapas del conocimiento científico.
- iii. La redacción utilizada durante el desarrollo de la tesis es la adecuada. Asimismo, los objetivos se alcanzaron al establecer que es necesario reformar la Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas para regular de una mejor forma el comercio electrónico y dar paso a la creación de un órgano jurisdiccional especializado en la solución de controversias surgidas del comercio electrónico.
- iv. Durante el desarrollo del trabajo señalado se utilizaron los siguientes métodos de investigación: analítico, con el cual se presenta la situación actual del comercio electrónico, sus elementos y su regulación; el sintético, con el cual se han analizados los aspectos jurídicos del comercio electrónico y los elementos que lo conforman, y la falta de regulación de un órgano jurisdiccional que resuelva las controversias surgidas de dicha actividad; el método deductivo, aplicado en el estudio de la doctrina y la legislación



nacional e internacional; el método inductivo, con el cual se plasma la importancia de reformar la Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, para regular de una mejor forma el comercio electrónico, así como la necesidad de crear un órgano jurisdiccional especializado en la resolución de controversias, que se encargue de conocer y dar solución a las mismas.

- v. Las técnicas que se utilizaron fueron la documental y fichas bibliográficas, con las cuales se recopiló toda la información relacionada con el tema.
- vi. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con las conclusiones y recomendaciones, siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas bibliográficas de los capítulos.
- vii. El trabajo denota esfuerzo, dedicación y empeño en el cual se aplicaron las técnicas y métodos de investigación referidos; asimismo se comprueba la hipótesis de que es necesario crear un tribunal arbitral virtual, ya que actualmente, las controversias surgidas de la actividad comercial, son de conocimiento de los órganos jurisdiccionales ordinarios o bien del arbitraje.

En razón de lo anterior, el presente trabajo de investigación cuenta con los requisitos legales establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público, siendo procedente emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, para que continúe con el trámite que corresponde, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos profesionales de Abogado y Notario.

Atentamente,

Lic. CARLOS FRANCISCO AZURDIA CASTELLANOS
Asesor
Colegiado: 5,452

Lic. Carlos Francisco Azurdia Castellanos
ABOGADO Y NOTARIO



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12
GUATEMALA, C.A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, 19 de septiembre de 2012.

Atentamente, pase al LICENCIADO CLAUDIO MANUEL REYES LÓPEZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del estudiante EDGAR ROLANDO VALLE MORALES, intitulado: "ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL O CIBERTRIBUNAL".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

cc.Unidad de Tesis
BAMO/iyr.



Lic. Claudio Manuel Reyes López

Abogado y Notario

6ª. Av. Norte No. 13 "A",

Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Teléfono: 54094902



Antigua Guatemala, 8 de octubre de 2012

Licenciado

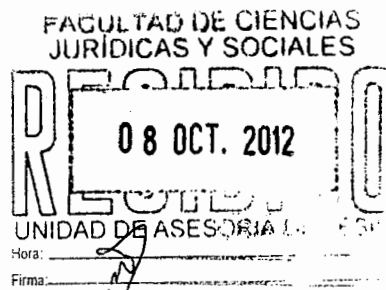
Bonerge Amilcar Mejía Orellana

Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su Despacho.



Respetable Licenciado:

De conformidad con el nombramiento emitido por la Unidad de Tesis a su cargo, en el cual se me designa como revisor del trabajo de investigación intitulado: **"ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL O CIBERTRIBUNAL"**; elaborado por el bachiller **EDGAR ROLANDO VALLE MORALES**, carné número **8617332**, el cual después de varias discusiones y análisis con el bachiller Valle Morales, se realizaron los cambios necesarios en la temática, y con fundamento en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, me permito informar lo siguiente:

- a) El trabajo de mérito, cumple con los aspectos técnicos y científicos exigidos para las investigaciones de esta naturaleza.
- b) Contiene asimismo la bibliografía adecuada, tanto doctrinaria como legislativa, necesaria para la realización de la investigación.
- c) Desarrolla en el punto del contenido de cada capítulo, los elementos necesarios para dar comprobada la hipótesis rectora del trabajo, y para poder llevar a cabo tal comprobación, hizo uso de los métodos deductivo e inductivo, conduciendo todo el contenido de la investigación de lo general a lo particular.
- d) Se resalta la importancia de reformar la ley mercantil guatemalteca para otorgar seguridad y certeza jurídica al comercio electrónico, y que la misma permita la creación de un órgano jurisdiccional especializado para el conocimiento y solución de las controversias surgidas en esta actividad.

Lic. Claudio Manuel Reyes López

Abogado y Notario

6ª. Av. Norte No. 13 "A",

Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Teléfono: 54094902



- e) El trabajo lo desarrolló con base al Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, y se dirige a analizar un tema de interés en el área Mercantil, y el aporte científico radica en demostrar que en Guatemala no existe un órgano jurisdiccional especializado que conozca y resuelva las controversias surgidas de la aplicación del comercio electrónico, lo cual constituirá valiosa fuente de información para analizar y reflexionar sobre la temática referida.
- f) Con el uso del método inductivo, deductivo, documental, así como las técnicas de ficha y cita textual, se demuestra el contenido científico y técnico, así mismo se cumple con una adecuada redacción.
- g) De la revisión del trabajo de investigación de tesis concluyo que cumple con todos los requisitos, de acuerdo al artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que procedo a emitir **DICTAMEN FAVORABLE** para que la misma sea discutida en el examen público de tesis correspondiente, previo a optar a los títulos de Abogado y Notario el sustentante.

Atentamente,

Lic. Claudio Manuel Reyes López
Abogado y Notario

Lic. Claudio Manuel Reyes López

Revisor

Colegiado 7,061



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 18 de enero de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante EDGAR ROLANDO VALLE MORALES, titulado ASPECTOS JURÍDICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESIDAD DE LA CREACIÓN DE UN TRIBUNAL ARBITRAL VIRTUAL O CIBERTRIBUNAL. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/iyr.

Lic. Avidán Ortiz Orellana
DECANO



Rozario



DEDICATORIA

- A DIOS:** Por haberme dado la vida e iluminarme en todo momento y permitirme culminar mis estudios universitarios.
- A MIS PADRES:** Heriberto Valle y Dolores de Valle QEPD, como un homenaje póstumo a su memoria.
- A MI ESPOSA:** Ana Luisa, gracias por su apoyo incondicional durante estos años de estudio, sin el cual no hubiera sido posible alcanzar este objetivo.
- A MI HIJOS:** Heidy, Karina y Edwin Rolando, por ser los mejores y haberme apoyado y motivado en todo momento, que este logro les sirva de ejemplo y motivación para en un futuro poder realizarse profesionalmente.
- A MIS HERMANOS:** Por haberme apoyado en mis primeros años de estudio, lo cual me permitió continuar mis estudios universitarios.
- A MIS SOBRINOS:** Como un ejemplo para que continúen esforzándose en la búsqueda de sus logros profesionales y personales.
- A MIS COMPAÑEROS:** Con quienes compartí momentos especiales en esta casa de estudios, gracias por su apoyo incondicional.
- A:** La gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por ser mi centro de estudio y porque me abrió sus puertas para culminar mi carrera universitaria.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. El comercio electrónico.....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Definición de comercio electrónico.....	3
1.3. El comercio electrónico en Guatemala.....	18
1.4. Normas de regulación internas del comercio electrónico	28
1.5. El comercio electrónico en el derecho comparado.....	30
1.6. El contrato electrónico.....	40

CAPÍTULO II

2. Internet y el ciberespacio.....	47
2.1. Antecedentes de la Internet.....	47
2.1.1. Definición de la Internet.....	50
2.1.2. La Internet y su uso en las actividades comerciales.....	51
2.1.3. El ciberespacio	53
2.2. El derecho Informático.....	54
2.3. La informática jurídica	56

CAPÍTULO III

3. La firma electrónica.....	59
3.1. Definición de firma electrónica.....	59
3.2. Entidades de certificación.....	66
3.3. Registro de prestadores de servicio de certificación.....	69

3.4. Regulación de la firma electrónica en Guatemala.....	71
3.5. Regulación de la firma electrónica en el derecho comparado.....	72

CAPÍTULO IV

4. Resolución de conflictos y tribunal arbitral virtual o cibertribunal.....	77
4.1. Introducción.....	77
4.2. Mediación.....	79
4.3. Arbitraje.....	80
4.4. Laudo arbitral.....	83
4.5. Conciliación.....	85
4.6. Ciberjusticia.....	86
4.7. Los cibertribunales o tribunales arbitrales virtuales.....	86
4.8. Proyecto de reforma al Decreto Número 42-2008 Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.....	89
4.9. Cibertribunales, derecho comparado.....	90
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	105



INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico es una consecuencia de la moderna sociedad de la información y del uso de la informática, y no es más que la realización de transacciones comerciales, solo que no en la forma tradicional, sino que dicha actividad se realiza via internet a través del uso de un ordenador o computadora. No obstante su empleo no es uniforme en todos los países ni tampoco existe información suficiente que demuestre o acredite que dicho tipo de comercialización esté plenamente consolidado y posicionado en todas partes del mundo ni que tenga un marco jurídico amplio que comprenda y regule sus diversas formas y acciones.

La presente investigación tiene como objetivo plasmar la importancia que el comercio electrónico representa para la economía de Guatemala, ya que la contratación electrónica es un medio cada vez más utilizado para adquirir bienes y servicios, pero la legislación actual aun no regula un órgano especializado para la solución de controversias surgidas de dicha actividad; por lo tanto la hipótesis planteada es que la solución a la falta de este órgano jurisdiccional, es la creación de un tribunal arbitral virtual o cibertribunal, la cual he logrado comprobar:

La tesis consta de cuatro capítulos: el primero se refiere al comercio electrónico, sus antecedentes, sus ventajas y desventajas, su desarrollo en Guatemala y a nivel internacional, así como la regulación vigente a nivel nacional e internacional; el segundo, se refiere a la internet y el ciberespacio, sus definiciones, qué es el derecho informático y la informática jurídica que tienen estrecha relación con el comercio electrónico; el tercero, da a conocer aspectos importantes de la firma electrónica, tales como su definición doctrinaria y legal, su función y valor jurídico, las entidades certificadoras, y su regulación legal tanto a nivel nacional como internacional; el cuarto, determina la importancia del comercio electrónico en Guatemala, así como la necesidad de la creación de un órgano jurisdiccional



especializado en la resolución de controversias, así como la propuesta de reforma a la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, no solo para regular de una forma más amplia el comercio electrónico, sino, también para hacer viable la solución de controversias, a través de un tribunal arbitral virtual o cibertribunal.

Los métodos y técnicas utilizadas fueron la siguientes: método analítico, utilizado para estudiar el comercio electrónico, su definición, los contratos electrónicos y su ingerencia para el desarrollo de esta actividad; el método sintético, para analizar los aspectos jurídicos de los contratos electrónicos; el método deductivo, utilizado para estudiar la doctrina y la legislación tanto nacional como internacional en relación al comercio electrónico, los contratos electrónicos y la firma digital, y la validez que a nivel internacional tiene la legislación nacional vigente; el inductivo, utilizado para plasmar la necesidad de la creación de un órgano especializado en la solución de controversias surgidas del comercio electrónico. Las técnicas utilizadas fueron la documental y fichas bibliográficas y de trabajo para recolectar información necesaria para desarrollar la tesis.

Es un hecho que la legislación mercantil moderna ha superado al derecho mercantil tradicional y clásico. Ahora existen otros campos jurídicos de reciente creación como lo es el comercio electrónico, por lo cual el derecho mercantil ha evolucionado con nuevas maneras y regulaciones que se adaptan a las modernas formas de comercializar y que hasta hace pocos años era todavía impensable o inimaginable. La modernización ha provocado cambios y las normas y las leyes se adaptan a ellos, el derecho evoluciona y estos vertiginosos cambios en materia de comercio han transformado radicalmente el comportamiento, el lenguaje, los usos y costumbres de quienes participan en el mismo.



CAPÍTULO I

1. El comercio electrónico

Todo negocio jurídico se hace realidad a través de la figura natural de la contratación. En relación a los medios electrónicos se encauza ante una figura denominada contratación electrónica o contrato celebrado por vía electrónica, términos ante los cuales se hace referencia a aquellos contratos que, con independencia de su naturaleza jurídica compraventa, arrendamiento, mutuo, etc. e irrelevancia de su objeto bienes, derechos y servicios, se celebran sustituyendo el lenguaje oral y escrito que prevalece en la contratación privada tradicional, por el lenguaje electrónico, poniendo de manifiesto la importancia que constituye el uso de las comunicaciones electrónicas en el comercio electrónico como tal.

En la actualidad la actividad empresarial realizada a través de los medios tecnológicos informáticos ha generado el cambio de las estructuras jurídicas tradicionales que va desde la promoción, distribución y venta de los productos y servicios ofrecidos por medio de la red, hasta del propio comportamiento de los consumidores en relación a su declaración de voluntad respecto a los productos a elegir en el escaparate virtual y la protección de sus derechos ante las condiciones impuestas por los empresarios que desarrollan su actividad económica a través de los medios electrónicos, la cual se ha convertido en una nueva opción muy práctica tanto para oferentes como para compradores.



1.1. Antecedentes

El comercio es una actividad muy antigua que se ha ejercido de diversas maneras en los diferentes países o regiones donde se practica. A lo largo de los siglos y en diferentes momentos históricos los actos mercantiles han estado influenciados por los usos y costumbres de cada lugar, desde las formas más primitivas de las negociaciones comerciales, como las celebradas o llevadas a cabo entre las primeras tribus sedentarias del orbe, fueron generando las pautas legales a seguir en todo tipo de transacciones. No obstante la existencia de los contrastes de cada sitio, el objetivo común del comercio sigue siendo uno en cuanto al lucro que persigue a través de los actos de compraventa de bienes y servicios.

Desde sus orígenes el comercio ha tenido características peculiares hasta llegar a la época actual en donde la globalización y la tecnología han cambiado radicalmente los modos y las formas del comercio tradicional. Los actuales procesos de integración económica que se dan entre los países, contemplan la creación de los bloques económicos. No obstante haber tenido un inicio limitado, actualmente las diferentes formas del comercio electrónico se han desarrollado de manera muy significativa, de tal manera que su uso se ha hecho muy accesible ante las nuevas tecnologías fáciles de usar y con los costos operativos reducidos que ofrecen las empresas contratantes, por otra parte han resultado atractivos para las empresas solicitantes de los servicios de Internet.



1.2. Definición de comercio electrónico

El término comercio electrónico es prácticamente de reciente creación y puede considerarse como: “tipo de comercio basado en la interacción entre el consumidor y el vendedor/productor a través de nuevas tecnologías, tales como internet WAP TV, Web.”¹

Sin embargo, el comercio electrónico puede definirse de diversas maneras, según sea el ángulo desde que se estudie. Desde una perspectiva de las comunicaciones, el comercio electrónico “es la entrega de información, productos-servicios o pagos por medio de líneas telefónicas, redes de ordenadores o cualquier otro medio electrónico”; como proceso de negocios, “es la aplicación de la tecnología a la automatización de procesos de negocios y flujo de trabajo”; desde el punto de vista del servicio, “es una metodología de negocios que permite satisfacer a los proveedores y clientes, ahorrando costos, aumentando la calidad de los productos y la rapidez de su entrega”; en cuanto a su perspectiva on line, “es la capacidad para comprar y vender productos/servicios e información a través de Internet u otras redes que se encuentran interconectadas”.²

Por otra parte, el concepto comercio electrónico es conocido también como e-commerce, donde: “La “e” que precede toda terminología en la Red, hace alusión al

¹ Burgos Daniel y De León Cruz. Comercio Electrónico, Publicidad y Marketing en Internet. Pág. 17

² Ibid. Pág. 19



término electrónico en inglés. De ahí que la anteposición a la palabra comercio venga a designar la modalidad de éste que se efectúa mediante Internet”.³

La organización mundial de comercio (OMC), define al comercio electrónico como la producción, mercadeo, ventas y distribución de productos y servicios vía redes de telecomunicaciones y siete principales instrumentos: a) teléfono, b) fax, c) televisión, d) transferencia electrónica de fondos, f) EDI, *Electronic data interchange* (intercambio electrónico de datos) y g) internet.

Todas las definiciones anteriores poseen un contenido claro y preciso sobre lo que se entiende por comercio electrónico y contemplan lo que en líneas anteriores se mencionaba en cuanto a que es necesario para su realización el empleo de la tecnología.

a) Definición legal

El Decreto 47-2008 Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, artículo 2 segundo párrafo, estipula que el comercio electrónico: “Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de una o más comunicaciones electrónicas o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las operaciones siguientes: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de

³ Del Peso Navarro, Emilio. **Reflexiones sobre el Comercio Electrónico**. Revista ABZ, No. 133 México, 2005

representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, incluyendo el factoraje y el arrendamiento de bienes de equipo con opción a compra; de construcción de obras, de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; de inversión; de financiación; de banca; de seguros; de todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”.

b) Características del comercio electrónico

1) Es un medio de trascendencia económica. En el comercio electrónico hay algo más que el medio de intercambio usado, esta forma de comercio va relacionada inseparablemente con la economía contemporánea, facilitando la globalización de la economía, provocando el constante crecimiento de las capacidades de los productores y de las necesidades y exigencias de los clientes; introduce cambios en el contacto entre las empresas, entre cliente y empresa, y entre la empresa y sus trabajadores. Está claro que no es una simple novedad tecnológica; ya que tiende a evolucionar la economía.

