

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

**LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS  
SISTEMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA IMPORTANCIA DE REGULARSE  
POR MEDIO DE UNA LEY ESPECÍFICA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO  
GUATEMALTECO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**DÉBORA LÓPEZ DUBÓN**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, agosto de 2010

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

DECANO:	Lic. Bonerge Amílcar Mejía Orellana
VOCAL I:	Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II:	Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III:	Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br. Mario Estuardo León Alegría
VOCAL V:	Br. Luis Gustavo Ciraiz Estrada
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

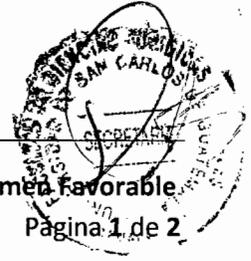
**Primera Fase:**

Presidente:	Lícda. Ileana Noemí Villatoro
Secretario:	Licda. Rosa Orellana Arévalo
Vocal:	Lic. Héctor Vinicio Calderón Reyes

**Segunda Fase:**

Presidente:	Lic. Ronán Roca Menéndez
Secretario:	Lic. Jorge Mario Álvarez Quiroz
Vocal:	Lic. Guillermo Rolando Díaz Rivera

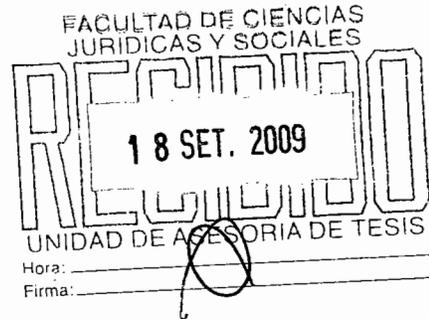
**RAZÓN.** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



Guatemala, 17 de septiembre de 2009.

**Licenciado**

**Carlos Manuel Castro Monroy**  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho.



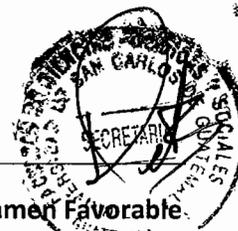
**Respetable Licenciado Castro Monroy.**

Me place saludarle deseándole los correspondientes éxitos en ese Despacho y demás labores profesionales.

En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de ASESOR del trabajo de tesis de la bachiller **Débora López Dubón**, intitulado **"LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS SISTEMAS DE COMERCIO Y LA IMPORTANCIA DE REGULARSE POR MEDIO DE UNA LEY ESPECÍFICA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO"**, precedente resulta dictaminar respecto a la asesoría del mismo en el siguiente sentido.

- 1º. El contenido científico y técnico de la tesis, análisis, aportaciones científicas y teorías sustentadas por la autora ameritó, en mi opinión, ser calificado de sustento importante y valedero al momento de la asesoría prestada, siendo estas las circunstancias académicas que desde todo punto de vista deben concurrir y son atinentes a un trabajo de investigación de tesis de grado.
- 2º. Aunado a lo expuesto se pudo establecer que el referido trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría del suscrito, habiéndose apreciado el correcto uso de metodología, técnicas de investigación, redacción, inclusión de bibliografía, cumpliendo con los presupuestos de forma y de fondo exigidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, en el presente dictamen se determina expresamente que el trabajo cumple satisfactoriamente con los requisitos establecidos.
- 3º. El tema seleccionado por el autor reviste vital importancia y en consecuencia constituye un gran aporte académico y científico no solo para nuestra casa de estudios, sino también para el régimen de legalidad, cuya apreciación y ponencia que puede hacerse del mismo a instancia de ese Despacho

*[Handwritten signature and vertical text:]*  
Lic. Mauricio Alejandro Zarazúa Herrera  
Abogado y Notario



Dictamen Favorable  
Página 2 de 2

- 4º. resultaría oportuno y valedero, puesto que el espíritu y finalidad en toda elaboración de tesis de grado, se refleja precisamente en hacer valer los aportes insertos en las investigaciones de mérito.
- 5º. El trabajo de tesis que presenta la ponente, constituye un buen aporte para la comprensión y desarrollo de la figura de los nuevos sistemas del comercio electrónico, individualizando la importancia de regularse por una Ley específica, en el ordenamiento jurídico guatemalteco.
- 6º. Por lo expuesto concluyo que el presente trabajo de investigación, no se limita a cumplir únicamente con los presupuestos de presentación y desarrollo; sino también a la sustentación de teorías, análisis, aportes tanto de orden legal como de academia, siendo coherentes las conclusiones y recomendaciones planteadas por el investigador.
- 7º. En consecuencia me permito **DICTAMINAR FAVORABLEMENTE** en el sentido de que el trabajo de tesis de grado de la autora amerita seguir su trámite hasta su aprobación final a fin de ser discutido en su Examen Público de Graduación y poder optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales y a los títulos de Abogada y Notaria.

Sin otro particular me suscribo como su atento y seguro servidor.

Atentamente,

  
Lic. Mauricio Alejandro Zarazúa Herrera  
Abogado y Notario

Asesor  
Colegiado 7270

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

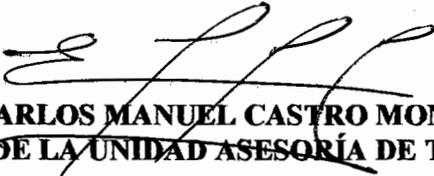
Ciudad Universitaria, Zona 12



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintisiete de noviembre de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) AXEL OTTONIEL MAAS JACOME, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante DÉBORA LÓPEZ DUBÓN, Intitulado: "LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS SISTEMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA IMPORTANCIA DE REGULARSE POR MEDIO DE UNA LEY ESPECÍFICA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "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".

  
LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY  
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

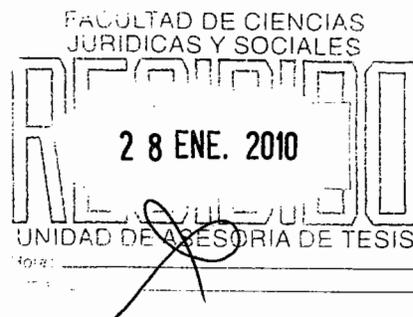


cc. Unidad de Tesis  
CMCM/sllh.



Guatemala, 26 de enero de 2010.

**Licenciado**  
**Marco Tulio Castillo Lutín**  
**Coordinador de la Unidad de Asesoría de Tesis**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**



Atentamente me dirijo a usted con el objeto de informarle que conforme a la resolución de su despacho, he revisado el trabajo de la Bachiller: **Débora López Dubón**, en la preparación de su trabajo de tesis denominado: **“LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS SISTEMAS DE COMERCIO Y LA IMPORTANCIA DE REGULARSE POR MEDIO DE UNA LEY ESPECÍFICA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO”**.

A este respecto y en cumplimiento a lo que se establece 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 rendir a usted el siguiente informe:

- a) El tema trabajado es importante, ya que trata de establecer la falta de una normativa legal que proteja los intereses del consumidor y usuario ante los nuevos sistemas de contratación a través de la vía electrónica. El contenido del trabajo de investigación tiene las características de ser novedoso y de actualidad y se refiere específicamente a que es necesario que en Guatemala existan leyes que regulen adecuadamente dichos aspectos jurídicos.
- b) Los métodos y técnicas empleados en la investigación son idóneos, utilizando el método inductivo y analítico, los cuales permitieron al estudiante la facilidad y eficiencia en cuanto a la recopilación y selección de la información para desarrollar el tema deseado.
- c) El estudiante observó las instrucciones y recomendaciones hechas en cuanto a la presentación y desarrollo del mismo.
- d) Las conclusiones y recomendaciones concuerdan con el plan y el contenido de la investigación, constituyendo un aporte para la solución al tema elaborado.

Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome  
Abogado y Notario  
Colegiado 5743



- e) En cuanto a la fuente bibliográfica consultada es suficiente y adecuada para el tema desarrollado, ya que contiene la exposición de autores nacionales y extranjeros, además de incluir legislación comparada que hacen que el contenido del tema sea más completo.
- f) El trabajo realizado constituye un aporte para los estudiantes y profesionales del derecho por el enfoque que se le ha dado y además porque es un tema de la realidad jurídica del país.

Por lo anterior expuesto, considero que el trabajo de investigación de la bachiller Débora López Dubón, puede servir de base para la sustentación del examen público respectivo y en virtud de ello, emito mi **dictamen y opinión favorable** y así se pueda continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,



Lic. Axel Ottoniel Maas Jácome  
Revisor de Tesis  
Colegiado 5743

**AXEL OTTONIEL MAAS JACOME**  
Abogado y Notario

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala, C. A.



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veinte de mayo del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante DÉBORA LÓPEZ DUBÓN, Titulado LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS SISTEMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA IMPORTANCIA DE REGULARSE POR MEDIO DE UNA LEY ESPECÍFICA DENTRO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

MTCL/sllh.



## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Por haberme dado el milagro de la vida, por ser mi protector y mi pronto auxilio en cada momento para cumplir hoy este sueño, te amo mi Dios y por siempre te amaré.

### **A MI MADRE:**

Argentina Dubón de López, por ser ese Ángel tan especial que Dios me envió, por ser mi ayuda y apoyo incondicional y por estar conmigo siempre, te amo madre.

### **A MI PADRE:**

Félix López Castro, gracias por ser el mejor papá del mundo, por su amor, apoyo y por su ejemplo de responsabilidad, honestidad y bondad ayudándome a seguir el camino de Dios.

### **A MIS HERMANOS:**

Willian, Lilian, Edit, Felix, Orfa y Rocael. Gracias por su apoyo y por ser los mejores hermanos que cualquier persona quisiera tener. Los amo.

### **A MIS ABUELOS:**

Diega Flores, ejemplo de perseverancia y lucha constante. Vicente Dubón (Q.E.P.D.), Julia Castro (Q.E.P.D.) flores a su tumba. Antonio López (Q.E.P.D.) hoy sigo diciéndole gracias patono por tus consejos amor y apoyo incondicional.

### **A MIS SOBRINOS:**

Walter David, Raulito, Ivana, Julissa, Jeyson y Jasmin; por ser verdaderos regalos de Dios; como un ejemplo para que luchen por sus sueños. Los amo.

**A MIS CUÑADOS:**

Con cariño sincero; en especial a Walter López, mil gracias por ser como un hermano.



**A MIS TÍOS:**

Gracias por sus oraciones, y cariño sincero.

**A MIS PRIMOS:**

Con mucho respeto y amor. Acsa, Marleny, Anita y Yesenia. Especialmente a Abner Dubón (Q.E.P.D.) espero que desde el cielo me estés viendo y estés orgulloso de mi triunfo te amare por siempre.

**A MIS AMIGOS:**

Quienes me enseñaron el verdadero sentido de la lealtad y me confirmaron que existen la verdadera amistad. Los quiero muchísimo. Especialmente a Griselda Solares.

**A MI NIÑO LINDO:**

Alexander López Solares, por ser como un hijo para mí; que mi triunfo sea un ejemplo a seguir, te quiero con todo mi corazón bebe.

**A MIS PASTORES:**

Por ser mis guías y ayudarme a seguir en los caminos que me conducirán al cielo.

**A MI TIERRA QUERIDA:**

Morazán, especialmente a mi aldea San Juan, el Progreso. Tierra que me vio nacer. Para ti mi triunfo.

**A LOS PROFESIONALES:**

Vinicio Chávez, Ingrid Castillo, Enexton Gómez, Edgar Pape, Mauricio Zarazúa, Axel Maas y Sara

Espenneman, por todo el apoyo brindado en mi formación profesional.



**A:**

La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, fuente del saber que me formaron como profesional.



## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

	<b>Pág.</b>
1. El comercio electrónico.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Definición de comercio electrónico.....	6
1.3. Características fundamentales del comercio electrónico.....	10

### CAPÍTULO II

2. Análisis de la normativa en el comercio electrónico.....	11
2.1. Nacional.....	11
2.2. La protección contractual en el ámbito internacional.....	45
2.3. La Ley española de protección en el comercio electrónico.....	54

### CAPÍTULO III

3. Factores de desprotección a consumidores o usuarios.....	59
3.1. Aspectos generales.....	59
3.2. Factores de desprotección en el ámbito legal.....	60
3.3. Factores sociales, culturales y educativos en Guatemala.....	88
3.4. Los factores de desprotección en el comercio electrónico a falta de una ley específica en Guatemala.....	89



## CAPÍTULO IV

Pág.