2) Es un medio de comercio virtual. Los sujetos que intervienen casi nunca tienen un contacto físico que les permita conocerse, lo contrario al comercio tradicional, en que las personas sí pueden entablar una relación y pueden conocerse para verificar su existencia.



3) Es un medio de vocación universal. Se refiere a que el comercio electrónico no se ve limitado, es un entorno mundial abierto y el número de participantes es ilimitado toda vez que cualquier persona que tenga la posibilidad de acceso a internet puede ser parte de esta actividad.

4) Implica una vinculación tecnológica. El comercio electrónico está íntimamente vinculado con la tecnología, se basa en Internet (Internet-based e commerce o Internet Commerce) y emplea Internet como plataforma tecnológica, lo cual es diferente en el comercio tradicional que no depende de una tecnología sofisticada sino que sólo se desenvuelve en el mercado.

5) Es un medio de bajos costos. La comercialización por medio de Internet es de bajo costo de transacción debido a que el comercio electrónico ha ido centralizando la oferta y demanda de bienes y servicios, los costos que genera el uso de Internet donde se incluye el equipo y el software necesarios para su funcionamiento y el uso de los protocolos Transmisión Control Protocol e Internet Protocol (TCP/IP), son menores al empleado por el EDI (Intercambio Electrónico de Datos).

6) Es un medio de comercio ágil. El comercio electrónico es un medio rápido que agiliza el tráfico patrimonial, trayendo en consecuencia el aumento de las transacciones comerciales.

7) Esencialmente utiliza los medios electrónicos. Esta es considerada como la característica esencial del comercio electrónico que funciona con el uso de medios electrónicos o sistemas telemáticos o por algún medio de comunicación; se desarrolla predominantemente a través de Internet, una red internacional abierta al público cuyas computadoras están interconectadas y utilizan los protocolos denominados Transmisión Control Protocol e Internet Protocol (TCP/IP).

c) Sujetos del comercio electrónico

El comercio electrónico constituye un negocio jurídico, con la peculiaridad que la comunicación entre las partes contratantes y se da por medios electrónicos. Entonces como en toda contratación, intervienen dos o más sujetos, los cuales básicamente se dividen en:

Empresarios: Son las personas que ofertan bienes o servicios en un mercado determinado. Generalmente son personas jurídicas; sin embargo las personas individuales pueden estar incluidas dentro de esta categoría.

Desde un punto de vista estrictamente jurídico patrimonial, la empresa se habrá de concebir, como una específica modalidad de riqueza productiva constitutiva de un bien o valor patrimonial de explotación, resultante de la materialización de la iniciativa del empresario, de la proyección patrimonial de su labor organizadora y de la actividad de producción e intermediación de bienes y servicios para el mercado a través del establecimiento mercantil. Este valor patrimonial de explotación se sustenta en

elementos fundamentales: el empresario (sujeto organizador), el establecimiento (objeto organizado) y la organización.

Consumidores: Son las personas que tienen posición de demandantes en un mercado determinado. Pueden ser personas naturales o jurídicas. Existen ciertas dudas de considerar a las personas jurídicas como consumidores, puesto que por su propia naturaleza todas las actividades que realicen dentro de su objeto social son consideradas actos empresariales. Sin embargo, hay que considerar que ciertos actos de comercio realizados por las personas jurídicas pueden ser considerados actos de consumidores.

El consumidor es aquel que adquiere los bienes o servicios para consumirlos o utilizarlos, ya sea en un ámbito personal, familiar o doméstico. No se considera destinatario final y tampoco consumidor, aquel que adquiere los bienes para introducirlo al mercado para su venta o para ceder a terceros en propiedad o uso los bienes o servicios adquiridos.

d) Clasificación del comercio electrónico

A) Según los desarrollos que se relacionan con el uso de internet

- **Infraestructura de internet:** Incluye a las compañías que brindan productos o servicios destinados a crear un protocolo de Internet y una infraestructura para el

desarrollo del comercio electrónico. Entre las empresas más representativas de este estrato se identifican aquellas que proveen de redes de hardware.

- **Aplicaciones de internet:** Incluyen a las empresas que facilitan el desarrollo de negocios a través de aplicaciones computacionales específicas. Entre ellas, por ejemplo se ubican Netscape, Microsoft.

- **Intermediación de internet:** Comprende a todos los intermediarios del Internet que facilitan el encuentro e interacción de compradores y vendedores en la red. Agentes de viaje, corredores de seguros y publicistas en línea.

- **Comercio en internet:** Comprende la venta de bienes y servicios a consumidores finales, haciendo uso de de la red global de internet, es la compraventa a través de la Internet.

B) Según la participación de los sujetos o agentes económicos que intervienen

1. Business to Consumer o B2C, Comercio entre empresa y consumidor. Está constituida por las transacciones electrónicas de bienes finales que realizado entre las empresas y sus clientes en forma singular y en pequeña escala, es decir compraventas al por menor.

2. Business to Business o B2B, Comercio entre empresas. Este tipo de comercio es más rápido que el anterior, en el cual para su transacción también se usan los



medios electrónicos. En este comercio no existe una relación de desequilibrio entre las partes, además cuenta con una legislación de protección al consumidor. Es importante señalar que este comercio es de gran escala es decir, se trata de un comercio mayorista.

3. Consumer to Consumer o C2C, Comercio entre consumidores. En esta clase de comercio los consumidores realizan transacciones o intercambios de información. La Internet está dotada de diversas webs de subastas virtuales entre consumidores, que viene teniendo éxito entre particulares, y que viene a poner en contacto a ofertantes y demandantes de un determinado producto sin que exista la necesidad de intermediario.

4. Business to Admistration o B2A, Comercio entre las empresas y la administración. Se refiere a las operaciones de comercio electrónico en las que se realizan transacciones entre las empresas y la administración pública.

5. Business to Government o B2G, De Empresa a Estado. Se desenvuelven las relaciones entre las empresas y el Estado. Los business (negociantes) en este caso serán los proveedores de bienes y servicios.

C) En función al medio utilizado

De Comercio Electrónico Directo a Comercio Electrónico On-line. Es el que tiene por objeto la transacción de bienes intangibles, en los cuales el pedido, pago y envío se



produce on-line, siendo claros los ejemplos las transacciones de software y música. Puede perfeccionarse contractualmente y completarse la ejecución del contrato y la satisfacción de los contratantes a través de la red utilizando únicamente medios electrónicos. La entrega de bienes se produce sin soporte físico, únicamente a través de la red. Por lo tanto la red se perfecciona por medios electrónicos, pero también la cosa o generalmente el servicio se entregan o satisfacen electrónicamente.

Comercio electrónico Indirecto o Comercio Electrónico Off-line:

En esta clase de comercio electrónico se realizan las transacciones económicas de bienes materiales tangibles, es decir aquellos contenidos en un soporte material. Si bien las transacciones se realizan electrónicamente, al ser cosas y objetos tangibles deben ser enviados usando los medios o vías de distribución tradicionales. Por lo tanto el cumplimiento de esa obligación coincide con la que tendría lugar de haberse concluido la transacción por medio del comercio tradicional.

e) Ventajas y desventajas del comercio electrónico

A) Ventajas

1. Ventajas para la empresa

a) Aumento de las ventas y la competitividad. Para que una empresa realice sus transacciones online debe tener en cuenta que está compitiendo con otras muchas en

el mundo y para ello debe contar con amplios mercados. El mercado está delimitado por la cobertura de la red, esto es una buena ventaja ya que las fronteras son tecnológicas y no geográficas lo cual permite el desarrollo de un gran negocio para mercados lejanos que lógicamente debe tener como resultado un incremento en las ventas.

b) Reducción de costos. Una segunda ventaja genérica para la empresa es la reducción de costos, ya que el comercio electrónico en Internet posibilita, entre otros aspectos:

Reducir el número de intermediarios. Con el consiguiente ahorro de costos de distribución, Internet hace posible la “desintermediación”, al permitir al productor contactar directamente con el cliente.

Eliminar una parte del material impreso. (Catálogos, folletos, comunicados, memorandos, etc.) y de los gastos de mercadeo.

Reducir los costos de personal de ventas. Ya no es necesario poseer una numerosa fuerza de ventas, ya que dicha labor puede verse apoyada o parcialmente sustituida por un sitio *Web*. Además Internet facilita la labor del personal de ventas al proporcionarle un medio más efectivo de contactar con clientes actuales y potenciales.

Ahorrar gastos de explotación de tiendas. (Alquileres, suministros, costos de personal, etc.), si se comercializan los productos (bienes y servicios) a través de la red.

c) Mejora de las comunicaciones. Sobre todo, la red mejora extraordinariamente las comunicaciones al eliminar muchas de las barreras que existían para la comunicación con los clientes, proveedores y empleados, mediante la supresión de obstáculos creados por la geografía, las zonas horarias y la ubicación. De esta forma: **Facilita un acceso más directo y sencillo a la empresa**, aumentando la eficacia de las comunicaciones de la empresa, tanto las internas (informes, memorandos, etc.) como las externas, con clientes y proveedores.

Permite el acceso a todos los clientes en línea a fin de notificarles electrónicamente una oferta o acción promocional. Además se simplifica el proceso de medición de audiencias, a través de un seguimiento de las visitas al sitio Web de la empresa

Posibilita el sondeo electrónico a la clientela y la recepción de sugerencias de los clientes sobre cómo mejorar la línea de bienes o servicios. Proporciona una mejora sustancial en el servicio posventa y respaldo en línea a los productos a una escala mundial, así como también posibilita la actualización inmediata del catálogo de productos, de manera que los clientes potenciales siempre disponen de la información más reciente.

2. Ventajas para el cliente

Comodidad de la compra. En el nuevo modelo de compra, ya no es necesario que el consumidor se desplace hasta el establecimiento del vendedor para efectuar la



transacción, pudiendo realizarla en el horario que desee. En el nuevo modelo de compra, bautizado ya como tele-compra o compra interactiva, el consumidor ya no necesitará acudir a un gran almacén para conseguir el producto que busca, sino que le basta con disponer de un equipo conectado a Internet y contactar en un instante con algunas de las miles de galerías comerciales que ofrecen los sistemas *online* para obtener el artículo. Todo lo que necesitará el consumidor es una pantalla receptora (ordenador, TV, móvil, etc.).

Posibilidad de adquirir productos de difícil acceso y a mejores precios. Debido principalmente a la comentada reducción de costos que supone para las empresas y a la intensificación de la competitividad existente en el mercado, que redundará además en una mejor calidad del servicio.

Servicios de compra comparativa. Algunos sitios ofrecen servicios de compra comparativa, los cuales facilitan la localización de una gama de productos en una serie de tiendas electrónicas especializadas. Los más avanzados permiten además la comparación entre características de productos similares, incluyendo críticas, sugerencias, etc.

Es importante recalcar la importancia de una planificación estratégica previa y de una reflexión a cerca de la viabilidad del negocio en un medio tan peculiar, ya que no todas las empresas ni todos los productos tendrán el mismo potencial en la red. Para algunas organizaciones su labor en Internet se limitará a la mera presencia y a su utilización



como herramienta empresarial y para otras abarcará un mayor grado de implicación, con la posibilidad de efectuar transacciones comerciales directas a través de Internet.

B) Desventajas

1. Desventajas para la empresa

Falta de adecuación del producto al canal. No todos los productos poseen la misma aceptación en Internet. Aquellos que son bien aceptados son libros, música, películas, electrodomésticos, *software*, juegos, repuestos y mobiliario.

Seguridad. Sin duda es uno de los aspectos que más preocupa a los integrantes de la actividad de intercambio a través de Internet. Especialmente en modelos avanzados en los que se da acceso a los contenidos de las aplicaciones corporativas; cuyo contenido es vital para el desarrollo de la empresa en el mercado.

La logística. Este aspecto más que un inconveniente es un reto que han de afrontar aquellas empresas que quieran realizar transacciones a través de la red, sin duda la entrega del producto es un aspecto esencial para el buen funcionamiento del comercio electrónico de productos no digitales o que no se distribuyen en la red.

Embrionaria estructura financiera. Dificulta los medios de pago online, ya que lo ideal dentro de esta modalidad es que el proceso de intercambio se realice

íntegramente a través de Internet, es decir, que se cierre la transacción y pago, aunque actualmente este obstáculo casi ha sido superado.

2. Desventajas para el cliente

Velocidad de las comunicaciones y costo del acceso a internet. El costo de acceso en internet aún es elevado en algunos países, y mientras no se establezca una auténtica y económica tarifa plana y no se reduzca el costo de acceso a sistemas de transmisión más rápidos, no será posible una auténtica globalización en el uso de Internet y, en consecuencia, del comercio electrónico. Es necesario modificar los hábitos de compra de los consumidores, ya que el cliente no está habituado a esta forma de realizar los intercambios. Ciertamente se ha producido una transformación profunda en los hábitos sociales de conducta, y este fenómeno también se está produciendo en Guatemala, pero existe aún una mayoría para la cual la tecnología digital, Internet y la informática suponen actividades totalmente novedosas y revolucionarias.

Seguridad. Una de las principales barreras es la que hace referencia tanto a la privacidad de los datos personales como a la de los medios de pago, ya que todavía existe mucho temor en lo que respecta a Internet, al momento de proporcionar datos personales, en buena parte motivado por el desconocimiento y prejuicios sobre su uso.

Dificultad de realizar el proceso de compra. Debido a la forma de organización de la información en el sitio Web, formularios complejos, etc. Aunque quizá esta barrera en la actualidad ya ha sido superada, sin embargo, es necesario tener presente que toda modalidad de comercio que se desarrolle en Internet ha de cumplir dos características: **utilidad**, que permita al usuario cumplir con sus objetivos y **usabilidad**, es decir, que sea sencilla de utilizar.

f) Riesgos del comercio electrónico

Internet fue creado sin las restricciones de seguridad, lo que lleva a que cualquier persona inescrupulosa mediante otros mecanismos como los *hackers* o *crackers*, (invasores que crean y modifican hardware y software) pueda realizar negocios fraudulentos con la información que pueda robar, de manera que genere riesgos en las transacciones de los sujetos económicos poniendo en peligro la validez del contrato. Entre los riesgos de seguridad tenemos:

Acceso a la Información. La información que la empresa posea en la red puede ser de dos clases. Por un lado, todo el conjunto de datos de la página Web (como publicidad del producto o las condiciones generales de venta) que es la imagen visible de la entidad y su marca de cara al exterior que, por las características propias del medio, pretende llegar al máximo número de clientes y potenciales usuarios o compradores. Pero por otro lado existe todo el sistema de información confidencial u



operativa comercial de la empresa que debe evitarse que sea conocida o utilizada por terceros no autorizados.

Integridad de la información. La criptografía aplicada a Internet está suponiendo un importante avance técnico que permite garantizar que las informaciones son correctas y originales y que no han sido alteradas o modificadas por personal no autorizado.

Inseguridad de la transacción comercial. Esto derivado de “oferentes fantasma”, que montan una fachada en internet como un proveedor normal, pero que resulta siendo a todas luces un medio de engañar a confiados usuarios o consumidores que realizan el pago de buena fe por un producto o servicio, pero que al final no reciben nada a cambio. Conseguir la seguridad en las transacciones comerciales, de forma que pueda alcanzarse una garantía y no el repudio en Internet, ha sido uno de los objetivos que más preocupación y desarrollo ha tenido en los últimos años.

1.3. El comercio electrónico en Guatemala

El comercio electrónico ha logrado un desarrollo significativo en países de Norte, Sur y Centro América, y por supuesto en Europa, y Guatemala aunque en menor grado, también ha logrado un desarrollo significativo, y es así como a partir del año dos mil ingresa al mundo de la informática, lo cual permite que el país no se quede rezagado en relación a los denominados países de primer mundo o desarrollados, lo cual trae consigo el nacimiento del comercio electrónico a través de internet.



Actualmente se han puesto en el mercado por parte de los oferentes, variedad de formas para ofrecer sus productos y acercarse al consumidor de una manera más efectiva cómoda y rápida; por lo que la web se ha convertido en una alternativa con buenos resultados ya que es una forma muy efectiva de hacer saber al público o consumidor acerca de los productos, bienes y servicios que están disponibles, a la vez que los mismos pueden ser visualizados, incluyendo su precio, y por supuesto el medio de pago para poder adquirir el bien o servicio, el cual puede ser por medio de tarjeta de débito o crédito, y lo pueden hacer desde el lugar en donde se encuentre el potencial cliente o comprador, todo lo cual se realiza de una forma práctica y sencilla, lo cual ha brindado a los empresarios y usuarios, más oportunidades para explotar nuevos mercados y disponer de servicios dentro de un sector que presenta un vertiginoso crecimiento.