4. Necesidad de que se regule el comercio electrónico a través de una Ley específica dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco.....	91
4.1. Entrevistas.....	91
4.2. Bases para que se incluya un marco normativo específico que regule la protección de los derechos de los consumidores o usuarios en el comercio electrónico.....	94
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	103

## INTRODUCCIÓN



El presente informe de investigación, no se llevó a cabo solo como parte de los requisitos que se exigen en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a optar al grado académico de Licenciatura, sino también, por considerar el tema que para efectos de la sociedad guatemalteca, comprendida integralmente, representa un perjuicio el hecho de que aún no se regulen situaciones derivadas del comercio a través de medios electrónicos, y el estado de desprotección en que se encuentran los consumidores o usuarios ante estos nuevos sistemas de comercio.

La legislación guatemalteca en materia de contratación, se encuentra en un gran avance si se considera que por ejemplo, las formas de contratación tienen la característica de ser poco formales, e incluso verbales o a través de cualquier medio de comunicación. Lo anterior, permite inferir que existe cierta informalidad en las formas de contratar y que de alguna manera pudieran repercutir negativamente en la parte más débil de esas relaciones contractuales, y esa circunstancia, elevada al tema del uso del Internet para la realización de contrataciones civiles o mercantiles de acuerdo con la legislación guatemalteca, no existe ningún tipo de limitación más que sobre esa contratación versen los principios de buena fe, la verdad sabida, etc.

La hipótesis planteada, consistió en determinar que no existe una efectiva protección legal hacia la contratación electrónica, por lo que es necesario que se cree una ley específica al respecto, tomando en consideración el análisis de las normas actuales vigentes, especialmente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Como objetivo general de la investigación, se planteó, efectuar un análisis de los derechos de los consumidores de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los derechos humanos que le asisten y el carácter complejo de los mismos desde el punto de vista constitucional, y lo relacionado con el abordaje desde la



perspectiva de las nuevas formas de contratación electrónica, las leyes existentes, y derivado de ello, la determinación de la necesidad de que se cree un marco normativo.

Los objetivos específicos que se esbozaron fueron: 1) Efectuar un análisis doctrinario y legal del derecho de consumo, antecedente, concepto, características, principios fundamentales, etc.; 2) Analizar la normativa tendiente a proteger los derechos de los consumidores desde la perspectiva de la Constitución Política de la República de Guatemala; 3) Determinar en qué consiste la necesidad de la protección a los consumidores o usuarios derivados de las nuevas formas de comercio electrónico, frente a lo que regulan las actuales normativas nacionales; y 4) Establecer cuál es la función de la DIACO de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y determinar las denuncias que se presentan respecto a la violación de los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en materia de contratación electrónica.

Por lo anterior, el trabajo para una mayor comprensión ha sido dividido en capítulos: En el primero, se analiza la legislación nacional e internacional de protección en materia de comercio electrónico, a los consumidores o usuarios; En el segundo, el cuerpo normativo que regula aspectos del comercio electrónico en Guatemala; En el tercero, como se suscita la desprotección de los intereses de los consumidores o usuarios ante el comercio electrónico, y la necesidad de que se regule una ley específica dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco, proponiendo las bases para ello. El cuarto, trabajo de campo, consistió en la realización de entrevistas que se dirigieron a personas que acudían a denunciar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, respecto del tema de la protección de los derechos de los usuarios especialmente en cuanto al comercio electrónico, siendo evidente de acuerdo a los resultados que ellos consideran que no existe actualmente.

Por último, se incluyen las conclusiones y las recomendaciones en el presente trabajo de investigación de tesis, con las cuales se comprobó la hipótesis planteada con el trabajo de campo realizado y se alcanzaron los objetivos propuestos, dando un aporte jurídico y doctrinario a la sociedad guatemalteca.

## CAPÍTULO I



### 1. El comercio electrónico

Para considerar los antecedentes históricos internacionales acerca del comercio electrónico que es el tema central de la presente investigación, se efectuó un análisis de lo sucedido a nivel internacional como producto de la apertura comercial derivado de la globalización económica y la incidencia en el derecho, para establecer lo escrito por algunos tratadistas respecto a la protección internacional.

El autor Favio Farinella, quien se refiere a la regulación en España acerca del comercio mediante el Internet, hace una referencia de lo que ha sucedido en los años noventa y los países integrantes del G siete y G ocho.

#### 1.1 Antecedentes

a) Antecedentes internacionales: Es importante señalar la posibilidad de que el comercio apareciera desde el inicio de las relaciones humanas y el hombre se da cuenta de que no es autosuficiente, necesitando de otros medios aparte de los producidos por él. Por lo tanto necesita intercambiar bienes o servicios con otros para asegurar su propia subsistencia.



Ahora bien, los métodos para comerciar han ido evolucionando a lo largo de la historia, y esto a su vez a evolucionado a la propia humanidad y ésta ha ido progresando y evolucionado también. No se debe perder de vista la existencia de muchas formas de evolución del comercio, sin embargo, aquí se concentrará a analizar la que va dirigida al surgimiento de nuevas formas de negociar a través de la utilización de medios electrónicos.

A principio de los años 1920 en los Estados Unidos de América, apareció la venta por catálogo, impulsado por empresas mayoristas. Este sistema de venta, revolucionario para la época, consiste en un catálogo con fotos ilustrativas de los productos a vender. Este permite tener mejor llegada a las personas, ya que no hay necesidad de atraer a los clientes hasta los locales de venta.

Esto posibilitó a las tiendas poder llegar a tener clientes en zonas rurales, que para la época que se desarrolló dicha modalidad existía una gran masa de personas afectadas al campo. Además, otro punto importante a tener en cuenta es que los potenciales compradores pueden escoger los productos en la tranquilidad de sus hogares, sin la asistencia o presión, según sea el caso, de un vendedor. La venta por catálogo tomó mayor impulso con la aparición de las tarjetas de crédito; además de determinar un tipo de relación de mayor anonimato entre el cliente y el vendedor.

A principio de los años 1970, aparecieron las primeras relaciones comerciales que utilizaban un ordenador para transmitir datos. Este tipo de intercambio de información,



sin ningún tipo de estándar, trajo aparejado mejoras de los procesos de fabricación en el ámbito privado, entre empresas de un mismo sector.

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. La venta directa es concretada mediante un teléfono y usualmente con pagos de tarjetas de crédito.

“En 1995 los países integrantes del G7/G8 crearon la iniciativa un Mercado Global para PYMEs, 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.”<sup>1</sup>

Es innegable la aparición en el mundo, de una revolución y auge tecnológico que los países en general han experimentado en los últimos tiempos. Se puede decir, que todo se generó con la invención de las primeras computadoras en la segunda mitad del siglo XX, con lo que se dio inicio a la era de la información, la cual se caracterizaba por el uso de las macro computadoras.

“Se puede denotar también que el siguiente paso lo constituyó el desarrollo de la computación personal, cuando IBM en 1981 sacó al mercado la primera computadora, produciendo con esto un enorme impulso en la tecnología informática; a partir de ahí las

<sup>1</sup> Favio Farinella, **España y una completa regulación para internet**. Pág. 97



cosas no volvieron a ser iguales y millones de millones de personas pudieron adquirir por primera vez una computadora, lo que abrió las puertas de la industria de cómputo y software a precios accesibles<sup>2</sup>.

Definitivamente, la tecnología y las telecomunicaciones (internet, correo electrónico, chat, videoconferencias, entre otros) han cambiado y tal vez para siempre, las vidas cotidianas de los seres humanos del mundo, pues ahora más que nunca la revolución tecnológica, las personas tienen una nueva cultura y formas para aprender, consumir, trabajar y jugar totalmente diferentes a las de sus padres, y eso es palpable fácilmente con un análisis histórico de lo que ha sido la realidad de las personas que oscilan entre los 30 y más años, en todas las partes del mundo.

En el tema de los negocios y las empresas, también se han visto afectadas, positivamente hablando, pues la unión de computadoras y redes de comunicación están transformando la mayor parte de los aspectos de las actividades de negocios y de consumo. Y es que, los cambios han sido profundos y vertiginosos; han abarcado aspectos que van desde las nociones mismas de empresa y competencia, hasta el surgimiento de nuevos modelos empresariales y nuevas formas de crear riqueza.

Es por lo anterior, ahora más que nunca, es imprescindible reconocer las oportunidades para la creación de nuevas formas de hacer negocios, de crear relaciones y canales para llegar a los clientes, es decir, es fundamental el conocimiento del comercio electrónico, y por ello, como estudiosos del derecho, es importante determinar la

<sup>2</sup> Alcalá Linares, Luis. **Historia de la computación**. Pág. 987



viabilidad de su regulación que implique ese crecimiento de una manera armoniosa sin que ocasione perjuicios a los ciudadanos que lo utilizan.

b) Antecedentes nacionales: Los antecedentes nacionales respecto a la utilización de la computadora, se tiene conocimiento que data de los años setenta, en donde se iniciaba a través de la empresa IBM a adquirir estas máquinas modernas que se utilizaban preponderantemente en el sector privado y especialmente el bancario.

Lo importante de resaltar en los antecedentes nacionales, que sugiere el uso de la computadora, para que después dar cabida a la utilización del internet y consecuentemente lo relacionado al comercio electrónico, es que hubo una aceleración de su uso de los años ochenta a los años dos mil, puesto que en la actualidad, es muy difícil suponer que una familia de la clase media no cuente con un equipo de computación. Este fenómeno también tiene mucha relación respecto a su aceleración en poco tiempo, de lo que ha sucedido con los celulares, que cualquier persona no importando su condición social, económica, cultural, educativa, etc., tiene uno.

En materia de comercio electrónico, el proceso podría señalarse que sólo es dirigido a un grupo o sector de la población principalmente que adquiera las características de poseer una tarjeta de crédito, y poseer Internet y lógicamente un equipo de cómputo. Adicionalmente, esta persona, tiene que tener un nivel de vida económicamente estable, puesto que las compras que se hacen por Internet son exclusivamente en dólares o euros, aunque se ha tenido conocimiento también, que empresas nacionales



estable, puesto que las compras que se hacen por Internet son exclusivamente en dólares o euros, aunque se ha tenido conocimiento también, que empresas nacionales por esta vía están implementando estos servicios de compras por Internet aunque se encuentren dentro del territorio nacional.

## 1.2 Definición de comercio electrónico

“El comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como el Internet y otras redes de ordenadores. La cantidad de comercio llevada a cabo electrónicamente ha crecido extraordinariamente debido a la propagación del Internet. Una gran variedad de comercio se realiza de esta manera, estimulando la creación y utilización de innovaciones como la transferencia de fondos electrónica, la administración de cadenas de suministro, el marketing en Internet, el procesamiento de transacciones en línea (OLTP), el intercambio electrónico de datos (EDI), los sistemas de administración del inventario, y los sistemas automatizados de recolección de datos. El comercio electrónico moderno típicamente usa el World Wide Web por lo menos en un cierto punto en el ciclo de la transacción, aunque puede abarcar una gama más amplia de tecnologías, como el correo electrónico.”<sup>3</sup>

La contratación informática y contratación electrónica, es aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico, con influencia, decisiva, real y directa sobre la formación de la voluntad, el desenvolvimiento o la interpretación de un

---

<sup>3</sup> Consulta Internet wikipedia.com.html. Día de consulta: 2-09-2009



por objeto bienes o servicios informáticos. Se consideran bienes informáticos los elementos materiales que componen el hardware, su unidad de procesamiento, los dispositivos periféricos y todos los equipos que componen el soporte físico del elemento informático así como los bienes inmateriales, que proporcionan las ordenes, los datos, los procedimientos y las instrucciones en el tratamiento automático de la información, cuyo conjunto constituye el soporte lógico del elemento informático.

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 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 consultaría: 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.