La importancia que representa el comercio electrónico en Guatemala, es consecuencia de las grandes facilidades con que cuentan los usuarios para acceder a las redes de formas diversas, es así como en el año 2009 los guatemaltecos gastaron Q. 58.4 millones en compras por internet en el extranjero con tarjeta Visa, principalmente por adquisición de boletos aéreos, libros, música y software, según reporte de Visa International, lo cual representó un crecimiento del 49 por ciento respecto de 2008; a nivel local, las transacciones sumaron Q 9.1 millones, y se concentró básicamente en pago de servicios, como cuotas de la universidad, de celular y compra de tiempo de aire.



Pero para tener un dato más reciente, en el año 2010, la empresa CPS Logistics, refirió que de acuerdo con datos del Comité de Importación y Exportación (Combex Im), las importaciones por comercio electrónico fueron de Q125.8 millones entre enero y mayo, reflejando un aumento de la demanda de servicios de compras por Internet, como resultado de mayor facilidad del acceso a la red, lo que permite ofrecer más opciones y llegar a mayor número de usuarios observándose una creciente tendencia a la aceptación en los servicios que se prestan por esa vía, que hasta hace poco era desconocida.

Monedero virtual o tarjeta prepago

El Banco Industrial (BI) tiene versión virtual de una tarjeta de pago por Internet llamada Bi-Credit-Visa, que a partir de 2007 se ha convertido en una alternativa para los clientes de esa institución bancaria que desean hacer compras por Internet. De los 125 mil usuarios del Banco Industrial en línea, 23% utilizan la tarjeta virtual para comprar en portales de Internet y se estima que el crecimiento anual de usuarios de este tipo es cercano al 30%. La tarjeta virtual funciona como un monedero electrónico, donde el cliente deposita la cantidad de efectivo que calcula que gastará, el cliente compra su producto en Amazon u otra tienda virtual, y por medio de Courier le es trasladado a Guatemala.

María Mercedes Zaghi, experta en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), comentó que el comercio electrónico ha seguido un curso de crecimiento,

mostrando su satisfacción por el aumento en el número de empresas que cada vez más lo utilizan en Guatemala, y reconoce que, con la apertura de parques empresariales, como el recién inaugurado Campus Tecnológico (TEC), se incrementa el uso de la e-factura, los negocios de *outsourcing* (prestar servicios a terceras empresas), de software y otras nuevas actividades en el sector de tecnología, por lo que se tienen muy buenas expectativas para que el comercio electrónico (*e-commerce*) despegue a muy corto plazo en el país.

➤ **El comercio electrónico internacional**

España

La sociedad española es cada vez menos reacia al uso de la red, por lo que las ventas online representan un 11%, mientras que es un 13% para la Zona Euro y un 14% para el total de países de la Unión Europea, por lo que España se sitúa con un crecimiento acumulado en los últimos cinco años del 12,86%.

Las preferencias de los españoles en cuanto al producto que más compran por Internet, se encuentran aquellos relacionados con los viajes, siendo así que el 52,9% de los internautas ha comprado alojamientos para sus vacaciones; un 49% otros servicios para viajes, tales como autos de alquiler, y un 41,6%, entradas para espectáculos, representando un 34% del total de facturación online equivalente a un ingreso de 787 millones de euros. Otro producto con buena aceptación son los artículos deportivos con



un 30.5 % de los compradores, las prendas de vestir con un 26.4%, equivalente a 81,2 millones de euros. Luego se sitúan los bienes para el hogar, con un 17,8%. Los libros y las revistas se adquieren por un 17,7%, seguido por equipamiento electrónico e informático, con un 16,9% y 14,2% respectivamente.

Mientras tanto, del exterior los españoles compran, en primer lugar, billetes de avión (12,6%); también en las compras dentro de España ocupa el primer lugar el transporte aéreo (15,1%); mientras que los de fuera le compran a España, sobre todo lo demás y con mucha diferencia, paquetes turísticos 32,9%.

En noviembre de 2011, el ONTSI (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), presentó su estudio sobre comercio electrónico en España, con algunos datos interesantes: el perfil de comprador on-line es similar al perfil del internauta con uso más intensivo: edad entre 35 y 49 años, residente en hábitat urbano capitales y poblaciones mayores de 100,000 habitantes, con estudios universitarios, de nivel socio económico medio y medio-alto y trabajador activo a tiempo completo.

Estados Unidos

El inicio del comercio electrónico se produjo a principios de 1970, apareciendo las primeras relaciones comerciales que utilizaban una computadora para transmitir datos, tales como órdenes de compra y facturas, así como también novedosas aplicaciones



como la transferencia de fondos monetarios, después apareció el intercambio de datos vía electrónica, que produjo una revolución en el comercio electrónico, dando lugar a otros tipos de procesos comerciales, que permitieron que pequeñas empresas pudieran aumentar su nivel de competitividad implementando el comercio electrónico en sus actividades diarias. Debido a esto el comercio en línea se ha expandido muy rápidamente gracias a los millones de consumidores potenciales a los que se puede llegar a través de este medio.

A mediados de 1980, con la ayuda de la televisión, surgió una nueva forma de venta por catálogo, también llamada venta directa. De esta manera, los productos son mostrados con mayor realismo, y con la dinámica de que pueden ser exhibidos resaltando sus características, y dicha venta se concreta mediante un teléfono y usualmente con pago mediante tarjetas de crédito.

En 1995 los países integrantes del G7-G8 crearon la iniciativa Un Mercado Global para PYMES, (pequeña y mediana empresa), con el propósito de acelerar el uso del comercio electrónico entre las empresas de todo el mundo, durante el cual se creó el portal pionero en idioma español Comercio Electrónico Global.

El comercio electrónico no deja de crecer en los Estados Unidos, ya que durante el último trimestre de 2010, las cifras de compras *online* aumentaron un 11%, según un estudio publicado por comScore, (compañía de investigación de marketing en Internet) lo cual traducido en cifras reflejó un gasto en compras online durante este periodo de 43.400 millones de dólares; con un incremento del 11% con respecto al mismo periodo



del año 2009.⁴ Los productos más vendidos en Internet corresponden a software, productos de electrónica, libros y publicaciones, periféricos y productos de informática como ordenadores de bolsillo, agendas electrónicas y entretenimiento, videojuegos, música, todas estas categorías del comercio electrónico, experimentaron un crecimiento de al menos un 15% comparativamente con el año 2009.

La temporada de navidad de 2010, trajo como resultado que el primer día, se superaran los mil millones de dólares en ventas online y con en otros días se superaron los 900 millones de dólares, lo que explica el crecimiento vivido en el cuarto trimestre con una tendencia que confirma el crecimiento de dos dígitos para el comercio electrónico que se tenía previsto para 2011.

Durante 2011, el comercio electrónico alcanzó una facturación total en de 194.300 millones de dólares (aproximadamente 155.000 millones de euros), con un crecimiento del 16,1% con respecto a 2009, cuando llegó a los 167.300 millones de dólares, según datos ofrecidos por el United States Department of Commerce, (Departamento de Comercio de Estados Unidos).

Brasil

En 2010, tres emprendedores brasileños no eran más que un grupo de paulistas soñando algo, hoy son Peixe Urbano, y suman 1.000 trabajadores en todo Brasil y

⁴ [http://www.icex.es/staticFiles/Comercio%20electronico%20en%20EEUU"_7380_.pd](http://www.icex.es/staticFiles/Comercio%20electronico%20en%20EEUU) (20 de agosto de 2012)



buena parte del resto de América Latina. Así de rutilante es la carrera de los jóvenes paulistas Emerson Andrade, Alex Tabor y Julio Vasconcellos, quienes hicieron del comercio electrónico una de las fuentes de su éxito. Peixe Urbano no sólo sobrevivió a la inundación de cuponeras que aparecieron a la sombra de Groupon, sino que llegó a competirle de tú a tú. Tres rondas de inversiones, cuatro adquisiciones, y el objetivo de tomarse por completo la región, con acciones como la compra de Groupalia, la califican como un milagro brasileño del e-commerce.

Nos convertiremos en la empresa líder en todos los segmentos en que operemos, dice Emerson Andrade, fundador. “Este es el momento de la consolidación del negocio de la compra colectiva y del e-commerce”, sentencia alguien quien confía en ese canal para hacer que Peixe Urbano crezca al menos en 50% durante este año. Mientras que en 2009 los ingresos totales de B2C (venta de comercio electrónico a consumidores) fueron en torno a los US \$ 22.000 millones, en el año recién pasado, 2010, la cifra subió a US \$ 43.000 millones. Un 98,5% de crecimiento bianual. Si bien el e-commerce en la región se está duplicando cada dos años desde 2003; en 2011 las ventas de este sector alcanzaron los US \$ 25.000 millones.

El potencial de Brasil no es un secreto y por eso está atrayendo a grandes como Apple o Amazon, que se estarían instalando en ese país en septiembre de dos mil once, o Walmart que ha confirmado que ampliará significativamente su presencia ahí, a través de tiendas de tamaño mediano. Según datos de comScore, una de las principales medidoras de audiencia de internet, de los 100 sitios más visitados en América Latina,

el 70% son brasileños. Además, 87% de los 78 millones de internautas brasileños visita sitios de retail para comparar precios.

Tierra fértil este país en el que hay 173 millones de tarjetas de crédito, con una población total de 195 millones. Si bien lo anterior no significa que efectivamente cerca del 80% de los brasileños tenga tarjetas de crédito, Brasil se asemeja más a España que a cualquier otro país latinoamericano en este indicador de bancarización.

Perú

El fenómeno de la globalización y la evolución de la tecnología y el uso masivo del Internet, también llegó al Perú, arrasando a los mecanismos tradicionales que se usaban anteriormente. El comercio electrónico en el Perú nació en 1996 con la creación de Tortas Perú, colocando una página Web en Internet para vender tortas que eran pagadas en Estados Unidos y entregadas en el Perú, Tortas Perú sigue vigente hasta hoy en día con su diseño original; las alternativas de pago que realiza son: contra entrega, Money order y depósito en banco. En 1999 surge la banca virtual, el Banco Wiese crea wiesecash, la primera tarjeta virtual. Posteriormente toma el nombre de Scotiabank ; la única entidad bancaria que ofrece actualmente un medio para pagos online con cargo a su tarjeta de debito lo cual es desconocido y poco utilizado en las distintas páginas de comercio electrónico. El sector de la edición en uno de los más activos en el comercio electrónico, Amazon.com⁵ (<http://www.amazon.com>) se ubica

⁵www.maccare.com.ar/biografia_bezos.htm (20 de agosto de 2012)



como un nuevo distribuidor de libros que además compite con las librerías de cualquier sitio del mundo.

Todo el mundo sabe que Amazon.com es la e-Tienda más exitosa del mundo, pero lo que hasta ahora no se sabía, es qué tan importante eran las e-importaciones en América Latina; de acuerdo a América Economía Intelligence el 32% del e-Gasto hecho por los latinoamericanos corresponde a adquisiciones hechas en el exterior. El líder es obviamente Amazon.com, con 49,4% de las preferencias, seguido por e-Bay.com, con 11,4%.

E-wong supermercados, ingresó al Internet con el objetivo de mantener y reforzar su imagen de liderazgo tecnológico en el mercado, el site ha sido elaborado en conjunto con un socio de IBM, el cual proporcionó la base tecnológica sobre la cual implementaron la tienda virtual. Para ello, se proyectó un estudio de marketing que le permitió definir el comportamiento del cliente, y como resultado de esta investigación se pudo identificar que en su mayoría, el cliente que asiste a la Web es un cliente asiduo a la tienda, para el cual las compras mediante la tienda virtual significaba tan solo un cambio de canal de transacción. De la nueva demanda proveniente de la tienda virtual, no se esperaba que gran parte de la misma fueran peruanos que radicaban fuera del país y que habían encontrado en el Internet una forma cómoda, práctica, accesible y sencilla mediante la cual podían enviar alimentos a sus familiares que residen en el Perú



convirtiéndose en una práctica de comercio electrónico internacional derivado de la procedencia de las compras, aunque el consumo de dichos artículos fueran destinados a la población peruana.

1.4. Normas de regulación internas del comercio electrónico

Actualmente, en Guatemala la normativa vigente que regula el comercio electrónico está contenida básicamente en el Decreto Ley 106 Código Civil, regula en el Artículo 1256 “Cuando la ley no declare una forma específica para un negocio jurídico, los interesados pueden usar la que juzguen conveniente”. Hay negocios jurídicos en los cuales la ley exige ciertas formalidades o solemnidades para que produzcan efectos y sólo se reconoce como válida la voluntad que se manifiesta en la forma señalada por la ley. Cuando no se designe una forma específica, los interesados pueden usar la que juzguen conveniente.

Por su parte el Decreto Número 2-70 Código de Comercio de Guatemala, en el Artículo 671 regula: “los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse”. De nuevo la libertad en cuanto a la forma de contratar se pone de manifiesto con esta regulación.

El Decreto 47-2008 del Congreso de la República, Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas” regula en el Artículo 1 Ámbito de Aplicación: “El



Estado y sus instituciones quedan expresamente facultados para la utilización de las comunicaciones y firmas electrónicas. “En las transacciones y actos realizados exclusivamente entre sujetos privados y que no afecten derechos de terceros, las partes podrán convenir en la aplicación de los mecanismos previstos en esta ley o bien de cualesquiera otras alternativas que deseen para asegurar la autenticidad e integridad de sus comunicaciones electrónicas”.

De igual forma, y quizás lo más importante ya en el Artículo 2 regula, Comercio Electrónico: “Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las operaciones siguientes: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, incluyendo el factoraje y el arrendamiento de bienes de equipo con opción a compra; de construcción de obras, de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; de inversión; de financiación; de banca; de seguros; de todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”.

Así mismo esta norma en el Artículo 51 hace referencia a la Prevalencia de las leyes de protección al consumidor “Las entidades o empresas involucradas en el comercio electrónico deben respetar los intereses de los consumidores y actuar de acuerdo a prácticas equitativas en el ejercicio de sus actividades empresariales, publicitarias y de



mercadotecnia. Así mismo, las entidades o empresas no deben realizar ninguna declaración, .incurrir en alguna omisión, o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta o desleal”. Igualmente regula lo relativo a la veracidad de las ofertas publicadas, en el tercer párrafo de dicho artículo, “Siempre que las entidades o empresas publiquen información sobre ellas mismas o sobre los bienes o servicios que ofrecen, deben presentarla de manera clara, visible, precisa y fácilmente accesible, así mismo, deben cumplir con cualquier declaración que hagan respecto a sus políticas y prácticas relacionadas con sus transacciones con consumidores.”

Esta ley creada en el año 2008, vino a regular de una forma más amplia, lo relativo tanto al comercio electrónico como a las comunicaciones electrónicas y la firma digital, que van de la mano en tan importante actividad, así como también es importante señalar que se trata de proteger el derecho del consumidor a través de la misma, con lo cual en cierta forma se crea certeza y seguridad jurídica al momento de utilizar la internet como medio para la adquisición de bienes y servicios.

1.5. El comercio electrónico en el Derecho comparado

El primer antecedente claro de una regulación sobre Comercio Electrónico, está planteado por el Documento de las Naciones Unidas sobre una “Ley Marco de Comercio Electrónico”. La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL), como órgano de las Naciones Unidas encargado de fomentar la armonización y unificación del derecho mercantil internacional, emprendió



una amplia labor sobre los aspectos jurídicos del comercio electrónico, que condujo a la adopción de la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico en junio de 1996.

El objeto principal de esta ley es facilitar el comercio electrónico ofreciendo un conjunto de reglas internacionalmente aceptables que puedan ser empleadas por los Estados en la sanción de legislación para superar los obstáculos e incertidumbres jurídicas que existan en relación con el uso de medios de comunicación electrónicos en el comercio internacional. Los principios generales en que se basa la Ley Modelo son, entre otros: Facilitar el comercio electrónico en el interior y más allá de las fronteras nacionales; validar las operaciones efectuadas por medio de las nuevas tecnologías de la información; fomentar y estimular la aplicación de nuevas tecnologías de la información; promover la uniformidad del derecho aplicable en la materia; y apoyar las nuevas prácticas comerciales.

a) España

Es considerado como el país con la normativa más completa en cuanto a protección y defensa del consumidor en el ámbito del comercio electrónico, ya que cuenta con una abundante normativa comunitaria ya incorporada a su ordenamiento jurídico, encontrándose entre las más importantes las siguientes:

Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, en su artículo 92 estipula, que los Contratos Celebrados a Distancia, se regirán por lo dispuesto en este título los



contratos celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, tal es el caso de las llamadas automáticas o el audiotexto; la radio; el teléfono con imagen; el videotexto con teclado o pantalla táctil, ya sea a través de un ordenador o de la pantalla de televisión; el correo electrónico; el fax y la televisión.

La Ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico, en su Título IV estipula la Contratación por Vía Electrónica, y en el Artículo 23 regula acerca de la Validez y Eficacia de los Contratos Celebrados por Vía Electrónica: “Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validéz. Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos. Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico”. La Ley de Comercio Minorista, en su Artículo 38 estipula: “Se consideran ventas a distancia,



las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor transmittiéndose la propuesta de contratación del vendedor y la aceptación del comprador por un medio de comunicación a distancia de cualquier naturaleza”.

Los mecanismos de protección española protegen al consumidor desde la fase precontractual, o in contrahendo, así como en el momento de la perfección del contrato y en la fase postcontractual.

En las Ofertas y la Información pre contractual. La legislación pretende que el consumidor adquiera el producto a distancia como si lo adquiriera directamente en el establecimiento). El Artículo 27 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (LSSI) enumera las obligaciones previas a la contratación: “Identificar al prestador de servicios, el cual debe dar una serie de informaciones y de mecanismos de acceso en su página web”. Controlar la publicidad de los sitios web: Los art. 4 y 5 de la Ley General de Publicidad castigan la publicidad engañosa.

El Artículo 40 de la Ley del Ordenación del Comercio Minorista, (LOCM), estipula la obligación del proveedor de otorgar una información mínima sobre los productos y servicios ofertados: datos, características, precio, más IVA, gastos del transporte, derecho de resolución del consumidor.

En el momento del perfeccionamiento del contrato. El Artículo 23 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, establece la validez del contrato electrónico, así

mismo en el Artículo 1278 del Código Civil, regula el Principio de Libertad de Forma de los Contratos, la cual permite que en el comercio electrónico se utilicen modalidades de perfeccionamiento del contrato muy particulares: acuerdos **click-wrap** (se baja el programa de ordenador y en el proceso de instalación aparece la licencia) y **web-wrap** (en la página de Internet aparece el acuerdo), y el Artículo 27.1 regula la obligación de informar acerca del proceso de perfeccionamiento del contrato.

Protección en la fase post contractual. Se establecen dos derechos imperativos e irrenunciables del consumidor: El Artículo 3.3 del Real Decreto 1906/99, regula la confirmación del contrato y las condiciones generales de la contratación en soporte duradero; es decir el consumidor debe recibir la documentación del contrato y las condiciones generales de contratación.

También se estipula el derecho de resolución del contrato celebrado a distancia durante los siete días posteriores a la entrega del producto o del momento a partir del cual empieza a prestarse el servicio.

La Ley 23/203 estipula el plazo mínimo de dos años tras la celebración del contrato de garantía de los bienes muebles corporales de consumo, y el consumidor está facultado para pedir la sustitución de los bienes, su reparación, un descuento o la devolución del dinero.



Como se ha podido demostrar luego de hacer referencia a parte de la legislación de este país, en el comercio electrónico español, los niveles de protección son abundantes y el consumidor no debería de tener más desconfianza o reservas de las que pueda tener en el comercio tradicional a nivel de tienda, es por ello que la legislación española es considerada como la más completa en lo relativo al comercio electrónico, ya que protege al consumidor y usuario no solo antes de realizar una compra por esta vía, sino va mas allá, al protegerla posteriormente de haber realizada la misma.

b) Estados Unidos

Producto del desarrollo del comercio electrónico, Estados Unidos ha creado normas jurídicas para controlar este tipo de negociación, tratando en lo posible de asegurar que las normas impuestas se ajusten a las necesidades tanto de proveedores como de consumidores. Es así como se aprueba la Electronic Communications Act en 1986, la cual tipifica como delito la interceptación o alteración, internacional y sin autorización, de comunicaciones electrónicas almacenadas por los proveedores de estos servicios.

Se ha preocupado por el contenido de la información que habita el ciberespacio y como consecuencia, se crean leyes como el Child Online Protection Act, Cuyo objetivo es proteger al consumidor, en especial a los menores, de material indecente y ofensivo en los sistemas electrónicos. En Reno Nevada, se aprobó la American Civil Liberties Union, la cual se aplica a quien a sabiendas, cree, solicite o inicie una transmisión de comunicaciones obscenas o indecentes con el propósito de molestar, amenazar u



hostigar a otras personas. Leyes como el Digital Millenium Copyright Act y el Online Copyright Infringement Liability Limitation Act, que protegen la propiedad intelectual. La primera, se enfoca en las prácticas de evadir los sistemas de protección de propiedad intelectual. Tienen como propósito el evitar que personas no autorizadas evadan o desactiven sistemas de seguridad que protegen la propiedad intelectual de otro ciudadano; la segunda, ordena el desarrollo de tecnología diseñada a la protección de bienes y derechos dentro del comercio electrónico.

Virginia es uno de los estados donde se ha aprobado legislación local para el control del comercio electrónico; la Consumer and Investor Access to Information, creada en 1999, protege a los editores de bases de datos de invasores que intentan apropiarse de la misma.

El Departamento de Comercio estadounidense, en colaboración con la Comisión Europea, ha desarrollado el proyecto Safe Harbor, aprobado por la Unión Europea en julio de 2000. Con este proyecto, el gobierno estadounidense busca asesorar a las empresas americanas y certificar que cumplen los requisitos de privacidad de datos establecidos por la Unión Europea.

c) Perú

El desarrollo legislativo en materia de comercio electrónico, se inicia en Perú en 1991 con la aprobación del Decreto Legislativo Número 681, modificado posteriormente por



la Ley 26612, normas que permiten el uso de documentos electrónicos con pleno valor probatorio, previo cumplimiento de ciertos requisitos, tales como contar con equipos debidamente acreditados ante el órgano estatal competente, contar con la participación de un funcionario que otorgue fe pública durante el proceso de conversión de los documentos en soporte papel a documentos en soporte digital o electrónico.

El Código Civil, mediante la Ley Número 27291, se aprobó la norma que modifica dicho código, permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de la voluntad y la utilización de la firma electrónica, en tal sentido, al modificarse el Artículo 141 del Código Civil, en lo relativo a la manifestación de voluntad, regula: “La manifestación de voluntad es expresa, cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, **electrónico** u otro análogo”. Así mismo se añade el artículo 141 A, en el que se expresa taxativamente que, “en los casos en que la ley establezca que la manifestación de voluntad deba hacerse a través de alguna formalidad expresa o requiera de firma, ésta podrá ser generada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro análogo, con lo cual se tiene un reconocimiento expreso de la firma electrónica”.

Se pueden mencionar otras leyes en relación al comercio electrónico como la Ley de Delitos Informáticos, la Ley de Manifestación de la Voluntad por Medio Electrónico, la Ley Anti SPAM, la Ley de Centrales de Riesgo, Decreto sobre Micro Formas Digitales, pero es indudable que con la aprobación del Reglamento de la Ley 27269, se cumple con la gran función de otorgar seguridad jurídica a las personas que incursionan en la redes abiertas (internet), o en medios electrónicos en general, al reconocerse la validez

de la firma electrónica, ya sea que esta se genere bajo la infraestructura Oficial de Firma Electrónica o Firma Digital, sin desconocer el uso de otras firmas electrónicas generadas fuera de la infraestructura Oficial.

Derivado de la legislación anterior, actualmente Perú cuenta con las herramientas jurídicas que permiten a los usuarios realizar operaciones seguras en materia de comercio electrónico y contratación electrónica en general, de ahí el desarrollo obtenido por este país, no sólo en materia legislativa, sino, lógicamente en esta actividad tan importante para su economía.

d) Chile

En Chile se encuentran distintas normas que regulan las comunicaciones electrónicas y en si el comercio electrónico, pero por su contenido normativo esencial se pueden citar las siguientes:

El Decreto Supremo N° 380, publicado en el Diario Oficial el 4 de agosto de 1982, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga el Convenio de Transporte Multimodal Internacional de Mercancías y sus Anexos, en relación con la emisión de los documentos de transporte. Se establece que la firma en ellos podrá ser registrada por cualquier medio mecánico o electrónico, siempre que no sea incompatible con las leyes del país en que tales documentos se emitan.



La Ley 18.860, de 1988, que modifica al Código de Comercio, substituyendo el Libro III, relativo al comercio marítimo, en el Artículo 1.014º, del Título de los Contratos para la Explotación Comercial de las Naves, en materia de contrato de transporte marítimo, señala que cuando el transportador o el transportador efectivo se hagan cargo de las mercancías, el primero deberá emitir un conocimiento de embarque al cargador, si este lo solicita. La firma en el conocimiento de embarque puede ser manuscrita, impresa en facsímil, perforada, estampada en símbolos o registrada por cualquier medio electrónico.

La Ley 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma, aprobada en marzo de 2002, en el Artículo 1º. viene a regular de mejor forma lo relativo al comercio electrónico, se consagra el principio de la neutralidad tecnológica, confiriendo igual tratamiento a las distintas tecnologías, ya que se establece como "regla general en materia de comercio electrónico que todos los actos jurídicos puedan celebrarse válidamente por medio de documentos electrónicos, con la excepción a esta regla en los casos en que la ley exija expresamente, que el acto jurídico sea escrito en un soporte de papel, o cuando se requiera la concurrencia personal de, al menos, una de las partes".

He podido determinar que la legislación internacional regula en una forma muy completa lo relativo, no solo al comercio electrónico, sino también lo referente a la firma electrónica, los contratos electrónicos y su forma de perfeccionamiento y va mas allá, al velar cuidadosamente por los derechos del consumidor, tal es el caso de España que



protege al consumidor antes y después de realizar una compra por internet, si dicha legislación se compara con la de Guatemala, se puede observar una diferencia bastante significativa en cuanto al campo de acción de dichas leyes en relación al alcance no tan amplio que la legislación guatemalteca tiene en lo relativo al comercio electrónico y la contratación vía internet en general, ya que aunque la legislación actual ha tratado de regular de mejor forma esta actividad, aun es necesario mejorarla para no quedarse rezagada en cuanto a la legislación internacional vigente.

1.6. El contrato electrónico

El contrato electrónico es el intercambio telemático de información entre personas que da lugar a una relación comercial, consistente en la entrega de bienes tangibles o intangibles, y en esta operación, la voluntad de las partes se va a exteriorizar a través de un ordenador o computadora y la combinación de las comunicaciones electrónicas que están inmersas al momento de la contratación.

Otra definición indica que es todo contrato celebrado sin la presencia física simultánea de las partes, prestando éstas su consentimiento en origen y en destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenaje de datos, conectados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético, a través de redes de interconexión.



Por lo tanto la contratación electrónica por medios digitales, es la que se realiza desde la formación del consentimiento, hasta la ejecución del contrato, todo ello mediante dispositivos de enlaces electrónicos que se comunican interactivamente mediante la interconexión de innumerables redes (Internet), que puede ser redes abiertas o cerradas, basados en el procesamiento y transmisión de datos digitalizados, y que van a tener como finalidad, la creación, modificación, transmisión o podría ser también la extinción, de derechos y obligaciones entre dos empresas, o un particular y una empresa. (ofertante y aceptante).

a) Marco legal del contrato electrónico

El Decreto Número 47-2008 Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, regula en el Artículo 15 Formación y Validez de los Contratos: “En la formación de un contrato por particulares o entidades públicas, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de una comunicación electrónica. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación una o más comunicaciones electrónicas; de igual forma el artículo 5 Reconocimiento Jurídico de las Comunicaciones Electrónicas: “No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una comunicación o a un contrato por la sola razón de que esa comunicación o ese contrato estén en forma de comunicación electrónica....., así mismo, nada de lo dispuesto en la presente ley obligará a que una comunicación o un contrato tengan que hacerse o probarse de alguna forma particular”.

Así también el Artículo 5 regula: “Cuando cualquier norma jurídica requiera que una información, comunicación o un contrato consten por escrito, en papel o en cualquier medio físico, o prevea consecuencias en el caso de que esto no se cumpla, una comunicación electrónica cumplirá ese requisito si la información consignada en su texto es accesible para su ulterior consulta”.

Por lo tanto dicha ley si contempla dentro de su regulación la contratación electrónica, toda vez que le da validez legal a la misma, e igualmente se vuelve a poner de manifiesto lo relativo a la libertad de forma en cuanto a este tipo de contratación y el valor probatorio de las comunicaciones electrónicas, la cual se equipara a la validez de los documentos en soporte de papel.

b) Características de la contratación electrónica

Conforme a la definición anterior, se pueden determinar las características básicas del contrato electrónico, tales como:

Son contratos celebrados a distancia: No hay presencia física simultánea entre las partes contratantes en el momento de suscribir el contrato, lo cual es una diferencia fundamental en relación a la contratación tradicional.

Son contratos concluidos a través de redes telemáticas: oferta y aceptación por medios electrónicos, es decir que todo el proceso, incluyendo el cobro por el producto o servicio, se realiza en forma electrónica.

c) El consentimiento en línea (On line)

La contratación electrónica, atendiendo a la formación y ejecución del contrato puede ser; On Line y Off Line:

Contratación directa u On Line, es aquella modalidad de contratación en Internet en el que la oferta, aceptación, (consentimiento), entrega y el pago se hacen en línea (en la Red). Ejemplos de este tipo pueden ser la compra de música a través de Internet o compra de un programa de ordenador.

Contratación indirecta u Off Line, es aquella modalidad de contratación en Internet donde la oferta y aceptación (consentimiento) se hace en la red, pero la entrega y/o el pago se producen fuera de la red.

Ejemplos de este tipo pueden ser el comercio electrónico de productos y servicios físicos, como la compra de libros a través de Internet, encargo de una servicio que se va a realizar en el domicilio o la compra de un CD que remiten al domicilio.

d) Perfeccionamiento del contrato electrónico

El Decreto Ley 106, Código Civil de Guatemala en el Artículo 1518 establece que “Los contratos se perfeccionan con el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez”, de



igual forma el Artículo 1523 regula que “Cuando la oferta se haga a persona ausente el contrato se forma en el momento en que el proponente recibe la contestación de aquella en el plazo de la oferta. Si la oferta se hiciera sin fijación del plazo, el actor de ella quedara ligado durante el tiempo suficiente para que la contestación llegue a su conocimiento”.

La ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas, Decreto 47-2008, del Congreso de la República de Guatemala; en el Artículo 20, estipula; Acuse de Recibo: “Si al enviar o antes de enviar una comunicación electrónica, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo de la comunicación electrónica, pero no se ha acordado entre estos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante: a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibo la comunicación electrónica. Cuando el iniciador haya indicado que los efectos de la comunicación electrónica estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que dicha comunicación no ha sido enviada en tanto que no se haya recibido el acuse de recibo”.

La normativa antes indicada, estipula claramente que el perfeccionamiento del contrato electrónico únicamente se puede llevar a cabo en el momento que el Aceptante de la oferta, recibe acuse de recibo de su aceptación por parte del Oferente, y media vez esto no se produzca, el perfeccionamiento del contrato electrónico no tiene razón de ser.

e) Documento electrónico

Es toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, con eficacia probatoria o cualquier otro tipo de relevancia jurídica. El documento, en efecto, puede quedar plasmado en forma digital y contenido en un computador o una red y sólo comprueban o consignan electrónica, digital o magnéticamente un hecho, una relación jurídica o una regulación de intereses preexistentes.

f) Definición legal de documento electrónico

La Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas en el Artículo 2 del Reglamento regula el documento electrónico como: "Toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior".

La característica fundamental, sea cual fuere la definición, radica en que los documentos electrónicos solo pueden ser leídos o conocidos por el hombre gracias a la intervención de sistemas o dispositivos traductores que hacen comprensibles las señales digitales que lo conforman.

Es importante señalar la validez que se le da en el ordenamiento jurídico al documento electrónico, y para ello hago referencia a la Ley Modelo de Comercio Electrónico, de la CNUDMI, que establece el criterio de equivalencia funcional, con respecto a la validez



del documento electrónico y su equiparación al documento en soporte papel. Aunque esta Ley, no representa más que una recomendación para los Estados, estos deben tomar en cuenta las modernas concepciones que allí se establecen, para fortalecer la economía mundial. En el título de “Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos”; el Artículo 5 de dicha Ley, regula que “No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a la información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos”. El término “mensaje de datos” se puede aclarar en el Artículo 1 de la misma Ley, en el cual se expresa que es “... la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, óptico o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax”.

Según la legislación nacional y la Ley Modelo de Comercio Electrónico, claramente estipulan que el contenido de un documento electrónico, surtirá los mismos efectos que el contenido en papel; es decir que la función jurídica que cumple la instrumentación mediante soportes documentales en papel y firma autógrafa respecto a todo acto jurídico, la cumple igualmente la instrumentación electrónica a través de un mensaje de datos, o cualquier otra comunicación electrónica.



CAPÍTULO II

2. Internet y el ciberespacio

Tanto la internet como el ciberespacio, son dos conceptos que van relacionados en el amplio campo de las comunicaciones electrónicas ya que internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP, y el ciberespacio no es más que una realidad simulada que se encuentra dentro de los ordenadores y redes del mundo, es decir que al hacer uso de la internet, necesariamente se entra a formar parte del ciberespacio, no obstante estos dos términos los analizaré con más amplitud en los temas subsiguientes.

2.1 Antecedentes de la internet

La Internet tiene su origen en Estados Unidos de América, considerado el país pionero en cuando al desarrollo de las redes de comunicación, es aquí donde surge la idea de una red de computadoras diseñada para permitir la comunicación general entre usuarios de varias computadoras sea tanto desarrollos tecnológicos como la fusión de la infraestructura de la red ya existente y los sistemas de telecomunicaciones. Las más antiguas versiones de estas ideas aparecieron a finales de los años cincuenta, implementaciones prácticas de estos conceptos empezaron a finales de los ochenta y a lo largo de los noventa. En la década de 1980, harían su aparición tecnologías que

reconoceríamos como las bases de la moderna Internet, las cuales empezaron a expandirse por todo el mundo; en los noventa se introdujo la World Wide Web (WWW), que se hizo común.