También se puede indicar que el comercio electrónico es el intercambio de bienes y servicios a través del Internet o como un canal de distribución electrónico para productos y servicios, dichos conceptos sólo contemplan la acción de comprar y vender;



mientras que otros conceptos involucran más aspectos que el simple intercambio de productos, como la tecnología y el conjunto de procesos asociados que nos facilitan la compraventa de bienes a través de la red, o como cualquier forma de transacción comercial en la que las partes interactúan electrónicamente en lugar de por intercambio o contacto físico directo, en este último concepto, ya se contemplan todos los aspectos mercantiles de una empresa.

De conformidad con las dos definiciones anteriores, se puede establecer que:

- a) Para que se realice el comercio electrónico necesariamente tienen que existir determinados requisitos: un equipo de computo, una conexión a internet, la oferta de un producto, y el receptor toma la decisión de compra cumpliendo con los requisitos que se le indican a través del monitor.
  
- b) El comercio electrónico puede desarrollarse de dos formas: gradual o exclusiva. Se dice que es de manera gradual cuando utiliza el Internet para contactar proveedores, el correo electrónico para comunicarse con sus clientes, cuando tiene una página web (tienda virtual) donde vende sus productos por medio del pago con tarjetas de crédito, etc., y de manera exclusiva es el caso de empresas tales como Yahoo!, Amazon, etc., donde actividades como la publicidad, las relaciones con trabajadores, la contabilidad y las finanzas son en forma electrónica.
  
- c) El comercio electrónico está basado en la utilización de las tecnologías de comunicación, es decir, aquí las transacciones comerciales ocurren mediante el uso de

las computadoras y de las telecomunicaciones, a partir de ahí, surgieron nuevas formas de hacer negocios.



d) Dentro de las relaciones que se suscitan en el comercio electrónico, se encuentran las del negocio y el consumidor. Respecto de las empresas, estas mantienen un sitio en Internet, donde establecen una tienda virtual, en la que muestran información relacionada con su producto, como por ejemplo Amazon.com, el cliente ingresa a la tienda virtual y realiza la compra del producto mediante pago con tarjeta de crédito.

e) También pueden suscitarse dentro del comercio electrónico, las relaciones de consumidor a consumidor, y tiene lugar cuando individuos entre sí vende productos aprovechando las características que ponen a su disposición algunos sitios de anuncios clasificados con programas de subastas electrónicas.

f) Las anteriores modalidades de comercio electrónico se centran en el intercambio de bienes y servicios utilizando el Internet, es decir, sólo se enfocan a la compraventa, sin embargo, lo abarcado puede ser ilimitado a todo tipo de transacciones comerciales.

De acuerdo a lo anterior, se hace una definición del comercio electrónico, como se manifiesta a través del Internet, es importante considerar que efectivamente debe existir una regulación acerca de estas nuevas formas de contratar, o bien de utilizar herramientas como el Internet, precisamente para utilidad de las partes que intervienen



herramientas como el Internet, precisamente para utilidad de las partes que intervienen en los mismos, especialmente como producto de la protección jurídica preferente que deben tener por parte del Estado los consumidores o usuarios.

### 1.3 Características fundamentales del comercio electrónico

- a) Se trata de un contrato en términos generales, pero utilizando tecnología computarizada o digital.
- b) Se celebra siempre entre dos personas físicas, aunque no se encuentren presentes viéndose personalmente entre si, sino a través de una máquina.
- c) Rige las formas que refiere la ley para las contrataciones, a pesar de que algunas legislaciones ya se han pronunciado en hacerle algunos cambios a las mismas, precisamente por las modalidades que ofrece esta forma de contratación.
- d) Deben distinguirse algunas modalidades al contrato tradicional, por cuanto, en este por ejemplo, deben emplearse formas electrónicas, como la firma electrónica o digital.

De conformidad con lo anterior el comercio electrónico tiene características muy especiales que lo identifican como novedoso y que pueden suscitarse conductas indebidas por parte especialmente de los proveedores de bienes o servicios que deben ser prevenidas a través de la ley, o bien sancionadas adecuada y técnicamente.



## CAPÍTULO II

### 2. Análisis de la normativa en el comercio electrónico

#### 2.1 Nacional

Existe en primer lugar, el análisis de los principios fundamentales que deben considerarse para la conformación de las normas ordinarias, en este caso, que regulen aspectos relacionados con el comercio electrónico, partiendo de lo que señala la Carta Magna.

Las siguientes normas constitucionales, se refieren a la protección del comercio y la industria, al bien común como parte de las obligaciones del Estado, y respecto a normas de protección del consumidor y usuario. Dentro del cuerpo normativo más importante de señalar, se encuentra el siguiente:

Artículo 1o. Protección a la persona: “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”.

Artículo 2o. Deberes del Estado: “Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”.



Artículo 28. Derecho de petición: “Los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley. En materia administrativa el término para resolver las peticiones y notificar las resoluciones no podrá exceder de 30 días. En materia fiscal, para impugnar resoluciones administrativas en los expedientes que se originen en reparos o ajustes por cualquier tributo, no se exigirá al contribuyente el pago previo del impuesto o garantía alguna”.

Artículo 43. Libertad de industria, comercio y trabajo: “Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes. De las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas”.

Artículo 118. Principios del Régimen Económico y Social: “El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social. Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Cuando fuere necesario, el Estado actuará complementando la iniciativa y la actividad privada, para el logro de los fines expresados”.

Artículo 119. Obligaciones del Estado: “Son obligaciones fundamentales del Estado: a) Promover el desarrollo económico de la Nación, estimulando la iniciativa en actividades



agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza; b) Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país; c) Adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente; d) Velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, procurando el bienestar de la familia... k) Proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión; l) Promover el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior del país, fomentando mercados para los productos nacionales; m) Mantener dentro de la política económica, una relación congruente entre el gasto público y la producción nacional; y n) Crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros”.

Artículo 120. Intervención de empresas que prestan servicios públicos: “El Estado podrá, en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos esenciales para la comunidad, cuando se obstaculizare su funcionamiento”.

El Código Civil constituye un marco normativo importante para abordar el tema de los contratos en general, sin embargo, también establece una serie de aspectos que deben considerarse para contratar y estos son:

Capacidad: cualquier persona que se dedique al comercio, o bien, tenga la calidad de comerciante, así como el particular que desea contratar, tiene necesariamente tener



capacidad para ello. Respecto a la capacidad, el Artículo ocho del Código Civil señala  
“La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles adquiere por la mayoría de edad.  
Son mayores de edad los que han cumplido 18 años. Los menores que han cumplido  
14 años son capaces para algunos actos determinados por la ley”.

Incapacidad: en sentido contrario, los incapaces no pueden acudir personalmente a  
realizar cualquier transacción comercial o mercantil, mucho menos podría suponerse  
que se realice a través del Internet y cumplir con las formalidades, aunque mínimas,  
respecto al mundo del comercio, pero como lo señala la ley, cuando existe incapacidad,  
puede hacerse representar por un tercero debidamente legitimado. Al respecto, la  
siguiente normativa regula lo que respecta a la incapacidad.

Artículo 9: “Los mayores de edad que adolecen de enfermedad mental que los priva de  
discernimiento, deben ser declarados en estado de interdicción. Pueden asimismo ser  
declarados en estado de interdicción, las personas que por abuso de bebidas  
alcohólicas o de estupefacientes, se exponen ellas mismas o exponen a sus familias a  
graves perjuicios económicos. La declaratoria de interdicción produce, desde la fecha  
en que sea establecida en sentencia firme, incapacidad absoluta de la persona para el  
ejercicio de sus derechos; pero los actos anteriores a tal declaratoria pueden ser  
anulados si se probare que la incapacidad, existía notoriamente cuando se verificó”.

Artículo 10: “Las perturbaciones mentales transitorias no determinan la incapacidad de  
obrar, pero son nulas las declaraciones de voluntad emitidas en tales situaciones”.



Artículo 14: “Los incapaces pueden ejercitar sus derechos y contraer obligaciones por medio de sus representantes legales”.

El Código Civil también proporciona una definición bastante exacta respecto al contrato. En el comercio electrónico, se suscitan diferentes tipos de relaciones contractuales, y por lo tanto, por la inexistencia de un marco normativo específico al respecto, como se verá más adelante, en mucho de los casos, se debe regir por lo que precisamente regula el Código Civil. A continuación se señalan las normas relacionadas a este tema.

Artículo 1517: “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”.

Artículo 1518: “Los contratos se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez”.

Artículo 1519: “Desde que se perfecciona un contrato obliga a los contratantes al cumplimiento de lo convenido, siempre que estuviere dentro de las disposiciones legales relativas al negocio celebrado y debe ejecutarse de buena fe y según la común intención de las partes”.



También, es evidente de que en el comercio electrónico, resulta con frecuencia que particulares, se vean sometidos a una serie de contratos y dentro de éstos, aquellos que también son denominados formularios, pero que son contratos de adhesión. Al respecto, la legislación civil en el Artículo 1520 regula: “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas, que se definía en su texto original, sin embargo, se introdujeron reformas y quedo de la siguiente manera: Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobados por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas”.

Artículo 1521: “La persona que propone a otra la celebración de un contrato fijándole un plazo para aceptar, queda ligada por su oferta hasta la expiración del plazo. Si no se ha fijado plazo, el autor de la oferta queda desligado si la aceptación no se hace inmediatamente”.

Artículo 1523: “Cuando la oferta se haga a persona ausente, el contrato se forma en el momento en que el proponente recibe la contestación de aquella dentro del plazo de la



oferta. Si la oferta se hiciera sin fijación de plazo, el autor de ella quedará ligado durante el tiempo suficiente para que la contestación llegue a su conocimiento”.

Artículo 1525: “Si por alguna circunstancia la aceptación llegare tardíamente a conocimiento del oferente, éste lo comunicará sin dilación al aceptante, bajo pena de responder por los daños y perjuicios”.

Artículo 1526: “Si el negocio fuere de aquellos en que no se acostumbra la aceptación expresa, o cuando el oferente la hubiere dispensado, se reputará concluido el contrato si la oferta no fue rehusada sin dilación”.

Artículo 1527: “Se considera inexistente la aceptación, si antes de ella o junto con ella, llegare a conocimiento del oferente la retractación del aceptante”.

Artículo 1528: “No tendrá efecto la oferta si el proponente falleciere o perdiere su capacidad para contratar, antes de haber recibido la aceptación: o si falleciere o perdiere su capacidad la otra parte antes de haber aceptado”.

Artículo 1529: “Los derechos y obligaciones de los contratantes pasan a los herederos y demás sucesores de las partes, a menos que lo contrario resulte de la ley, de la convención o de la naturaleza misma del contrato”.



Artículo 1535: “En todo contrato bilateral hay condición resolutoria y ésta se realiza cuando alguna de las partes falta al cumplimiento de la obligación en lo que le concierne. El interesado puede pedir la resolución del contrato o reclamar su ejecución, y en ambos casos, el pago de daños y perjuicios, si los hubiere”.

Artículo 1536: “También es podrá pedir la resolución del contrato, aun después de haber optado por reclamar el cumplimiento, si éste resultare imposible con posterioridad a la demanda”.

Artículo 1537: “El que ha dado motivo para la falta de cumplimiento o invalidez de un contrato, no podrá invocar en su favor esa causa para pedir su resolución”.

Artículo 1538: “No sólo las cosas que existen pueden ser objeto de los contratos, sino las que se espera que existan; pero es necesario que las unas y las otras estén determinadas, a lo menos, en cuanto a su género. La cantidad puede ser incierta con tal que el contrato fije reglas o contenga datos que sirvan para determinarla. Los hechos han de ser posibles, determinados y en su cumplimiento han de tener interés los contratantes”.

Artículo 1540: “Si después de celebrado un contrato bilateral sobreviniere a una de las partes disminución de su patrimonio, capaz de comprometer o hacer dudosa la prestación que le incumbe, puede la parte que debe efectuar su prestación en primer



lugar, rehusar su ejecución, hasta que la otra satisfaga la que le concierne o garantías suficientes”.