La infraestructura de Internet se esparció por el mundo, para crear la moderna red mundial de computadoras que hoy conocemos. Atravesó los países occidentales e ingresó en los países en desarrollo, creando un acceso mundial a información y comunicación sin precedentes, pero también una brecha digital en el acceso a esta nueva infraestructura, así mismo, Internet alteró la economía del mundo entero, incluyendo las implicaciones económicas de la burbuja de las .com.

Un método de conectar computadoras, prevalente sobre los demás, se basaba en el método de la computadora central o unidad principal, que simplemente consistía en permitir a sus terminales conectarse a través de largas líneas alquiladas.

Este método se usaba en los años cincuenta por el Proyecto RAND para apoyar a investigadores como Herbert Simon, en Pittsburgh (Pensilvania), cuando colaboraba a través de todo el continente con otros investigadores de Santa Mónica (California) trabajando en demostración automática de teoremas e inteligencia artificial, pero para ello hacían uso de ordenadores, llamadas en su momento terminales.

Un pionero fundamental en lo que se refiere a una red mundial, J.C.R. Licklider, comprendió la necesidad de una red mundial, según consta en su documento de enero, 1960, Man-Computer Symbiosis (Simbiosis Hombre-Computadora).⁶

Una red de muchos ordenadores, conectados mediante líneas de comunicación de banda ancha las cuales proporcionan las funciones que existen hoy en día de las bibliotecas junto con anticipados avances en el guardado y adquisición de información y [otras] funciones simbióticas. En octubre de 1962, Licklider fue nombrado jefe de la oficina de procesado de información DARPA, y empezó a formar un grupo informal dentro del DARPA del Departamento de Defensa de los Estados Unidos para investigaciones sobre ordenadores más avanzadas. Como parte del papel de la oficina de procesado de información, se instalaron tres terminales de redes: una para la System Development Corporation en Santa Mónica, otra para el Proyecto Genie en la Universidad de California (Berkeley) y otra para el proyecto Multics en el Instituto Tecnológico de Massachusetts.

Licklider para cada una de estas tres terminales, tenía tres diferentes juegos de comandos de usuario. Por tanto, si estaba hablando en red con alguien en la S.D.C. y quería hablar con alguien que conocía en Berkeley o en el M.I.T. sobre esto, tenía que irse de la terminal de la S.C.D., pasar y registrarse en la otra terminal para contactar con él. Entonces Licklider dedujo lo que obviamente tenía que hacer: si se tienen esas

⁶ Taylor, Robert W. y. Licklider J.C.R. **El Ordenador como un Dispositivo de Comunicación.** Entrevista con el New York Times. 1968

tres terminales, debería haber una terminal que fuese a donde sea que quisiera ir y en donde tenga interactividad. Esa idea es el ARPANet."

Como principal problema en lo que se refiere a las interconexiones está el conectar diferentes redes físicas para formar una sola red lógica. Durante los años 60, varios grupos trabajaron en el concepto de la conmutación de paquetes. Normalmente se considera que Donald Davies (National Physical Laboratory), Paul Baran (Rand Corporation) y Leonard Kleinrock (MIT) lo han inventado simultáneamente.

La conmutación es una técnica que sirve para hacer un uso eficiente de los enlaces físicos en una red de computadoras. Un Paquete es un grupo de información que consta de dos partes: los datos propiamente dichos y la información de control, en la que está especificado la ruta a seguir a lo largo de la red hasta el destino del paquete.

2.1.1. Definición de la Internet

Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Internet es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de

redes que use las mismas tecnologías que la Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada.

Otra definición refiere que es el conjunto de ordenadores, o servidores, conectados en una red de redes mundial, que comparten un mismo protocolo de comunicación, y que prestan servicio a los ordenadores que se conectan a esa red; debe decirse siempre "la Internet".

2.1.2. La Internet y su uso en las actividades comerciales

La comercialización en Internet lleva inmerso no sólo el desarrollo de servicios de red privados y competitivos sino también el de productos comerciales que implementen la tecnología Internet, razón por la cual Internet se muestra como la alternativa al comercio tradicional, por lo que es importante conocer aquellas particularidades aplicables a dicho medio de comunicación con el objeto de aprovechar las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen al mundo empresarial.

Internet permite una nueva y eficaz forma de comunicación, que actualmente es de uso general, constituye también un mercado con características muy atractivas para las empresas, que pueden conseguir importantes ventajas en su actividad comercial. Internet es, en este sentido, igual que la plaza del mercado, o el centro comercial de la ciudad, o las ferias especializadas. Pero tiene peculiaridades que lo hacen especialmente interesante:



Volumen suficiente. Más de treinta millones de personas y treinta mil empresas acceden a Internet, y su número crece aceleradamente a nivel mundial.

Alcance geográfico. La Red es un mercado global único, que abarca cualquier zona de todo el mundo que esté conectada a ella.

Comunicación interna y externa. Dentro de una misma organización es especialmente útil si hay establecimientos en distintas localidades. Y, por supuesto, se emplea para establecer comunicación entre empresas. ¿Qué se puede comunicar? Mensajes, conversaciones, catálogos, precios, pedidos, contratos, características técnicas, siempre con la información circulando en ambos sentidos.

Venta y Compra. Ofrecer productos y servicios a los usuarios de la red, ya sea que se trate de empresas o personas, obtener su pedido, e incluso cobrar. Y buscar proveedores, productos y servicios, y efectuar la compra si es preciso, para completar el proceso de compra venta.

Servicio de información. Facilitar a los clientes respuestas a las consultas más usuales (FAQs, Frequently Asked Questions), instrucciones de montaje o de manejo, solución a los problemas. Y en sentido inverso, obtener los comentarios, sugerencias, necesidades, motivos de interés, etc. de los clientes actuales y potenciales, una verdadera prospección de mercado.

Tantas posibilidades de comunicación permiten poner en contacto a quienes buscan algo (usuario, cliente), con quienes ofrecen algo, (oferente, proveedor) y eso es **la esencia de la práctica comercial**, ya que a través de la Internet, actualmente se puede comercializar desde software, música, videojuegos hasta electrodomésticos, materia prima, insumos, vehículos y maquinaria.

2.1.3. El ciberespacio

El ciberespacio o ciberinfinito es una realidad simulada que se encuentra dentro de los ordenadores y redes del mundo. El ciberespacio es un tema recurrente en la ciencia ficción.

El 8 de febrero de 1996, en Davos, Suiza, John Perry Barlow escribió la Declaración de Independencia del Ciberespacio en la que exhortaba a los gobiernos a no ejercer soberanía sobre el ciberespacio, definido por el mismo como "el nuevo hogar de la mente".

Aunque el ciberespacio no debe confundirse con el Internet real, el término se refiere a menudo a los objetos e identidades que existen dentro de la misma red informática, así que se podría decir, metafóricamente, que una página web "se encuentra en el ciberespacio". Según esta interpretación, los acontecimientos que tienen lugar en Internet no están ocurriendo en los países donde los participantes o los servidores se encuentran físicamente, sino "en el ciberespacio".

Este parece un punto de vista razonable una vez que se extiende el uso de servicios distribuidos (como Freenet), y la identidad y localización física de los participantes resulta imposible de determinar debido a la comunicación anonimidad o pseudonimidad.

2.2. El derecho informático

También llamado Derecho de la Informática, es una rama jurídica reciente, aunque en países de América del Norte y Europa, ha logrado cobrar mayor auge y se le ha dado mayor importancia, no dejando por esto ser una rama jurídica de creación reciente.

En Guatemala, se ha iniciado a entablar corrientes para darlo a conocer, especialmente en lo que se refiere a los centros universitarios, aunque no existe una normativa que lo regule expresamente, el uso de las nuevas tecnologías a dado lugar a que en el país su uso cada vez sea más frecuente.

También llamado Derecho Telemático, Derecho de las Nuevas Tecnologías, Derecho de la Sociedad de la Información, es el conjunto de principios y normas que regulan los efectos jurídicos de la interrelación del Derecho y de la Informática.

Es un conjunto de principios y normas que regulan los efectos jurídicos nacidos de la interrelación entre el Derecho y la informática; también se puede definir diciendo que es una rama del derecho especializado en el tema de la informática, sus usos, sus aplicaciones y sus implicaciones legales.

El autor Antonio Enrique Pérez, lo define como “La ciencia que basándose en los métodos de abstracción de procesos e interactuando con las normas legales, aplicaciones y relaciones jurídicas, permite el estudio objetivo de las incidencias del Derecho, en las actividades electrónicas (comercio electrónico, nombres de dominio, firma digital)”.⁷

El Derecho Informático es el sector normativo de los sistemas, dirigido a la regulación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, es decir, la informática y la telemática. Asimismo integran el Derecho Informático las proposiciones normativas, es decir, los razonamientos de los teóricos del Derecho que tienen por objeto analizar, interpretar, exponer, sistematizar o criticar el sector normativo que disciplina la informática y la telemática.

El Derecho Informático es la aplicación del derecho a la informática permitiendo que se adopten o creen soluciones jurídicas a los problemas que surgen en torno al fenómeno informático, por lo que se ha considerado que ésta nueva faceta del derecho no debe ser considerada tanto como una rama subyacente de la ciencia del derecho, si no como un proceso de transformación de la misma.

En síntesis, puede conceptualizar al Derecho Informático como el conjunto de normas jurídicas que van a regular la creación, el desarrollo, el uso y la aplicación de la

⁷ Pérez Luño, Antonio Enrique. *Ensayo de Informática Jurídica*. Pág. 67

informática, a las controversias que surjan de dicha aplicación, en la que exista un bien que tenga o deba ser tutelado jurídicamente por dichas normas.

Se puede determinar que el derecho informático está conformado así:

- a) Es una Ciencia Jurídica: Conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales en el campo jurídico.
- b) Es un conjunto de principios, doctrinas y normas: Son normas de conducta reguladas acorde a derecho, expresadas a través de sus órganos e instituciones, que regulan la conducta humana en un tiempo y lugar determinado, estableciendo una o más sanciones coactivas, en el supuesto de falta de cumplimiento de los mismos.
- c) Se da como una relación Derecho-Informática: Como lo establecen las definiciones antes indicadas, es necesaria la relación de estas dos ciencias (ciencias del derecho o jurídicas – ciencia informática), para así poder influenciar al poder Legislativo, a la creación de normas jurídicas, que lo regulen.

2.3. La informática jurídica

Para efecto del presente tema de investigación es importante hacer referencia a la Informática Jurídica que va de la mano con el Derecho Informático, toda vez que



hace énfasis la Informática Jurídica al uso de las computadoras y el procesamiento de la información y, sobre todo el cuerpo cognoscitivo desarrollado por la informática en el campo jurídico.

“Rama del Derecho Informático que interactúa con esta ciencia al automatizar su organización, investigación e información racionalizando óptimamente su ejecución”.⁸

“Es el conjunto de leyes, normas y principios aplicables a los hechos y actos derivados de la informática.”⁹

Es importante señalar que actualmente, producto del crecimiento informático y las comunicaciones electrónicas, así como el descubrimiento de la eficacia de la utilización de las mismas, muchas relaciones públicas y sobre todo las privadas, se enfocan en la aplicación de normas jurídicas, que da como resultado el Derecho de la Informática.

De ahí que las transformaciones y los avances técnicos que en este campo se producen, tienen que determinar un inevitable influjo en el campo jurídico y en los sistemas y métodos tradicionales de la enseñanza del derecho, pues tanto éste como la profesión jurídica no pueden ignorar un fenómeno de este tipo, tan impresionante y tan penetrante en la sociedad actual.

⁸ Diaz García, Alexander Pérez. **Elementos de la Informática Jurídica**. Pág. 12

⁹ Téllez Valdéz, Julio. **Derecho Informático**. Pág. 34



CAPÍTULO III

3. La firma electrónica

La firma electrónica se configura como un esquema matemático que sirve para demostrar la autenticidad de un mensaje digital o de un documento electrónico. Una firma digital da al destinatario seguridad de que el mensaje fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión. Las firmas digitales se utilizan comúnmente para la distribución de software, transacciones financieras y en otras áreas donde es importante detectar la falsificación y la manipulación.

3.1. Definición de firma electrónica

“Es el conjunto de datos, en forma electrónica, ajenos a otros datos asociados funcionalmente con ellos, como medios para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que los recoge”¹⁰

“Cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizados o adoptados por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento, cumpliendo todas o algunas de las funciones característica de una firma manuscrita”.¹¹

¹⁰ Lorenzetti, Ricardo Luís. Comercio Electrónico. Pág. 13

¹¹ Ramos Suárez, F. Aspectos Jurídicos de la Firma electrónica. Pág. 3

La firma electrónica o firma digital; según la terminología que se desprende de cada ley, resulta siendo doctrinariamente lo mismo ya que ambas se originan del uso de sistemas de alta tecnología digital para su creación.

a) Definición legal de firma electrónica

La Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 2, estipula, Firma Electrónica: “Los datos en forma electrónica consignados en una comunicación electrónica, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante con relación a la comunicación electrónica e indicar que el firmante aprueba la información recogida en la comunicación electrónica”.

De las definiciones anteriores, incluyendo la definición legal para la legislación de Guatemala, se puede determinar que la firma electrónica queda configurada como un instrumento equivalente a la firma manuscrita, lo cual le permite superar ciertas dificultades que se presentan en el ámbito contractual, por medio de las transacciones vía Internet, al tener por medio de la firma la representación de la voluntad de las partes para obligarse. En este sentido el principio sobre el cual descansa cualquier regulación jurídica sobre documento digital y firma electrónica es que el documento firmado digitalmente tiene la misma validez y eficacia que un documento tradicional, en soporte papel, debidamente firmado.



b) Firma electrónica avanzada

Siempre de acuerdo a la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, el Artículo 2 regula, Firma Electrónica Avanzada: La firma electrónica que cumple los requisitos siguientes:

1. Estar vinculada al firmante de manera única;
2. Permitir la identificación del firmante;
3. Haber sido creada utilizando los medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control;
4. Estar vinculada a los datos a que se refiere, de modo que cualquier cambio ulterior de los mismos sea detectable.

En síntesis, la firma electrónica avanzada autentifica la identidad del firmante, pero además permite llevar a cabo transacciones comerciales avanzadas y contratos, pero a través de las comunicaciones electrónicas, es decir, vía internet.

c) Características de seguridad de la firma electrónica

- **Proveedor de servicios de certificación:** la entidad o persona física o jurídica que expide certificados o presta otros servicios en relación con la firma electrónica.

- **Producto de firma electrónica:** el programa informático o el material informático, o sus componentes específicos que se destinan a ser utilizados por el proveedor de servicios de certificación para la prestación de servicios de firma electrónica o que se destinan a ser utilizados para la creación o la verificación de firmas electrónicas;
- **Acreditación voluntaria:** todo permiso que establezca derechos y obligaciones específicas para la prestación de servicios de certificación, que se concedería, a petición del proveedor de servicios de certificación interesado, por el organismo público o privado encargado del establecimiento y supervisión del cumplimiento de dichos derechos y obligaciones, cuando el proveedor de servicios de certificación no esté habilitado para ejercer los derechos derivados del permiso hasta que haya recaído la decisión positiva de dicho organismo

La Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, regula en el Artículo 2 lo referente al Firmante: “La persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona a la que representa”, lo cual se puede tomar como una característica de la firma electrónica a nivel interno; de la misma forma regula lo relativo al Prestador (proveedor) de Servicios de Certificación: “Se entenderá la entidad que expide certificados y puede prestar otros servicios relacionados con las firmas electrónicas”.

Como se puede observar no se abarca la totalidad de características que son reconocidas a nivel internacional, sin embargo muy acertadamente dicha normativa

hace referencia en el artículo 3 que en la interpretación de dicha ley habrán de tenerse en cuenta su origen internacional la necesidad de promover la uniformidad de su aplicación y de velar por la observancia de la buena fe, tanto en el comercio nacional como internacional, con lo cual se extiende el ámbito de aplicación de la misma no solo a nivel nacional.

d) Función de la firma electrónica

Las firmas electrónicas cumplen tres funciones principales como lo son:

- a) Permiten identificar al signatario (función de identificación);
- b) Aportan certidumbre acerca de la participación personal de esa persona en el acto de la firma (función probatoria); y
- c) Vinculan al signatario con el contenido de un documento (función de atribución).

Básicamente la función de la firma electrónica consiste en dar al destinatario seguridad de que un mensaje electrónico fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión y por lo tanto que ésta (firma), es auténtica y por lo tanto el mensaje o documento electrónico, también lo es.

e) Criptografía

Criptografía (del griego κρύπτω krypto, «oculto», y γράφω graphos, «escribir», literalmente «escritura oculta») tradicionalmente se ha definido como la parte de la Criptología que se ocupa de las técnicas, bien sea aplicadas al arte o la ciencia, que alteran las representaciones lingüísticas de mensajes, mediante técnicas de cifrado y/o codificado, para hacerlos ininteligibles a intrusos (lectores no autorizados) que intercepten esos mensajes.