Artículo 1541: “Mientras las partes no estén conformes sobre todos los extremos del contrato, no se considerará concluido. La conformidad sobre puntos aislados no producirá obligación, aunque se haya consignado por escrito”.

Es importante señalar que dentro del comercio electrónico, se pueden suscitar los denominados contratos usurarios en perjuicio de los usuarios y consumidores, por lo que se establece de conformidad con la ley civil la siguiente normativa:

Artículo 1542: “La persona que aprovechándose de la posición que ocupe, o de la necesidad, inexperiencia o ignorancia de otra, la induzca a conceder ventajas usurarias o a contraer obligaciones notoriamente perjudiciales a sus intereses, está obligada a devolver lo que hubiere recibido, con los daños y perjuicios, una vez declarada judicialmente la nulidad del convenio”.

También, respecto a la forma de los contratos, el Código Civil señala determinadas formas como se verá más adelante, sin embargo, en el comercio electrónico, esta forma varía sustancialmente, y es aquí en donde no se tiene un marco regulatorio específico, lo cual, podría ser negativo para los intereses de los consumidores o usuarios, principalmente por el desequilibrio existente de carácter económico entre éstos, y los



proveedores de bienes o servicios. Respecto a la forma de los contratos, el Código regula la siguiente normativa:

Artículo 1574: “Toda persona puede contratar y obligarse: 1) Por escritura pública; 2) Por documento privado o por acta levantada ante el alcalde del lugar; 3) Por correspondencia; y 4) Verbalmente”.

Artículo 1575: “El contrato cuyo valor exceda de trescientos quetzales, debe constar por escrito. Si el contrato fuere mercantil puede hacerse verbalmente si no pasa de mil quetzales”.

Artículo 1576: “Los contratos que tengan que inscribirse o anotarse en los registros, cualquiera que sea su valor, deberán constar en escritura pública. Sin embargo, los contratos serán válidos y las partes pueden compelerse recíprocamente al otorgamiento de escritura pública, si se establecieren sus requisitos esenciales por confesión judicial del obligado o por otro medio de prueba escrita”.

Artículo 1577: “Deberán constar en escritura pública los contratos calificados expresamente como solemnes, sin cuyo requisito esencial no tendrán validez”.

Artículo 1578: “La ampliación, ratificación o modificación de un contrato debe hacerse constar en la misma forma que la ley señala para el otorgamiento del propio contrato”.



En el tema de la rescisión de los contratos es en donde se puede generar conflicto cuando se encuentran dentro del comercio electrónico, especialmente para los usuarios o consumidores. Sin embargo, ante la inexistencia de una normativa específica al respecto, se deben considerar las que regula el Código Civil y al respecto señala:

Artículo 1579: “Los contratos válidamente celebrados, pendientes de cumplimiento, pueden rescindirse por mutuo consentimiento o por declaración judicial en los casos que establece este Código”.

Artículo 1580: “En caso de haberse perjudicado un tercero por la rescisión, se reputará subsistente la obligación sólo en lo que sea relativo a los derechos de la persona perjudicada”.

Artículo 1581: “La condición resolutoria convenida por los contratantes deja sin efecto el contrato desde el momento en que se realiza, sin necesidad de declaración judicial”.

Artículo 1582: “La resolución de un contrato por efecto de la condición resolutoria implícita, debe ser declarada judicialmente”.

Artículo 1583: “Verificada o declarada la rescisión o resolución de un contrato, vuelven las cosas al estado en que se hallaban antes de celebrarse; en consecuencia, las



partes deberán restituirse lo que respectivamente hubieren recibido. Los servicios prestados deberán justipreciarse ya sea para pagarlos o para devolver el valor de los prestados”.

Artículo 1584: “En la rescisión por mutuo consentimiento ninguna de las partes podrá reclamar daños y perjuicios, frutos ni intereses, si no lo hubieren convenido”.

Artículo 1585: “La acción para pedir la rescisión dura un año, contado desde la fecha de la celebración del contrato, salvo que la ley fije otro término en casos especiales”.

Respecto a la clase de contratos, la doctrina y la legislación establece diversas, sin embargo, la principal clasificación es la legal y al respecto el Código Civil lo estipula en los Artículo, del 1587 al 1592, regulando entre otros, los contratos unilaterales, bilaterales, gratuitos, onerosos, principales, accesorios, consensuales, etc.

Respecto a la interpretación de los contratos el Código Civil, regula lo siguiente:

Artículo 1593: “Cuando los términos o conceptos del contrato son claros y no dejan lugar a duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas. Si las palabras fueren diferentes o contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá ésta sobre aquéllas”.



Artículo 1594: “Por muy generales que sean los términos en que aparezca redactado el contrato, no deberán entenderse comprendidos en él, cosas distintas y casos diferentes de aquellos sobre los que los interesados se propusieron contratar”.

Artículo 1595: “Las frases y palabras que puedan interpretarse en diverso sentido, deben entenderse en aquel que sea más conforme con la materia del contrato”.

Artículo 1596: “Si alguna cláusula permitiere diversos o contrarios sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto, según la naturaleza del contrato”.

Artículo 1597: “Cuando dos o más cláusulas se contradigan entre sí, de tal manera que sea imposible su coexistencia, prevalecerá la cláusula o las cláusulas que sean más conformes con la naturaleza del contrato y con la intención de las partes”.

Artículo 1598: “Las cláusulas de los contratos se interpretarán las unas por las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas”.

Artículo 1599: “Las cláusulas ambiguas se interpretarán con arreglo a lo que el uso y la costumbre determinan en el lugar en que el contrato se haya otorgado”.



Artículo 1600: “Las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato, insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán en favor del otro contratante”.

Artículo 1601: “Cuando en un contrato se ha expresado un caso para explicar la obligación, no se entenderá que se quiso restringir toda la obligación a este caso solamente, excluyendo los otros a que naturalmente se extiende”.

Artículo 1602: “Si la duda no puede resolverse por los medios indicados, debe decidirse en favor del obligado”.

Artículo 1603: “Tratándose de una obligación, debe estarse, en caso de duda, más por la negativa que por la afirmativa, y viceversa, si se trata de una liberación”.

Artículo 1604: “Cuando por los términos en que está concebido el contrato, no pueda conocerse la intención o voluntad de los contratantes sobre el objeto principal, la obligación carece de valor”.

Respecto al Código de Comercio, éste se encuentra contenido en el Decreto 2-70 del Congreso de la República, y dentro de la normativa más importante de resaltar se encuentra la siguiente:



Artículo 1: “Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil”.

Artículo 2: “Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
3. La Banca, seguros y fianzas.
4. Las auxiliares de las anteriores”.

Artículo 669: Principios Filosóficos. “Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales”.

En cuanto a la formalidad de los contratos, especialmente en el comercio electrónico, también, debe tomarse en consideración no solamente las normas del Código Civil, sino



también, las del Código de Comercio, como la que se señala a continuación y como observará existe poca formalidad y esto se puede ver patentizado en el comercio electrónico, sin embargo, por la utilización de estas herramientas y ante la imposibilidad de tener un contacto directo y físico entre las partes, provocaría conflictos que las leyes ordinarias vigentes no podrían resolver, tal como se verá más adelante.

Artículo 671: "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. Los contratos celebrados en el territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas o solemnidades especiales".

Artículo 672: "Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

1º. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.

2º. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato.



3º. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto”.

Artículo 674: “En las obligaciones mercantiles los codeudores serán solidarios, salvo pacto expreso en contrario. Todo fiador de obligación mercantil, aunque no sea comerciante, será solidario con el deudor principal y con los otros fiadores, salvo lo que se estipule en el contrato”.

Artículo 675: “Son exigibles inmediatamente las obligaciones para cuyo cumplimiento no se hubiere fijado un término en el contrato, salvo que el plazo sea consecuencia de la propia naturaleza de éste”.

Artículo 676: “En las obligaciones y contratos mercantiles, toda prórroga debe ser expresa”.

Artículo 677: “En las obligaciones y contratos mercantiles se incurre en mora, sin necesidad de requerimiento, desde el día siguiente a aquel en que venzan o sean exigibles. Se exceptúan de lo dispuesto en este Artículo los títulos de crédito y las obligaciones y contratos en que expresamente se haya pactado lo contrario”.



Artículo 679: “Si el acreedor estimare que los daños y perjuicios que se le ocasionaron por incumplimiento, fueron mayores que los fijados en el Artículo que antecede, podrá reclamar el excedente”.

Artículo 680: “Los efectos de los contratos y actos mercantiles no se perjudican ni suspenden por el incumplimiento de leyes fiscales, sin que esta disposición libere a los responsables de las sanciones que tales leyes impongan”.

Artículo 682: “El acreedor cuyo crédito sea exigible, podrá retener los bienes muebles o inmuebles de su deudor que se hallaren en su poder, o de los que tuvieren la disposición por medio de títulos de crédito representativos”.

Artículo 688: “Únicamente en los contratos de tracto sucesivo, y en los de ejecución diferida, puede el deudor demandar la terminación si la prestación a su cargo se vuelve excesivamente onerosa, por sobrevenir hechos extraordinarios e imprevisibles. La terminación no afectará las prestaciones ya ejecutadas ni aquéllas respecto de las cuales el deudor hubiere incurrido en mora. No procederá la terminación en los casos de los contratos aleatorios; ni tampoco en los conmutativos, si la onerosidad superviniente es riesgo normal de ellos”.



Artículo 689: "La nulidad que afecte las obligaciones de una de las partes, no anula un negocio jurídico plurilateral, salvo que la realización del fin perseguido con éste resulte imposible, si no subsisten dichas obligaciones".

Artículo 690: "Si no se hubiere determinado con precisión la especie o calidad de las mercaderías que habrán de entregarse, sólo podrá exigirse al deudor, la entrega de mercaderías de especie o calidad medias".

Artículo 692: "Al celebrarse un contrato, una parte puede reservarse la facultad de designar, dentro de un plazo no superior de tres días, salvo pacto en contrario, el nombre de la persona que será considerada como contratante definitivo. La validez de esta designación depende de la aceptación efectiva de dicha persona, o de la existencia de una representación suficiente. Si transcurrido el plazo legal o convenido no se hubiere hecho la designación del contratante, o si hecha no fuere válida, el contrato producirá sus efectos entre los contratantes primitivos".

Artículo 693: "Cuando se haya estipulado que la obligación ha de ser pagada por tractos sucesivos, salvo pacto en contrario, la falta de un pago dará por vencida y hará exigible toda la obligación".



Artículo 694: "Sólo a falta de disposiciones en este libro, se aplicarán a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones del Código Civil".

Respecto a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se puede establecer que esta ley es muy importante para efectos del presente trabajo, por cuanto, como se verá en el siguiente análisis, no se define en forma concreta una protección a los consumidores o usuarios respecto al comercio electrónico o la contratación electrónica.

Esta ley tuvo como fundamento el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos. Además, el compromiso que Guatemala ha adquirido de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.



Además, se fundamenta en que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia. Y que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

El Artículo 1 establece: "Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público".

En cuanto al ámbito de aplicación, el Artículo 2 refiere: "Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya



actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por las normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo”.

En relación con el Artículo anterior, cabe señalar que el ámbito de aplicación es únicamente nacional, lo cual ocasiona perjuicio a los consumidores o usuarios, por cuanto, se cita el ejemplo de las transacciones realizadas por vía Internet con otros países, y pueden en todo caso, también ser víctimas de estafas o robos, por parte de los proveedores de bienes o servicios, constituyendo una limitación más.

Artículo 3. Definiciones: “Para los efectos de esta ley se entenderá por:

Bienes: son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

Consumidor: persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

Contrato de Adhesión: es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.



Oferta: práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.

Promoción: práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.

Proveedor: persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

Servicio: prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.

Usuario: persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado”.



De conformidad con la norma anterior resulta importante establecer las definiciones señaladas, por cuanto, es una ley que se aplica a una generalidad, y cultural o educativamente en el caso de la mayoría de la población resulta importante establecer en qué consisten los actores y las formas para poder intervenir en todo caso, en defensa de sus derechos y como acudir a determinadas instituciones, como por ejemplo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

Como derechos de los consumidores y usuarios el Artículo cuatro, señala, entre otros:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de contratación.
- c) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- d) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- e) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.