La firma digital consiste en la utilización de un método de encriptación llamado asimétrico o de clave pública. Este método consiste en establecer un par de claves asociadas a un sujeto, una pública, conocida por todos los sujetos intervinientes en el sector, y otro privada, sólo conocida por el sujeto en cuestión. De esta forma cuando se desea establecer una comunicación segura con otra parte basta con “encriptar” el mensaje con la clave pública del sujeto para que a su recepción sólo el sujeto que posee la clave privada pueda leerlo.

En síntesis la Criptología es el proceso cuyo objetivo es volver “ilegible”, información que es considerada importante, por lo que la información una vez “encriptada”, solo es posible leerla aplicándole una clave. Se trata de una medida de seguridad que es usada para almacenar o transferir información delicada que no debería ser accesible a terceros. Pueden ser contraseñas, números. de tarjetas de crédito, conversaciones privadas, documentos electrónicos, etc.

f) Valor jurídico de la firma electrónica

La legislación y la reglamentación de la autenticación electrónica han adoptado muchas formas distintas sobre todo en el plano internacional, como lo establece la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, que en el primer párrafo del Artículo 7 dispone estipula:

“1) Cuando la ley requiera la firma de una persona, ese requisito quedará satisfecho en relación con un mensaje de datos:

- a) si se utiliza un método para identificar a esa persona y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en el mensaje de datos;
- b) si ese método es tan fiable como sea apropiado para los fines para los que se generó o comunicó el mensaje de datos, a la luz de todas las circunstancias del caso, incluido cualquier acuerdo pertinente.”

Esta disposición contempla las dos funciones principales de las firmas electrónicas, es decir, identificar al firmante e indicar la intención del firmante respecto de la información firmada, de igual forma debe considerarse que cualquier tecnología que pueda suministrar esas dos funciones en forma electrónica satisface el requisito legal de firma.

La Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas en el Artículo 33, primer párrafo estipula, Efectos Jurídicos de una Firma Electrónica o Firma

Electrónica Avanzada: “La firma electrónica o la firma electrónica avanzada, la cual podrá estar certificada por una entidad prestadora de servicios de certificación, que haya sido producida por un dispositivo seguro de creación de firma, tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor jurídico que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel y será admisible como prueba en juicio, valorándose ésta, según los criterios de apreciación establecidos en las normas procesales”.

De la regulación anterior se puede determinar que la firma electrónica tiene un fundamento legal en nuestra legislación, que tiende a darle certeza jurídica a la contratación electrónica y al comercio electrónico, toda vez que tanto la firma electrónica como la firma manuscrita, tienen el mismo valor jurídico.

3.2. Entidades de certificación

La legislación de Guatemala denomina a las entidades de certificación como Prestadores de Servicios de Certificación, tal como lo establece la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas en el Artículo 36: Proceder del Prestador de Servicios de Certificación: “Cuando un prestador de servicios de certificación preste servicios para apoyar una firma electrónica que pueda utilizarse como firma con efectos jurídicos, ese prestador de servicios de certificación deberá: a) Actuar de conformidad con las declaraciones que haga respecto de sus normas y prácticas; b) Actuar con diligencia razonable para cerciorarse que todas las

declaraciones importantes que haya hecho en relación con el ciclo vital del certificado o que estén consignadas en él son exactas y precisas; c) Proporcionar a la parte que confía en el certificado medios razonablemente accesibles que permitan a esta determinar mediante el certificado: 1) La identidad del prestador de servicios de certificación; 2) Que el firmante nombrado en el certificado tenía bajo su control los datos de creación de la firma en el momento en que se expidió el certificado; 3) Que los datos de creación de la firma eran válidos en la fecha en que se expidió el certificado o antes de ella. d) Proporcionar a la parte que confía en el certificado, medios razonablemente accesibles que, cuando proceda, permitan a esta determinar mediante el certificado o de otra manera: 1.- El método utilizado para comprobar la identidad del firmante; 2.- Cualquier limitación de los fines o del valor respecto de los cuales puedan utilizarse los datos de creación de la firma o el certificado; 3.- Si los datos de creación de la firma son válidos y no están en entredicho; 4.- Cualquier limitación del alcance o del grado de responsabilidad que haya establecido el prestador de servicios de certificación; etc., serán a cargo del prestador de servicios de certificación. las consecuencias jurídicas que produzca el hecho de no haber cumplido los requisitos anteriores enunciados en este artículo”.

Mientras tanto el artículo 40, hace referencia a los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios de certificación tales como a) Contar con la capacidad económica y financiera suficiente para prestar los servicios autorizados como prestadores de servicios de certificación; b) Contar con la capacidad y elementos técnicos necesarios para la generación de firmas electrónicas avanzadas, la emisión de

certificados sobre la autenticidad de las mismas y la conservación de mensajes de datos en los términos establecidos en esta ley; c) Los representantes legales y administradores no podrán ser personas que hayan sido condenadas a pena privativa de libertad, o que hayan sido suspendidas en el ejercicio de su profesión por falta grave contra la ética o hayan sido excluidas de aquella, y el artículo 41 establece que los prestadores de servicios de certificación deberán ser autorizados por el Ministerio de Economía para la prestación de servicios como tales en Guatemala.

A nivel internacional para brindar confianza a la clase pública, surgen las autoridades de certificación, que son aquellas entidades que merecen la confianza de otros actores en un escenario de seguridad donde no existe confianza directa entre las partes involucradas en una cierta transacción. Es por tanto necesaria, una infraestructura de clave pública (PKI) para cerrar el círculo de confianza, proporcionando una asociación fehaciente del conocimiento de la clave pública a una entidad jurídica, lo que le permite la verificación del mensaje y su imputación (acreditación) a una determinada persona. Esta infraestructura de clave pública consta de una serie de autoridades que se especializan en papeles concretos, es así como encontramos las siguientes:

Autoridades de certificación (CA o Certification authorities): que vinculan la clave pública a la entidad registrada proporcionando un servicio de identificación. Una CA es a su vez identificada por otra CA creándose una jerarquía o árbol de confianza: dos entes pueden confiar mutuamente entre sí, si existe una autoridad común que las avala.

Autoridades de registro (RA o Registration authorities): que ligan entes registrados a figuras jurídicas extendiendo la accesibilidad de las C.A.

Autoridades de fechado digital (TSA o Time stamping authorities): que vinculan un instante de tiempo a un documento electrónico avalando con su firma la existencia del documento en el instante referenciado, es decir en el momento en que el mismo es creado.

Básicamente la legislación guatemalteca, regula los requisitos que debe cumplir una entidad certificadora, así como los servicios que ésta puede prestar, haciendo más que todo referencia a la forma de actuar o de proceder de dichas entidades, para determinar la validez de una firma electrónica.

3.3. Registro de prestadores de servicio de certificación

El Reglamento de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas en el Artículo 10 estipula, de los Prestadores de Servicios de Certificación, Prestadores Autorizados: "Son prestadores de servicios autorizados de servicios de certificación las personas jurídicas nacionales o extranjeras, públicas o privadas, domiciliadas en la República de Guatemala, que otorguen certificados de firmas electrónica, sin perjuicio de los demás servicios que puedan prestar, de acuerdo con la ley y el presente reglamento. El cumplimiento de las normas técnicas para la aplicación

del presente Reglamento es obligatorio para los prestadores autorizados de servicios de certificación”.

PSC (Registro de prestadores de Servicios de Certificación) es una entidad adscrita al Ministerio de Economía bajo el Decreto 47-2008, cuyas funciones primordiales se pueden resumir en las siguientes:

- Autorizar, registrar e inscribir a las empresas prestadoras de servicios de certificación para promover y facilitar el Comercio Electrónico a nivel global, regional y nacional, adoptando instrumentos técnicos y legales para brindar certeza y seguridad jurídica.
- Así mismo realizar auditorías e inspección en conformidad con la ley, reglamento y demás regulaciones legales a fin de verificar la operación de los Prestadores de Servicios de Certificación.
- Revocar o suspender la autorización para operar como prestador de servicios de certificación.
- Imponer sanciones a las prestadoras de servicios de certificación en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio.
- Velar por la observancia de las disposiciones constitucionales y legales sobre la promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas, competencia desleal y protección del consumidor, en los mercados atendidos por las prestadoras

de servicios de certificación, debiéndose coordinar, según el caso con las autoridades respectivas.

3.4. Regulación de la firma electrónica en Guatemala

Al entrar en vigencia de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas Decreto 47-2008, marcó en su momento uno de los avances más importante para la región, toda vez que en Guatemala se daba como un hecho el uso de **firma electrónica**, algo que aún no tenía validez como en otros países, en donde con mucho tiempo de antelación ya estaba regulado.

Producto la aprobación de dicha ley, tanto personas individuales como empresas y organizaciones a partir de entrar en vigencia dicha ley, han podido adquirir su firma electrónica sin ningún problema, lo cual ha provocado que las comunicaciones electrónicas y específicamente el comercio electrónico, no solo se haya visto incrementado sino que, le ha proporcionado seguridad jurídica a los usuarios de la contratación en línea (on line), por lo que se puede determinar que la contratación vía internet es una forma confiable de realizar operaciones de carácter comercial., independientemente de que dicha actividad la realicen personas individuales o jurídicas, ya que la normativa vigente le otorga derechos y obligaciones a ambas partes por igual.

3.5. Regulación de la firma electrónica en el derecho comparado

1) Estados Unidos

El Estado de Utah, es el primero en aprobar en 1995 la Ley sobre Firma Electrónica, que regula la firma electrónica sobre la base del sistema de criptografía, establece una autoridad licenciante de los certificadores, y reconoce efectos jurídicos a las firmas electrónicas homologándola a la firma manuscrita.

También cuenta con legislación sobre Firmas Digitales para la imposición de mecanismos de seguridad que garanticen las relaciones contractuales y minimicen la ocurrencia de actos fraudulentos. La Uniform Electronic Transactions Act, (UETA) es una de las más importantes leyes uniformes adoptadas en 1999, que establece un marco legal para las transacciones electrónicas, basándose en tres principios fundamentales:

- 1) Si en la mayoría de las disposiciones del derecho estatal se exige un documento escrito, éste puede suplirse con un archivo electrónico;
- 2) Si estas mismas disposiciones exigen una firma, ésta puede suplirse, casi sin excepción, con una firma electrónica;
- 3) Las partes implicadas podrán acordar la forma electrónica, para efectuar una transacción.

4) Chile

En el año 2000, se crea la Ley 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, la cual reconoce la validez y eficacia jurídica de las firmas generadas mediante la aplicación de técnicas criptográficas asimétricas, es decir, aquellas que usan un par de claves: la clave pública, que debe ser conocida por todos y, la clave privada, que únicamente es conocida por su propietario.

La Ley 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma, aprobada en marzo de 2002, la regula como “el conjunto de dígitos o números que permiten determinar que el creador de la misma es quien efectivamente ha aprobado el contenido del documento firmado y que dicho contenido no ha sido modificado con posterioridad”; con lo cual se equipara la firma electrónica que cumpla con todos los requisitos establecidos en el Reglamento a la firma ológrafa para todos los efectos legales, dentro de los cuales cabe destacar que podrá sustituir “el uso de cualquier sello, timbre o visto bueno u otra marca distintiva que se requiriese para la validez del documento si éste hubiere sido escrito sobre un soporte de papel”.

El Artículo 7º, del Reglamento de dicha ley estipula a) las normas técnicas que deberán cumplirse para que una firma electrónica sea considerada válida; b) los protocolos y estándares de seguridad que se requieran para un adecuado funcionamiento del sistema certificador; c) los requisitos de la firma electrónica; d) los mecanismos para certificar una firma electrónica; e) las limitaciones que tendrá el uso de la firma



electrónica, y f) toda otra cuestión que incida en la utilización de documentos electrónicos y firmas electrónica y no sea materia de ley.

5) España

En España existe la Ley 59/2003, de Firma electrónica, que define tres tipos de firma:

- a) **Simple.** Datos que puedan ser usados para identificar al firmante (autenticidad)
- b) **Avanzada.** Además de identificar al firmante permite garantizar la integridad del documento y la integridad de la clave usada, utilizando para ello un DSCF (dispositivo seguro de creación de firma, el DNI electrónico). Se emplean técnicas de PKI.
- c) **Reconocida.** Es la firma avanzada y amparada por un certificado reconocido (certificado que se otorga tras la verificación presencial de la identidad del firmante). En ocasiones, esta firma se denomina cualificada por traducción del término inglés qualified que aparece en la Directiva Europea de Firma Electrónica.

6) La Firma Electrónica en la Unión Europea

El mercado interior de la Unión Europea implica un espacio sin fronteras interiores en el que está garantizada la libre circulación de mercancías. Deben satisfacerse los requisitos esenciales específicos de los productos de firma electrónica a fin de

garantizar la libre circulación en el mercado interior y fomentar la confianza en la firma electrónica.

En ese sentido la Directiva 1999/93/CE sienta un marco común para la firma electrónica que se concretó con la transposición de la Directiva a las diferentes legislaciones nacionales de los países miembros.

Está claro que la legislación internacional en cuanto a la regulación de la firma electrónica, abarca un ámbito muy amplio de aplicación de la misma, cuidando aspectos importantes como las entidades de certificación, así como también dejando muy claro lo relativo a las diferentes clases de firma electrónica.

La normativa nacional en cuanto a la regulación de la firma electrónica, se asemeja mucho a la legislación internacional, ya que quizás ésta sea la normativa más completa hasta el momento emitida, por supuesto que existen diferencias con respecto a la amplitud de regulación de la normativa internacional, lo cual pone de manifiesto la necesidad de que la legislación nacional sea reformada para ampliar el ámbito de aplicación de la misma, de tal forma que de acuerdo al desarrollo de las comunicaciones electrónicas, también se produzca un desarrollo en cuanto a legislación se refiere.



CAPÍTULO IV

4. Resolución de conflictos y tribunal arbitral virtual o cibertribunal

En los capítulos anteriores he analizado todo lo relacionado al comercio electrónico y la internet tanto en lo que respecta a las definiciones como en lo referente a la forma en que a través de los últimos años se ha dado la utilización de esos medios en las distintas sociedades incluida Guatemala, por lo que en el presente capítulo haré un análisis de las implicaciones del comercio electrónico y la Internet dentro del moderno derecho mercantil, haciendo un recorrido por las alternativas para la solución de controversias surgidas dentro del amplio mundo del comercio electrónico.

4.1 Introducción

Actualmente se han implementado nuevos mecanismos para la solución de conflictos surgidos dentro del cambiante mundo del Derecho Mercantil, los cuales modernamente se les ha denominado Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MARC), Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), o Métodos Alternos de Solución de Controversias (MAcC), los cuales consisten en procedimientos mediante los cuales las partes buscan solucionar sus disputas, sin necesidad de recurrir a una instancia judicial, lo cual redundará en un descongestionamiento de los órganos jurisdiccionales ordinarios como una de las ventajas de la utilización de estos mecanismos alternos. De igual forma, haré ver la necesidad de que en Guatemala sea creado un órgano especializado

que se encargue a través del arbitraje virtual, de dar solución a dichas controversias, tal y como ya se realiza en otros países, de los cuales estaré haciendo mención en su momento.

➤ **Aspectos generales**

Independientemente de las características específicas de cada método, las cuales van a permitir a las partes determinar cuál es el método más apropiado, de acuerdo a la controversia, todos los métodos tienen características comunes como las siguientes:

- a) Se inician cuando todos los implicados expresan su consentimiento expreso por escrito;
- b) Debe haber una normativa procesal clara y conocida de antemano por las partes;
- c) Las partes son quienes eligen los terceros, mediadores, conciliadores o árbitros;
- d) Los terceros deben documentar su imparcialidad e independencia; e) El acuerdo debe quedar documentado por escrito

Todos los métodos alternativos, son procedimientos bien establecidos, y permiten su combinación entre sí, con el objeto de ajustarse a las necesidades de una controversia determinada, los cuales al ponerlos en práctica, su objetivo primordial es darle la solución adecuada a los conflictos surgidos.

4.2. Mediación

Aunque la mediación únicamente se encuentra regulada en Guatemala en materia penal en el Decreto 51-92 Código Procesal Penal, artículos 25 Quáter y 477 respectivamente, considero importante hacer mención a este método de solución de conflictos, toda vez que podría ser una alternativa a tomar en cuenta en materia mercantil, ya que ayudaría a descongestionar los tribunales ordinarios, ya que algunos casos se podrían solucionar de una forma más sencilla, evitando llegar a un juicio, donde se consumiría tiempo y recursos, necesarios para atender conflictos que verdaderamente requieran de solución por la vía judicial.

La mediación se puede definir como, el proceso mediante el cual, un tercero experto y neutral, asiste a las partes en conflicto, con el objeto de encontrar soluciones negociadas al mismo, y su función radica en ayudar a las personas que acuden a la mediación, a entender sus propias motivaciones, así como las de la otra parte. La mediación culmina, cuando se logra la obtención de un acuerdo negociado por las partes, según el criterio de ambas, y la disputa y arreglo del mismo se realiza de forma amigable.