- f) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado”.

Así mismo, en el Artículo cinco, se detallan las obligaciones, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- b) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios”

En estas dos normas se establecen los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, y a juicio de quien escribe también se considera bastante limitada la redacción de estos derechos, si se hace una comparación con las normas que se han emanado de la Organización de las Naciones Unidas, y más recientemente en el caso de Europa.

Artículo 6. Organizaciones: “Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor”.



Artículo 7. Personalidad Jurídica: “Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con la ley e inscritas en el Registro Civil y el que para el efecto lleve la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos”.

En el Artículo nueve, se establecen las finalidades, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- d) Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- e) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.



Artículo 13. Promoción de reclamos: “Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante la Dirección, que se deriven del incumplimiento de esta ley. En estas instancias, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios será estrictamente denunciante extrajudicial, su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes”.

Es innegable que la unión hace la fuerza, y en este caso, los consumidores y usuarios tal como lo preceptúan las normas anteriores, no se encuentran debidamente organizados para defender sus derechos y esa es un arma que tienen los proveedores de bienes o servicios para hacer lo que les parezca sin ningún tipo de restricción.

Se tiene conocimiento que existe en Guatemala, únicamente dos organizaciones debidamente reconocidas de consumidores o usuarios, pero que no es suficiente.

Con respecto a los Proveedores en el Artículo 14 se indican cuáles son sus derechos, dentro de los cuales se mencionan:

- a. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
- b. Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.



Así mismo el Artículo 15 enumera las obligaciones, siendo las siguientes:

- a. Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- b. Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- c. Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- d. Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- e. Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- f. Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- g. Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- h. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases,



el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).

- i. Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- j. Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- k. Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- l. Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- m. Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.

Dentro de esta Ley, también se detallan en el Artículo 16 las prohibiciones para los proveedores, siendo éstas:

- a. El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.



- b. La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- c. El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.
- d. Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las parte y exista constancia de ello.
- e. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta ley”.

Artículo 31. Servicio de reparación: “Si el servicio fuera de reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar. Antes de ser entregado un bien que haya sido reparado, el mismo deberá ser probado en presencia del usuario, previamente a ser recibido”.

Artículo 32. Servicios prestados sin contrato escrito: “Se entenderá que la base para el cobro es la misma prestación del servicio, por lo que en ningún caso se cobrará un servicio no prestado”.



Artículo 33. Garantía del servicio: “El prestador de un servicio está obligado a indicar por escrito el plazo por el cual garantiza el servicio o la reparación efectuada. El consumidor o usuario podrá reclamar al proveedor del servicio, los desperfectos o daños ocasionados por el servicio o la reparación defectuosa, debiendo acreditar la solicitud con la documentación respectiva, dentro del plazo estipulado en el contrato o, en su defecto, el establecido en la ley”.

Artículo 47. Contratos de adhesión: “Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a. Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.
- b. Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.



- c. Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.
- d. Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e. Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f. Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios”.

Artículo 48. Características: “Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: Este contrato incluye acuerdo de arbitraje”.

Artículo 49. Interpretación: “Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán



interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas ipso facto las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley”.

Artículo 50. Copia de contratos de adhesión: “De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrita por este. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles”.

El ente rector de la política de protección de los consumidores o usuarios en el caso del Estado, es el Ministerio de Economía, y su dependencia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la cual fue determinada claramente en la ley que se analiza, y a pesar de que es una dependencia del Ministerio de Economía, ha hecho una importante función en la actualidad, eso se evidencia con el aumento de denuncias recibidas y que se verificara más adelante con las estadísticas de esta institución, sin embargo, cabe señalar que quien escribe se ha cuestionado qué sucede en el caso de los servicios públicos, con la intervención de esta institución, pues la misma no puede ser juez y parte a la vez.

Así también, se considera relevante que en la actualidad, se encuentre en iniciativa de ley, la creación en sustitución de esta entidad de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos de los Consumidores o Usuarios, lo cual vendría a beneficiar enormemente al



sistema de protección, lo cual es incipiente en la actualidad. Su normativa principal es la siguiente:

Artículo 53. Creación: “Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

Dentro de las atribuciones de la Dirección, se pueden mencionar las siguientes:

- a. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- d. Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- e. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- f. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado.



- g. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando correspondan y publicar los resultados.
- h. Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- i. Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- j. Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- k. La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas”.

## 2.2 La protección contractual en el ámbito internacional

- a). La Organización de las Naciones Unidas. 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 (CNUDMI), 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 la Ley Modelo 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. También ofrece a los comerciantes directrices para eliminar algunas de las barreras jurídicas al comercio electrónico al preparar acuerdos contractuales.

El desarrollo de la Ley de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil ha resultado de mucha ayuda para la creación de legislaciones nacionales, teniendo en cuenta que es una ley marco, que fundamentalmente esta basada hacia lo que es EDI; y establece de una manera clara el valor probatorio del documento electrónico. Existen pocas legislaciones que hayan tomado el documento UNCITRAL como molde único de desarrollo de legislación, pero ciertamente que es una buena base a tomarse.

Sin lugar a dudas, el progreso económico de los proveedores debido a la mejora continua de los procesos de producción, ha sido posible de la forma como se observa en la realidad actual, por la ayuda de las maquinas que según la historia, surgen a partir de la revolución industrial. Aunado lo anterior, la inexistencia de un marco normativo,



que de alguna manera limita esa expansión que podría en el marco de las relaciones entre proveedores de bienes o servicios y consumidores o usuarios, ser perjudicial para estos últimos, y como lo señala el principio, lo que no está prohibido, está permitido.

A través del tiempo hizo que aparecieran los que significaban daño para los consumidores, tal como lo manifestó el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, en su discurso dirigido al Congreso de su país, el 15 de marzo del año 1962: “El ritmo de la tecnología –que por ejemplo afecta a los alimentos que consumimos, a los medicamentos que tomamos y a muchos de los aparatos que utilizamos en nuestras casas-, ha aumentado tanto las dificultades del consumidor como sus opciones, y ha hecho que muchas de las antiguas leyes y normativas se queden obsoletas y sea necesaria la elaboración de otras nuevas. El típico supermercado de antes de la Segunda Guerra Mundial tenía alrededor de 1500 Artículos alimenticios, distintos –una cifra impresionante en cualquier caso, sin embargo, en la actualidad tienen más de 6000. El noventa por ciento de las recetas que se prescriben hoy son de fármacos que hace 20 años no se conocían. Muchos de los nuevos productos que se utilizan a diario en el hogar son muy complicados; exigen que las amas de casa, sean electricistas, mecánicos, químicos, toxicólogos, dietistas y matemáticos y sin embargo es raro el caso en el que se le da la información necesaria para poder llevar a cabo esas tareas de manera competente.”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Consulta Internet: [www.goesjuridica.com.html](http://www.goesjuridica.com.html). Día: 29-11-08



Por los hechos antes descritos es que surge el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor en los Estados Unidos de América, con la creación de la organización denominada Unión de Consumidores, en el año 1928, posteriormente en el año 1942 se crea el “Consejo Danés del Consumidor” en Dinamarca. A partir del año 1960 esta tendencia empieza a propagarse por el continente europeo, conformándose así, en Francia, el Instituto Nacional del Consumo.

Así, partiendo de tales acontecimientos, el libro titulado Derecho a los Derechos del Consumidor, ilustra que “En los países en desarrollo, en donde la economía de mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aun débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad (la comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso, etc.), por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores y hacer que los mercados sean más transparentes y equitativos.”<sup>5</sup>

En este marco y principalmente por estas razones, es que nace la protección a los derechos del consumidor, históricamente fue el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, quien brindó un gran respaldo a estas organizaciones de consumidores que se venían gestando, cuando en su discurso del 15 de marzo del año 1962, sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigido al Congreso de su país,

---

<sup>5</sup> Jorge García Lanquetin. Consulta Internet: [www.goesjuridica.com.html](http://www.goesjuridica.com.html). Día: 26-08-09



expresó aquellas significativas palabras: "Por definición, consumidores somos todos". De los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas, y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta.

Lo anterior, es innegable que se ha mantenido vigente hasta estos tiempos, y que constituyen el primer reconocimiento de los derechos del consumidor y desde ese entonces quedó instituida la fecha del 15 de marzo, como el Día Internacional del Consumidor, en conmemoración a la lectura de tan importante mensaje, y el ex-presidente estadounidense considerado como el primer Procurador de los Derechos del Consumidor.

En el tema de protección a los consumidores, las Naciones Unidas se constituyen en el organismo que goza en la actualidad y que ha gozado durante el tiempo de su existencia de legitimidad respecto a los países del mundo. Es el organismo que más conformado tiene la organización mundial en la que se encuentran integrando países como el de Guatemala. El nombre de Naciones Unidas, acuñado por el Presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas.



El precursor de las Naciones Unidas fue la Sociedad de las Naciones, organización concebida en similares circunstancias durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad.

En 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional, para redactar la Carta de las Naciones Unidas... La Carta fue firmada el 26 de junio de 1945 por los representantes de los 50 países... Las Naciones Unidas empezaron a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la Carta fuera ratificada por China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios.

Según datos obtenidos, la Organización de las Naciones Unidas fue fundada el 24 de octubre de 1945, por 51 países miembros que firmaron la "Carta de las Naciones Unidas" en la segunda Guerra Mundial y se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de Estados soberanos afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promover la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social.

De acuerdo con la Carta de las Naciones Unidas, pueden ser miembros de las Naciones Unidas todos los países amantes de la paz que acepten las obligaciones



previstas en ella y que, a juicio de la Organización, sean capaces de cumplir esas obligaciones y estén dispuestos a hacerlo.

Esta Organización es un foro o lugar de reunión que prácticamente incluye a todas las naciones del mundo y proporciona el mecanismo que ayuda a encontrar soluciones a las controversias o problemas entre países y adoptar medidas en relación con casi todas las cuestiones que interesan a la humanidad.

b). Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor o usuario. Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril del año 1985, que contiene las “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”, la cual es ampliada en el año de 1999.

Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos para formular, o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades, ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el



proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

De igual manera las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor pretende los siguientes objetivos:

- a. Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidor y usuario.
- b. Facilitar las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios.
- c. Instar a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d. Ayudar a los países a disminuir y detener a las prácticas comerciales abusivas de todos los proveedores, a nivel nacional e internacional.
- e. Facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa a sus derechos.
- f. Fomentar la cooperación internacional en la esfera de protección a sus derechos.
- g. Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den al consumidor y usuario, una mayor selección de bienes y servicios a precios más accesibles y bajos.
- h. Impulsar un consumo de bienes y servicios sostenibles o amigables con el ambiente.

Asimismo las necesidades legítimas del consumidor, en las relaciones de consumo, que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a. La protección del consumidor frente a los riesgos para su salud y su seguridad.



- b. La promoción y protección de los intereses económicos.
- c. El acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d. La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen sus relaciones de consumo.
- e. La posibilidad de compensación efectiva al consumidor por la violación a sus derechos como tal.
- f. La libertad de constituir asociaciones, grupos u otras organizaciones pertinentes de defensa a los derechos del consumidor, así como la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- g. La promoción de modalidades sostenibles de consumo, ya que las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el ambiente mundial.

Es innegable determinar que en el caso de los consumidores, los proveedores y las organizaciones de consumidores a ellos les corresponde participar activamente en esa labor de educación, la cual debería formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes.

También conviene afirmar que el mejor defensor de los derechos del consumidor, es él mismo, tal responsabilidad la comparte con las organizaciones o asociaciones de consumidores, ya que sus modalidades de consumo influyen en las decisiones de los proveedores.

## 2.3 La ley española de protección en el comercio electrónico



Se consideró de importancia señalar aspectos puntuales acerca del comercio electrónico propiamente dicho en esta Ley, que constituye un gran avance a nivel europeo de protección de los derechos de los consumidores o usuarios que realizan comercio electrónico.

Este país, cuenta con la Ley de Servicios de la Sociedad de Información de España, aunque en realidad su nombre completo es Ley 34/2002, de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico.

Consta de 45 Artículos bastante extensos, que contienen la siguiente estructura:

Título I, Disposiciones Generales

Capítulo I Objeto

Capítulo II Ambito de aplicación

Título II. Prestación de los servicios de la sociedad de la información

Capítulo I. Principio de libre prestación de servicios

Capítulo II Obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información

Sección I

Obligaciones

Sección II

Régimen de responsabilidad



## Capítulo III Códigos de Conducta

### Título III Comunicaciones comerciales por vía electrónica

### Título IV. Contratación por vía electrónica

#### Capítulo I

#### Acción de Cesación

#### Capítulo II Solución extrajudicial de conflictos

#### Título VI Información y control

#### Título VII Infracciones y sanciones

#### Disposiciones adicionales

#### Disposiciones transitorias

#### Disposiciones finales

Esta ley tiene por objeto regular el régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a:

- a) Las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúen como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones.
- b) Las comunicaciones comerciales por vía electrónica.
- c) La información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos.
- d) Las condiciones relativas a su validez y eficacia
- e) El régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de información.



Los servicios de la sociedad de la información se refiere de acuerdo a esta ley a "servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario. El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios."<sup>6</sup>

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

- a) La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- b) La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- c) La gestión de compras en la red por grupos de personas
- d) El envío de comunicaciones comerciales
- e) El suministro de información por vía telemática
- f) El video bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y,
- g) En general, la distribución de contenidos previa petición individual.

En cuanto a las sanciones, estas tienen una elevada cuantía. Dichas sanciones dependen de la infracción cometida y se dividen en:

<sup>6</sup> Ley 34/2002 Consulta Internet. [www.goesjuridica.com.html](http://www.goesjuridica.com.html). Día de consulta: 23-8-2009.



- a) Las sanciones leves que van hasta 30.000 € (euros)
- b) Las sanciones graves van desde 30.001 a 150.000 € (euros)
- c) Las sanciones muy graves van desde 150.001 a 600.000 € (euros).

De conformidad con lo anterior, se puede determinar lo siguiente:

1. Existe un marco normativo que protege de alguna manera a los usuarios o consumidores dentro del comercio en general, pues existe una paridad de funciones en cuanto al comercio electrónico, si se considera que éste último, es prácticamente un comercio, y la herramienta que se utiliza para ello, como lo es el Internet, la computadora.
2. Para conocer lo relacionado al comercio electrónico, se tendría que hacer una integración de normas, en donde la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tendría que ser la norma especial que regulara esta materia, pero la situación es distinta, porque no es así.

A pesar de que existe una Ley que señala el comercio electrónico, solamente lo nomina sin que lo tipifique es decir, describa los elementos esenciales, los requisitos para su conformación, tal y como sucede en los contratos en general, no solo los que se regulan en el Código Civil, sino también en el Código de Comercio.



## CAPÍTULO III



### 3. Factores de desprotección de los consumidores o usuarios.

Existen elementos importantes que se han considerado para determinar que no existe una protección efectiva de los usuarios o consumidores en el comercio electrónico, y estos se derivan de la propia confrontación de la realidad con la normativa existente que ya fue analizada en el capítulo anterior. Por ello, se considerara lo siguiente:

#### 3.1 Aspectos generales

Como se ha venido desarrollando el presente análisis, existen causas y consecuencias que se generan del comercio electrónico y en el caso de la realidad guatemalteca, debe comprenderse que existe desprotección legal desde la perspectiva de los consumidores o usuarios.

Se ha analizado la normativa relacionada con la protección contractual que se puede decir tradicional y que de alguna manera es aplicable también en las formas de contratación que se producen por medios electrónicos, porque lógicamente se refiere a la utilización para esa contratación de herramientas, como el Internet, un computador, pero que ante esa simpleza, se generan, como se verá mas adelante, una serie de inconvenientes, que solo general perjuicios para una parte, es decir, para los consumidores o usuarios, y es aquí en donde quien escribe considera que debe



intervenir el Estado, en equiparar o equilibrar esas relaciones, a través de un marco regulatorio apropiado, tal como se propone en esta materia.

### 3.2 Factores de desprotección en el ámbito legal

El Código Civil. El Código Civil guatemalteco, contiene aspectos fundamentales de la contratación en general, y rige también con carácter supletorio, por ejemplo, en el caso de la Ley de protección al Consumidor o Usuario, en el Código de Comercio y otras leyes. Sus normas, como se ha desarrollado anteriormente, contiene preceptos muy generales, principios que deben ser considerado por las partes contratantes, pero que no son suficientes en materia de comercio electrónico.

Cuando se susciten conflictos generados de si la persona que esta ante un computador, adolece de algún grado de incapacidad que no permitan las leyes, el hecho de determinar en qué momento se perfecciona el contrato, como se establece claramente la declaración de voluntad de las partes en querer contratar, que sucede con el reconocimiento tácito y expreso, en materia de comercio electrónico, lo que respecta en cuanto a las controversias que surgen entre los contratantes y los medios de prueba, si se reconoce o no como medios de prueba, los medios electrónicos. Además, el plazo para la aceptación de la oferta, que formalidades se requiere en esta forma de contratación para que se entienda válido,



A juicio de quien escribe, entonces, amerita que en ese sentido, no sólo se trate de que las normas generales que regula el Código Civil respecto a los negocios jurídicos y la contratación, se utilice únicamente como herramienta la computadora y en general, todo lo que implica el comercio electrónico, sino que el problema es mucho mas complejo, tal como se ha señalado y que por ello, amerita que se reformen algunas normas del Código Civil, o bien se cree un marco regulatorio que implique aspectos puntuales respecto a la contratación electrónica, en cuanto a derechos y obligaciones de los contratantes y la especificidad que se señalará más adelante como propuesta de solución ante esta problemática.

Código de Comercio. En este sentido, esta normativa como se describió adelante, ofrece dificultades por cuanto no reúne un marco específico, sino generalidades, principios que deben regir en los contratos entre los comerciantes, lo que sucede en el caso de la modernización del Registro Mercantil, pero que las reformas debieran ir encaminadas a establecer cómo sería este registro automatizado, lo que sucede en la contratación electrónica y en general, el comercio electrónico para que por ese mismo sistema sea la operación registral, el acceso a la base de datos que debieran tener los particulares, la firma de los documentos así como su registro, y esto conlleva el análisis que se hará más adelante de lo regulado en el ordenamiento jurídico guatemalteco respecto de la firma electrónica, el plazo para que se conserven los documentos electrónicos que sirven o sirvieron de base en las contrataciones que se realizaron o bien en el comercio electrónico realizado durante un período de tiempo, debiera existir un apartado en el Código de comercio, que se refiera exclusivamente al Comercio

electrónico señalando en que actos de comercio pueden emplearse los medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, si se requiere el acuse de recibo para que se dé por válida la negociación, si debe constar en forma escrita para que surta efectos, los requisitos de ello, etc.



Código Procesal Civil y Mercantil. Respecto a este cuerpo normativo, que regula aspectos procedimentales, de igual manera, debe regirse por principios propios del Derecho Procesal, y que el conflicto que se observa, es el de la prueba, por cuanto, en materia mercantil o civil, rige esta normativa, pues la misma se encuentra atrasada en relación a los avances tecnológicos que se han experimentado últimamente la que amerita una reforma, o bien la creación de una ley específica, tal como se propone como recomendación en el presente estudio.

Ley del Organismo Judicial. Esta Ley se encuentra contenida en el Decreto 2-89 del Congreso de la República, estableciendo aspectos muy generales acerca de la función tanto del Organismo Judicial, como de la Corte Suprema de Justicia, considerando que como sucede en los anteriores casos, debiera existir una ley específica que regule el comercio electrónico, desde el punto de vista de los derechos y obligaciones de los contratantes, que las leyes ordinarias como se ha venido analizando debe regir en forma específica.

Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. Este decreto tuvo como fundamento lo siguiente:



- a) Que el Estado como responsable del bien común debe mantener, reforzar y aplicar políticas y acciones que permitan una mayor participación en la dinámica y beneficios del desarrollo económico y social libre, la modernización, los procesos económicos sin trabas ni obstáculos, artificiales, así como la inserción del país en las corrientes del progreso mundial de manera sostenible y equitativa.
- b) Que la inmersión masiva de la tecnología en nuestra sociedad es una realidad que no podemos ignorar y por ende se debe revisar los conceptos y visiones tradicionales del mundo físico para adaptarlos al actual contexto del mundo digital.
- c) Que la promoción del comercio electrónico en todos sus aspectos requiere de una legislación cuyo fundamento sea, entre otros, la facilitación del comercio electrónico en el interior y mas allá de las fronteras nacionales, la validación, fomento y estímulo de las operaciones efectuadas por medio de las nuevas tecnologías de la información sobre la base de la autonomía de la voluntad y el apoyo a las nuevas prácticas comerciales, tomando en cuenta en todo momento la neutralidad tecnológica.
- d) Que la integración al comercio electrónico global requiere que sean adoptados instrumentos técnicos y legales basados en los modelos de legislación Internacional que buscan la uniformización de esta rama del derecho tan especializada, y que debe dársele seguridad jurídica y técnica a las contrataciones, comunicaciones y firmas electrónicas mediante el señalamiento de la equivalencia funcional a estas últimas con respecto a los documentos en papel y las firmas manuscritas.



En cuanto a su contenido, es importante señalar lo siguiente: El Artículo 1 se refiere al ámbito de aplicación, y señala que la presente ley será aplicable a todo tipo de comunicación electrónica, transacción o acto jurídico, público o privado, nacional o internacional, salvo en los casos siguientes:

- a) En las obligaciones contraídas por el Estado en virtud de Convenios o Tratados Internacionales.
- b) En las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

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.

Las disposiciones contenidas en esta ley se aplicarán sin perjuicio de las normas relativas la celebración, la formalización, la validez y la eficacia de los contratos y otros actos jurídicos: el régimen jurídico aplicable a las obligaciones; y de las obligaciones que para los comerciantes les establece la legislación vigente. Las normas sobre la presentación de servicios de certificación de firma electrónica que recoge esta ley, no



sustituyen ni modifican las que regulan las funciones que corresponde realizar a las personas facultadas, con arreglo a derecho, para dar fe de la firma en documentos o para intervenir en su elevación a públicos.

Se establecen definiciones importantes para la aplicación de esta ley, estas se regulan en el Artículo 2 que dice: Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

**Certificado:** Todo mensaje de datos u otro registro que confirme el vínculo entre un firmante y los datos de creación de la firma, usualmente emitido por un tercero diferente del originador y el destinatario.

**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 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 consultaría: 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.



Comunicación: toda exposición, declaración, reclamación, aviso o solicitud, incluida una oferta y la aceptación de una oferta, que las partes hayan de hacer o decidan hacer en relación con la formación o el cumplimiento de un contrato.

Comunicación electrónica: toda comunicación que las partes hagan por medio de mensajes de datos.

Datos de creación de firma: los datos únicos, tales como códigos o claves criptográficas privadas, que el firmante utiliza para crear la firma electrónica.

Destinatario: la parte designada por el iniciador para recibir la comunicación electrónica, pero que no esté actuando a título de intermediario con respecto a esa comunicación electrónica.

Estampado cronológico: comunicación electrónica firmada por una entidad de certificación que sirve para verificar que otra comunicación electrónica no ha cambiado en un período que comienza en la fecha y hora en que se presta el servicio y termina en la fecha y hora en que la firma de la comunicación electrónica generada por el prestador del servicio de estampado pierde validez.

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.



Firma electrónica avanzada: la firma electrónica que cumple los requisitos siguientes:

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

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.

Iniciador: toda parte que haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar una comunicación electrónica antes de ser archivada, si ese es el caso, pero que no haya actuado a título de intermediario con respecto a esa comunicación electrónica.

Intercambio electrónico de datos (IED): la transmisión electrónica de información de una computadora a otra, estando estructurada la información conforme a alguna norma técnica-convenida al efecto.

Intermediario: en relación con una determinada comunicación electrónica, se entenderá toda persona que, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o archive dicha comunicación electrónica o preste algún otro servicio con respecto a él.