El facilitador o mediador, por su calidad de neutral, no tiene autoridad para obligar a las partes a un resultado particular, no puede influir en su decisión, siendo su función principal la de facilitar el dialogo y la comunicación entre ambas, con el objeto de encontrar una solución a su disputa. La mediación se basa específicamente en la

voluntad de las partes de dialogar, por muy distantes que sean sus posturas, y de que están dispuestas a llegar a un acuerdo, y se perfila como una alternativa viable en aquellos casos en que las partes han decidido que un “acuerdo”, al cual pueden llegar voluntariamente, les representa no solo un mayor beneficio que una sentencia obtenida judicialmente, sino, así también les representa la posibilidad de mantener una relación estable y amigable, producto del acuerdo obtenido a través de la mediación.

4.3. Arbitraje

Se puede definir como “Juicio de conocimiento, derivado de una relación jurídica contractual mediante la cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas o estados, éstas recurren a personas no vinculadas con el poder judicial, sino a particulares o a una institución par que los designe, a las que reconocen autoridad y prestigio, a fin de que después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos de las partes, emitan un veredicto conviniendo previamente y en forma libre, a acatar el fallo, con características y efectos idénticos a una sentencia judicial, denominada laudo arbitral”.¹²

El Decreto Número 67-95 La Ley de Arbitraje, en el artículo 4, regula, Definiciones. A los efectos de la presente ley ... 2 “Arbitraje” significa cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo”

¹² Rivera Neutzé, Antonio Guillermo. *Arbitraje & Conciliación Alternativas Extrajudiciales de Solución de Conflictos*. Pág.14.



Así también el Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, en el artículo 1 establece que: Es un medio privado y confidencial, vinculante para las partes, mediante el cual se resuelven controversias por una o más personas especializadas, a través de procedimientos rápidos, prácticos y económicos.

El arbitraje tiene algunas particularidades, tales como :

1)Las partes deben hacer constar por escrito que someterán sus controversias a arbitraje; 2)Las partes pueden acordar el número de árbitros que intervendrán; 3)Si las partes no se ponen de acuerdo los árbitros serán tres; 4)El Tribunal Arbitral puede estar compuesto por un solo arbitro, cuando el monto de la controversia no exceda de Cincuenta Mil Quetzales, Q 50,000.00. y las partes no se pongan de acuerdo en cuanto al número de árbitros; 5)El Laudo Arbitral, tiene carácter vinculante.

a) Arbitraje nacional

Es aquel que se realiza cuando el lugar del arbitraje se encuentre en el territorio nacional sin perjuicio de cualquier tratado multilateral o bilateral vigente del cual Guatemala sea parte, que es lo que estipula el artículo 1 del Decreto 51-92 Ley de Arbitraje, por lo que las características del mismo serán que las partes en un acuerdo de arbitraje tengan su domicilio en Guatemala; igualmente el lugar del arbitraje así

como el de cumplimiento de las obligaciones de la relación comercial, se encuentran en el territorio nacional.

b) Arbitraje internacional

Regulado en la Ley de Arbitraje en el artículo 2 “Un arbitraje es internacional cuando:

a) Las partes en un acuerdo de arbitraje tienen, al momento de su celebración, sus domicilios en estados diferentes, o b) Uno de los lugares siguientes está situado fuera del estado en el que las partes tienen sus domicilios: i) El lugar del arbitraje, si éste se ha determinado en el acuerdo de arbitraje o con arreglo al acuerdo de arbitraje. ii) El lugar del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación comercial o el lugar con el cual el objeto del litigio tenga una relación más estrecha; o c) Las partes han convenido expresamente en que la cuestión objeto del acuerdo de arbitraje está relacionada con más de un Estado.

Para tales efectos se entenderá que: a) Si alguna de las partes tiene más de un domicilio, el domicilio será el que guarde una relación más estrecha con el acuerdo de arbitraje; b) Si una parte no tiene ningún domicilio o residencia habitual, se considerará domiciliada en el lugar donde se encuentre.

Las controversias que surjan derivadas de la aplicación, interpretación y ejecución de las contrataciones internacionales entre privados, se resolverán de acuerdo a las normas contenidas en el Reglamento de Arbitraje de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional, salvo que las partes acuerden expresamente el

sometimiento a otros foros de arbitraje. El arbitraje internacional por lo tanto se refiere a las controversias que se van resolver por este mecanismo, cuando una de las partes o ambas tengan su domicilio fuera de la República de Guatemala, o bien el lugar de cumplimiento de la obligación producto de la relación comercial se encuentra en otro país. La suscripción de una serie de tratados internacionales, así como la configuración de un nuevo orden económico internacional conformado por bloques en donde se ha escogido al arbitraje como el prototipo de procesos de resolución de conflictos entre particulares y entre estados, le dan a esta figura una importancia significativa.

Las formas de comunicación y la creación de la internet, han dado origen a nuevas formas de contratación como la contratación electrónica, lo cual, a su vez, abre las puertas a resolución de conflictos con alta tecnología, y el arbitraje por lo tanto debe estar a la altura de las formas de comunicación y contratación.

4.4. Laudo arbitral

El laudo es la resolución final que el tribunal arbitral emite para resolver la controversia sometida a su conocimiento, y es equiparado a la sentencia judicial, ya que tiene los mismos efectos: constituye cosa juzgada, es de obligatorio cumplimiento para las partes y es susceptible de ejecutarse por medio el juicio sumario en la vía de apremio.

Se puede definir como "El veredicto final dentro de un marco legal, previamente acatada la jurisdicción arbitral, a que arriba el tribunal arbitral después de conocer los



argumentos expuestos y diligenciar las pruebas aportadas por las partes, el cual debe emitirse por escrito y razonadamente con mérito ejecutivo universalmente reconocido, cual si fuera una sentencia judicial".¹³

El Laudo Arbitral tiene características tales como:

- 1) Es Vinculante y Obligatorio: El laudo es vinculante para las partes, debido al sometimiento voluntario que origina el arbitraje, toda vez que existe acuerdo expreso de resolver la controversia por esta vía.
- 2) Límite de Contenido: El laudo únicamente deberá ser emitido en cuando a los puntos controvertidos sobre los cuales las partes acordaron someter a arbitraje.
- 3) Valor Jurídico: El laudo tiene efectos similares a los producidos por una sentencia emanada de un órgano jurisdiccional ordinario.
- 4) Cosa Juzgada: Una vez dictado el laudo y de no existir motivo o haberse agotado todo recurso pertinente, o causal que motive su denegación, el mismo tiene efecto de cosa juzgada, es decir que se encuentra firme, por no existir contra éste, medios de impugnación que permitan modificarlo o extinguirlo.

¹³ Rivera Neutzé Guillermo, Gordillo Rodríguez Rainer Armando; **Curso Práctico de Arbitraje Comercial Internacional**, Pág. 186.

4.5. Conciliación

Es un mecanismo regulado en nuestro ordenamiento jurídico y específicamente en la Ley de Arbitraje en el artículo 49 que estipula: “La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las formulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral”.

De lo anterior se deduce que en la conciliación es un tercero el que procura el avenimiento de las partes y su función no es pasiva.

Lo que diferencia a la conciliación de otros métodos como la mediación, es precisamente que el conciliador puede proponer a las partes formas equánimes para la solución de las controversias, lo cual se estipula expresamente en el artículo referido, al establecer que la función esencial del tercero es impulsar las formulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él.

4.6. Ciberjusticia

La ciberjusticia es la "acción derivada de los cibertribunales quienes sirven de mediadores en los litigios derivados de internet", es decir que la ciberjusticia se encarga de dirimir los conflictos que se presentan en la red por el mal uso del internet".¹⁴

Aplicación de las leyes mediante el uso de las TIC's, (Tecnologías de la información y comunicación), es decir la utilización de computadoras y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización, con la finalidad de regulación de las acciones en torno a la informática jurídica y derechos de autor, comercio electrónico entre otras; actualmente se habla de la existencia de cibertribunales, encargados de la aplicabilidad de leyes vigentes con la finalidad de resolver controversias mediante la utilización de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MARC's).

4.7. Los cibertribunales o tribunales arbitrales virtuales

Los cibertribunales son aquellos que se encargan de la aplicabilidad de leyes vigentes con la finalidad de resolver controversias mediante la utilización de los medios alternativos de solución de conflictos (MARC's). El maestro Julio Téllez Valdés indica que los cibertribunales sirven como "mediadores en los litigios derivados del uso de

¹⁴ <http://www.xuletas.es/ficha/derechoinformatico.com> (22 de agosto de 2012

Internet (comercio electrónico, propiedad intelectual, protección de la vida privada, etc). Estos tribunales permiten a las partes interesadas elegir de entre diversos expertos (en ocasiones académicos), quienes propondrán soluciones a los conflictos sustentados en textos internacionales más avanzados en la materia”.

Derivado de que hoy en día existen conflictos de manera frecuentes surgen "los sistemas alternativos de solución de disputas (ADR) como el arbitraje, mediación y conciliación, los cuales presentan claros beneficios y ventajas prácticas en relación a los procesos estatales, en particular para la solución de conflictos dentro de estructuras digitales.

a) Ciberlaudo

Tomando en cuenta que el arbitraje es un medio alternativo para la solución de conflictos, el cual va a tener como resultado la emisión de un Laudo Arbitral, que va a poner fin y dar solución al mismo, el Ciberlaudo no es más que la resolución final que emite un cibertribunal, luego de dirimir una controversia derivada de las comunicaciones electrónicas, es decir derivado del comercio electrónico, y el cual es equiparado a una sentencia emitida por un tribunal ordinario.

El órgano competente, no es un tribunal que actúe en nombre de un país específico, sino un órgano legitimado, en virtud de un tratado internacional, por ejemplo, si se tratara de una controversia surgida del comercio electrónico en el que las partes en

conflicto se encuentran en países diferentes, bien podría ser un usuario o consumidor que tiene su domicilio en Guatemala, y un proveedor de servicio de software, con domicilio en Japón, y para dirimir la controversia recurren a un cibertribunal cuya sede es Estados Unidos, órgano que se va a encargar de darle solución a la controversia y al hacerlo, tendrá que emitir un Ciberlaudo.

b) Características generales de los procesos on-line

Las principales características de la solución de controversias a través de los cibertribunales se pueden resumir en las siguientes:

- 1) La celeridad, se presenta como una constante en dicho procedimiento, la cual representa un elemento indispensable dentro este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.
- 2) Autonomía de la voluntad de las partes: En el acuerdo de arbitraje es fundamental, ya que es esa facultad conferida por la ley para sustraer de la jurisdicción ordinaria la solución de sus conflictos.
- 3) Neutralidad e Imparcialidad: Se preservan estas características dando igual representación a ambas partes de la disputa, consumidores y comerciantes, quienes tienen la facultad de elegir un conciliador o árbitro neutral en otros países.



- 4) Utilización de tecnología e infraestructuras tecnológicas muy avanzadas: utilización de correo electrónico para la comunicación entre partes y/o el mediador, que no se ven cara a cara por estar en distintos lugares, (países) envío de documentos a las partes usando instrumentos de securitización online.
- 5) Costo económico: el valor de un arbitraje digital es mucho menor al que puede tener un proceso de estos resuelto en los tribunales ordinarios.
- 6) La validez internacional de los laudos: Es decir que el laudo va a tener validez en cualquier país del mundo, independientemente del país donde haya sido emitido.

4.8. Proyecto de reforma al Decreto Número 42-2008 Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas

Artículo 1, Ambito de Aplicación de la Ley. La presente ley será aplicable a todas aquellas actividades relacionadas con el comercio electrónico, contratación electrónica, contratos informáticos, conflictos entre nombres de dominio y actos de competencia desleal en la red, publicidad y marketing en internet, problemas con la firma digital o electrónica, y cualquier otra resultante del uso de las comunicaciones electrónicas.

Artículo 23 BIS, Vía Procesal. Todas las acciones derivadas de controversias surgidas por el comercio electrónico, contratación electrónica, contratos informáticos, conflictos entre nombres de dominio y actos de competencia desleal en la red, publicidad y



marketing en internet, problemas con la firma digital o electrónica, y cualquier otra resultante del uso de las comunicaciones electrónicas, se resolverán a través de los métodos alternativos de resolución de conflictos, Mediación, Conciliación y Arbitraje, del Centro de Arbitraje Virtual del Organismo Judicial, y conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Arbitral del Centro de Arbitraje Virtual, y podrá realizarse a través de Internet o utilizando cualquier otro medio telemático.

4.9. Cibertribunales, Derecho comparado

El significativo incremento de los intercambios electrónicos de datos motivó que la Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional (CNUDMI), más conocida con la sigla de su denominación en idioma inglés UNCITRAL (United Nations Commission on International Trade Law), dictara la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico.

Dicha normativa está sustentada sobre los principios de equivalencia funcional entre el documento con soporte de papel y el documento electrónico, y entre la firma autógrafa y la firma electrónica; el principio de la neutralidad tecnológica, en virtud del cual la legislación sobre la materia no debe privilegiar el uso de ninguna tecnología en particular; y el principio de la actuación de buena fe en las relaciones que se establecen a través del empleo de los medios electrónicos.



El Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual)

Tiene su sede en Ginebra (Suiza) creado en 1994 para ofrecer servicios de arbitraje y mediación en relación con controversias internacionales comerciales entre partes privadas. Los procedimientos que ofrece son desarrollados por expertos de renombre en la solución de controversias internacionales adecuados para diferencias en el campo de la tecnología, el espectáculo y en materia de propiedad intelectual a escala mundial. El Centro ha movilizado los recursos necesarios a fin de establecer un marco jurídico para la administración de controversias relacionadas con Internet y comercio electrónico.

a) El Arbitraje on-line en Perú

El Cibertribunal peruano surgió inicialmente como parte del Instituto Peruano de Comercio Electrónico, sus antecedentes se encuentran en el Proyecto del Magistrado virtual del Centro Villanova para Derecho Informático y Política en los Estados Unidos, seguido por el Cibertribunal del Centro de Investigación de Derecho Público de la Universidad de Montreal de Canadá, en el Comité de arbitraje de la Red Iris de España y el Ombudsman Virtual de Massachussets.

El Cibertribunal Peruano se constituyó en 1999, es un órgano sin fines de lucro, encargado de la resolución de conflictos y controversias derivadas del uso de las



tecnologías de la información, mediante la aplicación de la conciliación y el arbitraje. Pretende ser un órgano de la prevención y resolución de conflictos para los países de habla hispana. Su existencia se halla plenamente justificada por lo expuesto hasta ahora pero también por las últimas estadísticas de la cantidad de usuarios en línea, que para finales de 2009 comprendía: Africa, 1.14 millones, Asia/Pacífico, 26.55 millones, Medio Oriente, 0.78 millones; Canadá y USA, 87.00 millones, América Latina 4.5 Millones, para un gran total de 153.25 millones de usuarios.

Dentro de las principales funciones y competencias del Cybertribunal se encuentran:

- 1) Procurar el empleo de la conciliación y el arbitraje para la solución de los conflictos ocurridos por el uso de las tecnologías de la información.
- 2) Asesorar y absolver las consultas planteadas por usuarios de Internet al Cibertribunal peruano.
- 3) Designar a los conciliadores y árbitros que participan en los respectivos procesos.
- 4) *Presentar propuestas legislativas y convenios en materia de derecho informático así como temas referidos al uso de las nuevas tecnologías de la información.*
- 5) Solicitar de oficio la legislación o jurisprudencia vigente a las entidades pertinentes a fin de aplicarlas en cada caso.

La resolución de controversias sobre comercio electrónico a través del Cibertribunal se ha convertido en una vía aceptable para muchos usuarios de Internet, especialmente para quienes realizan transacciones comerciales mediante este sistema, ya que el objetivo del Cibertribunal es solucionar en el menor tiempo posible los conflictos originados en las transacciones mercantiles realizadas con el apoyo de medios electromagnéticos, y ha definido las materias que puede resolver, las cuales son todas aquellas relacionadas con el comercio electrónico, contratación electrónica, contratos informáticos, propiedad intelectual, propiedad industrial, derechos de autor, conflictos entre nombres de dominio y actos de competencia desleal en la red, teletrabajo, publicidad y marketing en Internet, protección al consumidor, protección a la intimidad, responsabilidad civil, problemas con la firma digital o electrónica.

Este tribunal mantiene en línea sus servicios, las 24 horas del día, y los 365 días del año. Ello permite a los usuarios acceder al método alternativo de resolución de conflictos, sin importar el día o la hora, todo lo contrario a los tribunales ordinarios donde dificultades como días y horas de despacho, vacaciones, entre otros, es lo común.

b) El arbitraje on-line en España

El avance imparable de la sociedad de la información en el mundo de los negocios cubre cada vez una más amplia variedad de actividades económicas que se desarrollan en la red en tiempo real y desde cualquier parte del planeta, haciendo realidad el término de Marshall MacLuhan, profesor de literatura inglesa, sobre la "aldea global",



refiriéndose a la interconexión humana a escala global generada por los medios electrónicos de comunicación, proceso que nace precisamente en culturas como la española.

El ordenamiento español, la Directiva 2000/31/CE del Parlamento y del Consejo incorpora una norma con rango de ley formal, elaborada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, y cuya finalidad es, “facilitar, con las debidas salvaguardas, el desarrollo de los servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico en España, por lo que una de las instituciones que puede ayudar a sortear las dificultades que plantea por el momento la inseguridad del mundo digital, es la incorporación del **pacto de arbitraje en la contratación electrónica**; y ello no sólo por las ventajas que tradicionalmente se atribuyen a la institución arbitral, que ofrece un alto grado de seguridad al poder designar las partes a un especialista para que emita el laudo, sino también por la mayor flexibilidad y brevedad en la tramitación de este medio de solución de conflictos sin disminución de ninguna clase de las garantías procesales o sustantivas a las que constitucionalmente tienen derecho los litigantes, las partes pueden en la contratación electrónica incorporar un convenio arbitral en el que elijan la norma aplicable al conflicto y el fuero asignable, bien a través de un arbitraje “ad hoc” o institucionalizado, cuando se trate de un arbitraje nacional, o teniendo siempre como respuesta el marco seguro de los Tratados Internacionales, (sobre todo el Convenio de Nueva York de 1958), si se tratare de arbitraje internacional. Es por ello que nace el Convenio Arbitral celebrado por vía electrónica, que es aquél en el que se hace constar la voluntad inequívoca por las partes expresada por dispositivos electrónicos,

informáticos o telemáticos, de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de alguna de ellas, surgidas o que puedan surgir en las relaciones jurídicas que tienen lugar en la red, sean o no contractuales, a la decisión de uno o más árbitros, así como la obligación de cumplir tal decisión.

El convenio arbitral celebrado por vía electrónica tendrá plena validez y producirá todos sus efectos siempre que se haga constar su existencia. Por ello, aunque el Convenio no pueda materializarse de la forma requerida, sino que el consentimiento en origen y en destino se recogerá por medio de equipos electrónicos e informáticos de tratamiento y almacenaje de datos, conectados por medio de cable, radio o medios ópticos o electromagnéticos, en los que conste el concurso de la oferta y de la aceptación (artículo 1262 del Código Civil Español); es decir, que el Convenio de Arbitraje se entenderá perfeccionado desde que se contesta aceptando la propuesta. El convenio de arbitraje telemático deberá incorporar, entre otros, los siguientes datos:

- a) Los nombres y domicilio de las personas que conciertan el convenio online;
- b) Los nombres y domicilio de los árbitros y su número o del tercero en quienes las partes difieren la designación de los árbitros;
- c) Determinación del carácter del arbitraje: de derecho o de equidad;
- e) La controversia que se somete al fallo arbitral, con expresión de sus circunstancias;
- e) El plazo o término en que los árbitros hayan de pronunciar el laudo;

f) El lugar en que habrá de desarrollarse el arbitraje lo designaran las partes a su arbitrio; cuando el arbitraje es interno-entre españoles y dentro del territorio nacional-, el arbitraje deberá celebrarse dentro del Estado español.

En 1995 la Asociación Española de Arbitraje Tecnológico se convirtió en la primera institución española que admitía solicitudes de arbitraje a través de Internet, utilizando la red en todas las fases del procedimiento arbitral, excepto en la protocolización del laudo. Para cualquier divergencia surgida del algún contrato, las partes en cuestión se someten expresamente, a la decisión del asunto o litigio planteado, mediante el arbitraje institucional de ARBITEC, Asociación Española de Arbitraje Tecnológico, a la cual encomiendan la administración del arbitraje y la designación de los árbitros. El arbitraje se realiza conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Arbitral de ARBITEC y en la Ley de Arbitraje, de 23 de diciembre de 2003 y podrá realizarse a través de Internet o utilizando cualquier otro medio telemático. El laudo arbitral deberá dictarse durante los noventa días siguientes a la aceptación del cargo por parte de los árbitros designados, obligándose ambas partes a aceptar y cumplir la decisión contenida en él. Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad, por ejemplo de Barcelona, con renuncia a su propio fuero, si éste fuese otro.



c) El arbitraje on-line en Estados Unidos

SquareTrade. La compañía llamada Squaretrade, (ST) situada en San Francisco, California, ofrece un sistema de negociación, mediación y arbitraje por medio de internet. Sus principales clientes son los participantes en disputas sobre productos vendidos en remates online (eBay.com), tanto como conflictos originados en la falta de cumplimiento contractual entre proveedores de servicios y compañías. Square Trade presenta un proceso que se inicia con la posibilidad de hacer negociación directa entre las partes, a través de comunicaciones que se realizan en una página web protegida. No hay ninguna intervención de Square Trade aquí, solamente las dos partes se comunican entre sí acerca del tema en disputa. Si las partes no llegan a un acuerdo, la parte que solicitó la intervención de Square Trade puede pedir un mediador en cualquier momento.

En este momento del proceso ya las partes no tienen acceso a lo que la otra parte escribe, sino que se comunican a través de los mensajes del mediador. Dado que la mediación es voluntaria, ni la parte que inició el proceso ni Square Trade, tienen poder para hacer que la contraparte asista, o para garantizar un resultado particular. Lo que sí hace el mediador seleccionado es comunicar diferentes soluciones generadas por las partes, tratando de encontrar una solución común.

El Magistrado Virtual. Este es un sistema de arbitraje virtual, organizado para casos de conflictos por uso indebido de material protegido por leyes de propiedad intelectual,



el Magistrado Virtual es un Magistrado, Juez o Árbitro, que aparece en un listado de profesionales pre-seleccionado, para realizar labores electrónicas o virtuales. Tiene que ser una persona que esté familiarizado con la tecnología online. Este sujeto re-envía la queja a la contraparte, involucrando también a los a los sitios web donde el daño se produjo. Todo el proceso estaba diseñado para ser cumplido en un corto tiempo, de varias horas. Al terminar el proceso, la queja, la respuesta y la decisión se colocan en el sitio web, pasando a ser información pública, siguiendo el modelo de la WTO, (World Trade Organization/Organización Mundial del Comercio), que es el ente decisor en disputas por nombre de dominio de sitios web.

On-line Ombuds Office (Oficina de Mediadores en Línea); Iniciativa del Center for Information Technology and Dispute Resollution de la Universidad de Massachusetts; ofrece servicios de mediación para determinados conflictos que se generan en Internet, en particular los litigios entre miembros de un grupo de debate, entre competidores, proveedores de acceso a Internet y sus abonados, así como los relacionados con la propiedad intelectual.

Cibertribunal en Michigan. Para incentivar a las compañías tecnológicas a que se instalen en Michigan EUA, el gobernador firmó a principios de 2002, un decreto para el establecimiento de una Cibercorte independiente para los casos que tengan que ver con alta tecnología, donde prácticamente todo se puede resolver vía computadora en lugar de asistir a los tribunales. En este caso, los informes pueden presentarse online, la evidencia puede verse en video; los alegatos orales, mediante teleconferencias, las

conferencias vía e-mail. Los abogados no tienen que estar en Michigan, ni siquiera es necesario que tengan licencia para litigar en dicho estado. Las audiencias pueden realizarse en cualquier momento del día, incluso de noche y los jueces están capacitados para manejar las cuestiones complejas que surjan en disputas tecnológicas.

➤ **Como funciona un tribunal arbitral virtual o cibertribunal**

Para el efecto tomaré como modelo el Cibertribunal Peruano, ya que es un proceso muy práctico y completo en cuanto a arbitraje on-line se refiere.

Se presenta una solicitud de conciliación y arbitraje, la cual puede ser en línea o por escrito, descargando el modelo de solicitud en la web; el Cibertribunal opera como un ente mediador y conciliador entre las partes. De no mediar un acuerdo conciliatorio (o de llegarse a un acuerdo conciliatorio parcial), se actuara en un segundo nivel como un tribunal arbitral. A estos efectos, se suministra a cada parte que tenga una página Web con un logo del Cibertribunal para que lo anuncie firmando previamente un compromiso formal e irrevocable que toda controversia que pueda derivarse de una operación comercial que se realice en Internet será resuelta por el Cibertribunal. Una vez que las partes deciden someterse al ciberarbitraje, se realiza el nombramiento de los árbitros y seguidamente el período de prueba, incluyendo testigos, peritos; cabe destacar que las audiencias se llevan a cabo en línea, ya sea mediante sesiones de chat, videoconferencias u otros, tanto entre las partes en conflicto y el tribunal, así como

entre los jueces del tribunal, y finalmente se emite un ciberlaudo. En la solución de los casos surgidos en Perú o vinculados con este, se aplica la legislación peruana vigente, así como las reglas de los contratos innominados. Mientras que, en las pretensiones de índole externo, se consulta la legislación proveniente del Derecho Internacional Público y Privado, así como los Convenios Internacionales.

Para el caso de la Conciliación, el procedimiento se desarrolla en una única audiencia, y comprende la sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento de los fines previstos por el Cibertribunal. El Cibertribunal debe acordar con las partes la mejor manera de solucionar el conflicto e incluso podrán discutir lo necesario en una sola sesión y fuese en varias sesiones entonces deberá tener cuidado de advertir a las partes que no olviden registrar los correos electrónicos enviados por cada sesión distinta a fin de evaluar los cambios. Puede determinarse que no se exige la presencia física de las partes, interpretándose de esta forma entonces se abre la posibilidad de intervención por medio de instrumentos como el correo electrónico, chat o vídeo conferencia, porque por estos medios, puede apelarse a claves o alguna forma de firma electrónica que permitan reconocer al interlocutor sin interrumpir el diálogo.

De lo anterior se puede deducir que todo el procedimiento se realiza totalmente vía internet, lo que constituye un punto a favor del arbitraje virtual, porque de esta forma no es necesario que las partes intervinientes se trasladen hasta el centro de arbitraje, es decir que es un proceso a distancia.



CONCLUSIONES

- 1 - El comercio electrónico es una actividad que aun no está consolidada en el país, siendo varios los factores que han impedido su desarrollo, mismo que se podrá alcanzar en un futuro cercano, toda vez que la mayoría de empresas han ingresado al mundo de la informática y el número de proveedores de bienes y servicios así como el de usuarios vía internet, es cada vez mayor.
- 2- La falta de una legislación apropiada que regule de mejor forma el comercio electrónico en Guatemala, actualmente no proporciona la suficiente confianza y seguridad jurídica a los usuarios para poder realizar operaciones de tipo comercial en línea en mayor volumen.
- 3- Derivado de ciertas particularidades del ciberarbitraje, tales como el bajo costo, la rapidez, así como la ventaja para las partes de no tener que trasladarse hasta un lugar determinado en el cual se efectúa el proceso, lo sitúa como una de las mejores opciones para la resolución de conflictos en el ámbito de las comunicaciones electrónicas y específicamente del comercio electrónico.



4- He establecido que el origen de las nuevas formas de contratación electrónica, son producto del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y que a la vez este tipo de forma de comunicación, deja abierta la posibilidad para la resolución de controversias con alta tecnología a través del arbitraje virtual o ciberarbitraje.



RECOMENDACIONES

- 1- Implementar reformas en la legislación mercantil guatemalteca por parte del Congreso de la República de Guatemala, de tal forma que brinde además de facilidades para el uso de la red y del comercio electrónico, la seguridad para los usuarios que las transacciones que realicen por esa vía estarán exentas de peligros o riesgos.
- 2- Una vez la legislación mercantil se encuentre acorde a las modernas formas de realizar transacciones comerciales a través del comercio electrónico, es tarea tanto del sector gubernamental, como del sector privado, incentivar y fomentar el uso de las comunicaciones electrónicas, como un medio para crear atractivos que redunden en una masificación de esta importante actividad económica.
- 3- Es necesario que el Organismo Judicial cree un órgano jurisdiccional especializado que se encargue de la resolución de controversias surgidas del comercio electrónico, y es el Cibertribunal Arbitral Virtual o Cibertribunal, el que se configura como la mejor alternativa para cubrir esta necesidad que, a medida que el comercio electrónico logre desarrollarse en el país, se convertirá en una prioridad.



4- El ciberarbitraje, se presenta para Guatemala como una alternativa y un medio eficaz y adecuado para la solución de controversias surgidas del comercio electrónico, por lo que es conveniente que a través del Congreso de la República de Guatemala, se regule que en este tipo de contratación se establezcan cláusulas que permitan su aplicación.



BIBLIOGRAFÍA

ALONZO CONDE, Ana Belén. **Comercio electrónico, antecedentes y estado actual.** Madrid: Ed. Dykinson, S. I., 2004.

ARGUEDAS, Ysella. **Instituto peruano de comercio electrónico.** Separata, Perú: (se), 2004.

BURGOS, Daniel y De León Cruz. **Comercio electrónico, publicidad y marketing en internet.** Pág.17-19

CABANELLAS, Guillermo y Pablo Palazzi. **Derecho de internet.** Argentina: Ed. Heliasta S.R.L., 2004.

DAVARA RODRIGUEZ, Miguel Angel. **Manual de derecho informático.** España: Ed. Thomson-Aranzadi, 10ª.ed. 2006.

DE LA OLIVA, Andrés. **Diccionario jurídico.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Espasa, 1985

DEL PESO NAVARRO. **Reflexiones sobre el comercio electrónico.** México: Revista ABZ, No. 133, 2005.

DIAZ GARCIA, Alexander Pérez. **Elementos de la informática jurídica.** Pág. 12

Diccionario de La Lengua Española, Real Academia Española, 22ª. Ed. 2010

<http://convelia.com/contrato-electronico-definicion-y-validez> (20 de agosto de 2012).

<http://EAE Strategic Research Center. El comercio electrónico / España/ 2011> (20 de agosto de 2012).

<http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercio-electronico-america-latina-2012/estudio.php> (21 de agosto de 2012).

http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico (21 de agosto de 2012).

<http://theecommerce-news.blogspot.com/2012/03/el-comercio-electronico-alcanza-en.html> (20 de agosto de 2012)

[http://www. América Economía, los desafíos y oportunidades de las ventas online en América Latina, USA, 2008](http://www.América Economía, los desafíos y oportunidades de las ventas online en América Latina, USA, 2008) (20 de agosto de 2012).

<http://www.capeco.org.pe/Archivos/InformesEstudios/INFORME%201.pdf> , VISA (20 de agosto de 2012).



<http://www.comunidad.derecho.org/conmundial> (20 de agosto de 2012).

<http://www.elderechodeinternet.cl/blog/actualizaciones/el-ciberarbitraje-o-arbitraje-online> (21 de agosto de 2012).

<http://www.e-global.es/tribunal.htm>. (20 de agosto de 2012).

http://www.icex.es/staticFiles/Comercio%20electronico%20en%20EEUU_7380_.pd
(22 de agosto de 2012).

<http://www.injef.com/revista/arbitraje/jfmm> (21 de agosto de 2012).

<http://www.intermediacion.com> (20 de agosto de 2012).

<http://www.jornadas-civil.org/jornadas2001/comision7/medina%20wirth.pdf> (22 de agosto de 2012).

http://www.maccare.com.ar/biografia_bezos.htm (22 de agosto de 2012).

<http://www.monografias.com> (21 de agosto de 2012).

<http://www.xuletas.es/ficha/derechoinformatico.com>(20 de agosto de 2012)

LAGARES, Diego. **Internet y el derecho**. Barcelona: Ed. Carena. 2005

LORENZETTI, Ricardo. **Comercio electrónico**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Abeledo Perrot, 2004.

OSORIO M. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Ed. Heliasta, 1983

PEREZ LUÑO, Antonio Enrique. **Ensayo de informática jurídica**. México: Ed. Fontamar, 2000.

RAMOS SUAREZ, F. **Aspectos jurídicos de la firma electrónica**. Pág. 3

RIVERA NEUTZE, Antonio Guillermo. **Arbitraje y conciliación**, Guatemala: (se), 2008

RIVERA NEUTZE, Antonio Guillermo. **Arbitraje & conciliación alternativas extrajudiciales de solución de conflictos**. (se) Pág.14.

RIVERA NEUTZÉ Guillermo, Gordillo Rodríguez Rainer Armando. **Curso práctico de arbitraje comercial internacional**. (se) Pág. 186.

TAYLOR, Robert W. y. Licklider J.C.R. **El Ordenador como un dispositivo de comunicación**. Entrevista con el New York Times. 1968.



TELLEZ VALDEZ, Julio. **Derecho informático**. México: 3ª. ed. Ed. McGraw-Hill/ Interamericana, S.A. de C.V., 2004.

TORRES ALVAREZ, Hernán, **El sistema de seguridad jurídica en el comercio Electrónico**. Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005.

Legislación

Código Civil. Enrique Peralta Azurdía, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley Número 106, 1964

Código Procesal Civil y Mercantil. Enrique Peralta Azurdía, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 107, 1964

Código de Comercio de Guatemala. Congreso de la República, Decreto Número 2-70, 1970

Ley Para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. Congreso de la República, Decreto Número 47-2008, 2008.

Ley de Arbitraje, Decreto 67-95, Guatemala

Reglamento Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala

Ley de Arbitraje, 60/2003, España, 2003.

Ley 59. Firma electrónica. España, 2003.

Ley No. 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales; Perú, 28 de mayo de 2000

Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones sobre Comunicaciones Electrónicas, Perú, 2003

Ley Modelo de la CNUDMI Sobre Conciliación Comercial Internacional; con la Guía para su Incorporación al Derecho Interno y Utilización, 2002