**Mensaje de datos:** el documento o información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, magnéticos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (IED), el correo electrónico, el telegrama, el telex o el telefax.

**Parte que confía:** la persona que pueda actuar sobre la base de un certificado o de una firma electrónica.

**Prestador de servicios de certificación:** se entenderá la entidad que expide certificados y puede prestar otros servicios relacionados con las firmas electrónicas.

**Sede o lugar del establecimiento comercial:** se entenderá todo lugar donde una parte mantiene un centro de operaciones no temporal para realizar una actividad económica distinta del suministro transitorio de bienes o servicios desde determinado lugar.

**Sistema automatizado de mensajes:** todo programa informático o un medio electrónico o algún otro medio automatizado utilizado para Iniciar una acción o para responder a operaciones o mensajes de datos, que actúe, total o parcialmente, sin que una persona física haya de intervenir o revisar la actuación cada vez que se inicie una acción o que el sistema genere una respuesta.

**Sistema de información:** todo sistema que sirva para generar, enviar, recibir; archivar o procesar de alguna otra forma comunicaciones electrónicas.



Así también, respecto a las normas de interpretación, es importante señalar lo que indica el Artículo 3 de la ley en referencia que dice: “En la interpretación de la presente 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. Las cuestiones relativas a materias que se rijan por la presente ley y que no estén expresamente resueltas en ella, serán dirimidas de conformidad con los principios generales en que ella se inspira”.

A partir del capítulo segundo, se regulan las normas relacionadas con la aplicación de los requisitos jurídicos a las comunicaciones electrónicas, y estas normas son:

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. Nada de lo dispuesto en esta ley hará que una parte esté obligada a utilizar o a aceptar información en forma de comunicación electrónica, pero su conformidad al respecto podrá inferirse de su conducta. 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”.

Artículo 6: Incorporación por remisión: “Salvo acuerdo en contrario entre las partes, cuando en una comunicación electrónica se haga remisión total o parcial a directrices, normas, estándares, acuerdos, cláusulas, condiciones, cualquier información o términos



fácilmente accesibles con (a intención de incorporarlos como parte del contenido o hacerlos vinculantes jurídicamente, se presume que esos términos están incorporados por remisión a esa comunicación electrónica. Entre las partes y conforme a la ley, esos términos serán jurídicamente validos como si hubieran sido incorporados en su totalidad en la comunicación electrónica”.

Artículo 7: Escrito: “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 eso no se cumpla, una comunicación electrónica cumplirá ese requisito si la información consignada en su texto es accesible para su ulterior consulta”.

Artículo 8: Firma: “Cuando cualquier norma jurídica requiera que una comunicación o un contrato sea firmado por una parte, o prevea consecuencias en el caso de que no se firme, ese requisito se dará por cumplido respecto de una comunicación electrónica:

a) Si se utiliza un método para determinar la identidad de esa parte y para indicar la voluntad que tiene tal parte respecto de la información, consignada en la comunicación electrónica; y,

b) Si el método empleado:

1. Es fiable y resulta apropiado para los fines para los que se generó o transmitió la comunicación electrónica, atendidas todas las circunstancias del caso, inclusive todo acuerdo aplicable; o si



2. Se ha demostrado en la práctica que, por si solo o con el respaldo de otras pruebas, dicho método cumple las funciones enunciadas en la literal a) del presente Artículo.

Artículo 9. Original: “Cuando cualquier norma jurídica requiera que una comunicación o un contrato se proporcione o conserve en su formato original, o prevea consecuencias en el caso de que eso no se cumpla, ese requisito se tendrá por cumplido respecto de una comunicación electrónica:

a) Si existe alguna garantía fiable de la integridad de la información que contiene, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, tanto en comunicación electrónica como de otra índole: y, b) Si, en los casos en que se exija proporcionar la información que contiene, ésta puede exhibirse a la persona a la que se ha de proporcionar”.

Artículo 10: Integridad de una comunicación electrónica. “Para efectos del Artículo nueve anterior, se considerará que la información consignada en una comunicación electrónica es íntegra, si atiende a los criterios siguientes: a) Esta se ha mantenido completa y sin alteraciones que no sean la adición de algún endoso o algún cambio sobrevenido en el curso normal de su transmisión, archivo o presentación; y, b) El grado de Habilidad requerido se determinará teniendo en cuenta la finalidad para la que se generó la información, así como todas las circunstancias del caso”.

Artículo 11: Admisibilidad y fuerza probatoria de las comunicaciones electrónicas. “Las comunicaciones electrónicas serán admisibles como medios de prueba. No se negará



eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria en toda actuación administrativa judicial o privada a todo tipo de información en forma de comunicación electrónica, por el sólo hecho que se trate de una comunicación electrónica, ni en razón de no haber sido presentado en su forma original”.

Artículo 12: Criterio para valorar probatoriamente una comunicación electrónica. “Toda información presentada en forma de comunicación electrónica gozará de la debida fuerza probatoria de conformidad con los criterios reconocidos por la legislación para la apreciación de la prueba. Al valorar la fuerza probatoria de un mensaje de datos se habrá de tener presente la fiabilidad de la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el mensaje; la fiabilidad de la forma en la que se haya conservado la integridad de la información; la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente”.

Artículo 13: Conservación de las comunicaciones electrónicas. “Cuando cualquier norma jurídica requiera que ciertos documentos, registros o informaciones sean conservados, ese requisito quedará satisfecho mediante la conservación de las comunicaciones electrónicas, siempre que se cumplan las condiciones siguientes: a) Que la información que contengan sea accesible para su posterior consulta; b) Que la comunicación electrónica sea conservada en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o con algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida; y, c) Que se conserve, de haber



alguna, toda información o dato que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido.

No estarán sujetos a la obligación de conservación, los documentos, registros o informaciones que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción de la comunicación electrónica. Los libros y papeles podrán ser conservados en cualquier medio tecnológico que garantice su reproducción exacta”.

En el capítulo tercero, se establece los aspectos que han sido relacionados en este trabajo como puntuales relacionados con la contratación electrónica y la formación de los contratos por esta vía, y es la siguiente:

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”.

Artículo 16: Reconocimiento de las comunicaciones electrónicas por las partes. “En las relaciones entre el iniciador y el destinatario de una comunicación electrónica, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad u otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de comunicación electrónica”.



Artículo 17: Atribución de una comunicación electrónica. “Se entenderá que una comunicación electrónica proviene del Iniciador, si ha sido enviado por el propio iniciador. En las relaciones entre el iniciador y el destinatario, se entenderá que una comunicación electrónica proviene del iniciador si ha sido enviado:

- a) Por alguna persona facultada para actuar en nombre del iniciador respecto de esa comunicación; o,
- b) Por un sistema de información programado por el iniciador o en su nombre para que opere automáticamente”.

Artículo 18: Presunción del origen de una comunicación electrónica. “En las relaciones entre el Iniciador y el destinatario, el destinatario tendrá derecho a considerar que una comunicación electrónica proviene del iniciador, y a actuar en consecuencia, cuando:

- a) Para comprobar que la comunicación provenía del iniciador, el destinatario haya aplicado adecuadamente un procedimiento aceptado previamente por el iniciador con ese fin; o, b) La comunicación electrónica que reciba el destinatario resulte de los actos de una persona cuya relación con el iniciador, o con algún mandatario suyo, le haya dado acceso a algún método utilizado por el iniciador para identificar una comunicación, electrónica como propia.

Lo expresado en este Artículo, no se aplicará a partir del momento en que el destinatario haya sido informado por el iniciador que la comunicación electrónica no provenía del iniciador y haya dispuesto de un plazo razonable para actuar en consecuencia; o, en los casos previstos en la literal b) de este Artículo, desde el



momento en que el destinatario sepa, o debiera saber de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que la comunicación electrónica no provenía del iniciador.”

Artículo 19: Concordancia de la comunicación electrónica enviada con la comunicación electrónica recibida. “Siempre que una comunicación electrónica provenga del iniciador o que se entienda que proviene de él, o siempre que el destinatario tenga derecho a actuar con arreglo a este supuesto, en las relaciones entre el iniciador y el destinatario, éste último tendrá derecho a considerar que la comunicación electrónica recibida corresponde a la que quería enviar el iniciador, y podrá proceder en consecuencia. El destinatario no gozará de este derecho si sabía, o hubiera sabido, de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que la transmisión había dado lugar a un error en la comunicación electrónica recibida. El destinatario tendrá derecho a considerar que cada comunicación electrónica recibida es una comunicación electrónica separada y al actuar en consecuencia, salvo en la medida en que duplique otra comunicación electrónica, y que el destinatario sepa, o debiera saber de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que la nueva comunicación electrónica era un duplicado”.

Artículo 20: 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 éstos 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 recibido 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 la comunicación electrónica no ha sido enviada en tanto que no se haya recibido el acuse de recibo”.

Artículo 21: Falta de acuse de recibo. “De conformidad con el Artículo anterior, cuando el iniciador no haya indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, si no ha recibido acuse en el plazo fijado o convenido o no se ha fijado o convenido ningún plazo, en un plazo de cinco días el iniciador podrá: a) Dar aviso al destinatario de que no ha recibido acuse de recibo y fijar un plazo razonable para su recepción; y, b) De no recibir acuse dentro del plazo fijado conforme a la literal a) anterior, podrá, dando aviso de ello al destinatario, considerar que la comunicación electrónica no ha sido enviada o ejercer cualquier otro derecho que pueda tener”.

Artículo 22: Presunción de recepción de una comunicación electrónica. “Cuando el iniciador reciba acuse de recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido la comunicación electrónica correspondiente. Esa presunción no implicará que la comunicación electrónica corresponda al mensaje recibido. Cuando en el acuse de recibo se indique que (a comunicación electrónica recibida cumple con los requisitos



técnicos convenidos o enunciados en alguna norma técnica aplicable, se presumirá que ello es así”.

Artículo 23: Efectos jurídicos. “Salvo en lo que se refiere al envío o recepción, de comunicaciones electrónicas, los Artículos 21 y 22, no obedecen al propósito de regir las consecuencias jurídicas que puedan derivarse de esa comunicación electrónica o de acuse de recibo. Las consecuencias jurídicas de las comunicaciones electrónicas se regirán conforme a las normas aplicables al acto o negocio jurídico contenido en dicho mensaje de datos”.

Artículo 24: Tiempo y lugar del envío y la recepción de las comunicaciones electrónicas. “De no convenir otra cosa a) iniciador y el destinatario, la comunicación electrónica se tendrá por:

a) Expedida: en el momento en que saiga de un sistema de Información que esté bajo el control del iniciador o de la parte que la envíe en nombre de éste o, si la comunicación electrónica no ha salido de un sistema de información que esté bajo el control del iniciador o de la parte que la envíe en nombre de éste, en el momento en que esa comunicación se reciba.

b) Recibida: en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en una dirección electrónica que él haya designado. La comunicación electrónica se tendrá por recibida en otra dirección electrónica del destinatario en el momento en que pueda ser recuperada por el destinatario en esa dirección y en el momento en que el destinatario tenga conocimiento de que esa comunicación ha sido enviada a dicha dirección. Se



presumirá que una comunicación electrónica puede ser obtenida por el destinatario en el momento en que llegue a la dirección electrónica de éste.

c) La comunicación electrónica se tendrá por expedida en el lugar en que el iniciador tenga su establecimiento y por recibida en el lugar en que el destinatario tenga el suyo, conforme se determine en función de lo dispuesto en esta ley.

d) La literal b) del presente Artículo será aplicable aun cuando el sistema de información que sirva de soporte a la dirección electrónica esté ubicado en un lugar distinto de aquel en que se tenga por recibida la comunicación en virtud de la literal c) del presente Artículo”.

Artículo 25: Invitaciones para presentar ofertas. “Toda propuesta de celebrar un contrato presentada por medio de una o más comunicaciones electrónicas, que no vaya dirigida a una o varias partes determinadas, sino que sea generalmente accesible para toda parte que haga uso de sistemas de información, así como toda propuesta que haga uso de aplicaciones interactivas para hacer pedidos a través de dichos sistemas, se considerará una invitación a presentar ofertas, salvo que indique claramente la intención de la parte que presenta la propuesta de quedar obligada por su oferta en caso de que sea aceptada”.

Artículo 26: Empleo de sistemas automatizados de mensajes para la formación de un contrato. “No se negará validez ni fuerza obligatoria a un contrato que se haya formado por la interacción entre un sistema automatizado de mensajes y una persona física, o por la interacción entre sistemas automatizados de mensajes, por la simple razón de



que ninguna persona física haya revisado cada uno de los distintos actos realizados a través de los sistemas o el contrato resultante de tales actos ni haya intervenido en ellos”.

Artículo 27: Disponibilidad de las condiciones contractuales. “Nada de lo dispuesto en la presente ley afectará a la aplicación de regla de derecho alguna por la que se obligue a una parte que negocie algunas o todas las condiciones de un contrato mediante el intercambio de comunicaciones electrónicas a poner a disposición de la otra parte contratante, de determinada manera, las comunicaciones electrónicas que contengan las condiciones del- contrato, ni eximirá a una parte que no lo haga de las consecuencias jurídicas de no haberlo hecho”.

Artículo 28: Error en las comunicaciones electrónicas. “Cuando una persona física cometa un error al introducir los datos de una comunicación electrónica intercambiada con el sistema automatizado de mensajes de otra parte y dicho sistema no le brinde la oportunidad de corregir el error, esa persona, o la parte en cuyo nombre ésta haya actuado, tendrá derecho a retirar la parte de la comunicación electrónica en que se produjo dicho error, si:

- a) La persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, notifica a la otra parte el error tan pronto como sea posible después de haberse percatado de éste y le indica que lo ha cometido; y si,
- b) La persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, no ha utilizado bienes o servicios ni ha obtenido ningún beneficio material o valor de los bienes o



servicios, si los hubiere, que haya recibido de la otra parte. Nada de lo dispuesto en el presente Artículo afectara a la aplicación de regla de derecho alguna que regule las consecuencias de un error cometido, a reserva de lo dispuesto en el primer párrafo de este Artículo”.

Artículo 29: Ubicación de las partes. “Para los fines de la presente ley, se presumirá que la sede o el lugar del establecimiento comercial de una parte está en el lugar por ella indicado, salvo que otra parte demuestre que la parte que hizo esa indicación no tiene sede o establecimiento comercial alguno en ese lugar. Si una parte no ha indicado la sede o el lugar del establecimiento comercial, y tiene más de un establecimiento comercial, se considerará como tal, para los efectos de la presente Ley, el que tenga la relación más estrecha con el contrato pertinente, habida cuenta de las circunstancias conocidas o previstas por las partes en cualquier momento antes de la celebración del contrato o al concluirse éste. Si una persona física no tiene establecimiento comercial, se tendrá en cuenta su lugar de residencia habitual. Un lugar no constituye un establecimiento comercial por el solo hecho de que sea el lugar: a) Donde estén ubicados el equipo y la tecnología que sirven de soporte para el sistema de información utilizado por una de las partes para la formación de un contrato; o, b) Donde otras partes puedan obtener acceso a dicho sistema de información. El hecho de que una parte haga uso de un nombre de dominio o dé una dirección de correo electrónico vinculado a cierto país no crea la presunción de que su establecimiento comercial se encuentra en dicho país”.



Artículo 30: Requisitos de información. “Nada de lo dispuesto en la presente ley afectará a la aplicación de norma jurídica alguna en virtud de la cual las partes deban revelar su identidad, la ubicación de su establecimiento u otros datos, ni eximirá de consecuencias jurídicas a una parte que haya hecho a este respecto declaraciones inexactas, incompletas o falsas”.

A partir de la siguiente normativa se regula lo relacionado con la firma electrónica avanzada y prestadora de servicios de certificación, como algo novedoso dentro de la contratación electrónica.

Artículo 33: 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. Se excluye de esta normativa lo referente a las disposiciones por causa de muerte y a los actos jurídicos del derecho de familia. Cuando una firma electrónica avanzada haya sido fijada en una comunicación electrónica se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar esa comunicación electrónica y de ser vinculado con el contenido del mismo. Para considerarse fiable el uso de una firma electrónica avanzada, ésta tendrá que incorporar como mínimo los atributos siguientes:



- a) Que los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al firmante;
- b) Que los datos de creación de la firma estaban, en el momento de la firma, bajo el control exclusivo del firmante;
- c) Que sea posible detectar cualquier alteración de la firma electrónica hecha después del momento de la firma; y,
- d) Cuando uno de los objetivos del requisito legal de la firma consista en dar seguridades en cuanto a la integridad de la información a que corresponde, que sea posible detectar cualquier alteración de esa información hecha después del momento de la firma. Lo dispuesto en este Artículo se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de que cualquier persona demuestre, de cualquier otra manera, la fiabilidad de una firma electrónica; o, que aduzca pruebas de que una firma electrónica no es fiable”.

Artículo 35. Proceder del firmante: “Cuando puedan utilizarse datos de creación de firmas para crear una firma con efectos jurídicos, cada firmante deberá:

- a) Actuar con la diligencia razonable para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma.
- b) Sin dilación indebida, utilizar los medios que le proporcione el prestador de servicios de certificación conforme la presente ley, o en cualquier caso esforzarse razonablemente, para dar aviso a cualquier persona que, según pueda razonablemente prever el firmante, pueda considerar fiable la firma electrónica o prestar servicios que la apoyen si:
  1. El firmante sabe que los datos de creación de la firma han quedado en entredicho; o,



2. Las circunstancias de que tiene conocimiento el firmante dan lugar a un riesgo considerable de que los datos de creación de la firma hayan quedado en entredicho.

c) Cuando se emplee un certificado para refrendar la firma electrónica, actuar con diligencia razonable para cerciorarse que todas las declaraciones que haya hecho en relación con el ciclo vital del certificado o que hayan de consignarse en él son exactas y cabales. Serán a cargo del firmante las consecuencias jurídicas que entrañe el hecho de no haber cumplido los requisitos anteriores enunciados en éste Artículo”.

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 (Irma eran validos 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 ésta 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,
5. Sí existe un medio para que el firmante de aviso de que los datos de creación de la firma están en entredicho, conforme a lo dispuesto en la literal b) del Artículo 35 de la presente ley;
6. Si se ofrece un servicio de revocar oportunamente el certificado.

e) Cuando se ofrezcan servicios conforme al numeral 5 de la literal d) del presente Artículo, proporcionar un medio para que el firmante de aviso conforme a la literal b) del Artículo 35 de esta ley y, cuando se ofrezcan servicios en virtud del numeral 6 del inciso d) del presente Artículo, cerciorarse que existe un servicio para revocar oportunamente el certificado.

f) Utilizar, al prestar servicios, sistemas, procedimientos y recursos humanos fiables.



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”.

Artículo 37. Fiabilidad: “A los efectos de la literal f) del Artículo 36 anterior, para determinar si los sistemas, procedimientos o recursos humanos utilizados por un prestador de servicios de certificación son fiables, y en qué medida lo son, podrán tenerse en cuenta los factores siguientes:

- a) Los recursos humanos y financieros, incluida la existencia de activos;
- b) La calidad de los sistemas de equipo y programas informáticos;
- c) Los procedimientos para la transmisión del certificado y las solicitudes de certificados, y la conservación de registros;
- d) La disponibilidad de la información para los firmantes nombrados en el certificado y para las partes que confíen en éste;
- e) La periodicidad y el alcance de la auditoría realizada por un órgano independiente;
- f) La existencia de una declaración del Estado, de un órgano de acreditación o del prestador de servicios de certificación respecto del cumplimiento o la existencia de los factores que anteceden; o,
- g) Cualesquiera otros factores pertinentes”.

Artículo 38: Proceder de la parte que confía en el certificado. “Serán de cargo de la parte que confía en el certificado las consecuencias jurídicas que produzca el hecho que no haya tomado medidas razonables para:

- a) Verificar la fiabilidad de la firma electrónica; o,



b) Cuando la firma electrónica esté refrendada por un certificado:

- i. Verificar la validez, suspensión o revocación del certificado; y,
- ii. Tener en cuenta cualquier limitación en relación con el certificado”.

Artículo 39: Reconocimiento de certificados extranjeros y de firmas electrónicas extranjeras. “Al determinar si un certificado o una firma electrónica producen efectos jurídicos, o en qué medida los producen, no se tomará en consideración:

a) Lugar en que se haya expedido el certificado o en que se haya creado o utilizado la firma electrónica; ni,

b) El lugar en que se encuentre el establecimiento del expedidor o del firmante. Todo certificado expedido en el extranjero producirá los mismos efectos jurídicos que el expedido dentro del territorio de la República, si se presenta un grado de fiabilidad sustancialmente equivalente. Toda firma electrónica creada o utilizada en el extranjero producirá los mismos efectos jurídicos que la expedida dentro del territorio de la República, si presenta un grado de fiabilidad sustancialmente equivalente. A efectos de determinar si un certificado o una firma electrónica presentan un grado de fiabilidad sustancialmente equivalente para los fines de los dos párrafos anteriores del presente Artículo, se tomarán en consideración las normas internacionales reconocidas y cualquier otro factor pertinente. Cuando, sin perjuicio de lo dispuesto en los tres párrafos anteriores del presente Artículo, las partes acuerden entre si la utilización de determinados tipos de firmas electrónicas o certificados, se reconocerá que ese acuerdo es suficiente a efectos del reconocimiento transfronterizo, salvo que el acuerdo no sea válido o eficaz conforme al derecho aplicable”.



Artículo 41: Actividades de los prestadores de servicios de certificación. “Los prestadores de servicios de certificación autorizados por el Ministerio de Economía para prestar sus servicios en el país, podrán realizar, entre otras, las actividades siguientes:

a) Emitir certificados en relación con las firmas electrónicas avanzadas de personas naturales o jurídicas, ya sean éstas digitales o de cualquier otra índole.

b) Emitir certificados sobre la verificación respecto de la alteración entre el envío y recepción de las comunicaciones electrónicas.

c) Ofrecer o facilitar los servicios de creación de firmas electrónicas avanzadas certificadas, ya sean estas digitales o de cualquier otra índole.

d) Emitir certificados en relación con la persona que posea un derecho u obligación con respecto a los documentos enunciados en las literales f) y g) del Artículo 31 de la presente ley.

e) Ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de comunicaciones electrónicas.

f) Ofrecer los servicios de archivo y conservación de comunicaciones electrónicas, g)

Certificar en los certificados que expidan, las condiciones profesionales del titular de la firma para efectos de constituir prueba frente a cualquier entidad pública o privada”.

Artículo 44: Terminación unilateral. “Salvo acuerdo entre las partes, el prestador de servicios de certificación podrá dar por terminado el acuerdo de vinculación con el firmante dando un preaviso no menor al plazo de noventa (90) días. Vencido este término, el prestador de servicio de certificación revocará los certificados que se



encuentren pendientes de expiración. Igualmente, el firmante podrá dar por terminado el acuerdo de vinculación con la sociedad de certificación dando un preaviso no inferior al plazo de treinta (30) días”.

Artículo 46: Contenido de los certificados. “Un certificado emitido por un prestador de servicios de certificación autorizada, además de estar firmado electrónicamente por éste, debe contener por lo menos lo siguiente:

- a) Nombre, dirección y domicilio del firmante.
- b) Identificación de) firmante nombrado en el certificado.
- c) El nombre, la dirección y el lugar donde realiza actividades la prestadora de servicios de certificación.
- d) La clave pública del usuario en los casos de la tecnología de criptografía asimétrica.
- e) La metodología para verificar la firma electrónica del firmante impuesta en la comunicación electrónica.
- f) El número de serie del certificado.
- g) Fecha de emisión y expiración del certificado”.

### 3.3 Factores sociales, culturales y educativos en Guatemala

Dentro de los que se pueden señalar, se encuentran como principales, los siguientes:

- a) La poca factibilidad de la población guatemalteca, para acceder a medios computarizados para entrar en el mundo de la contratación electrónica.



- b) El factor económico que incide directamente en el cultural y educativo, contribuye a determinar que un buen porcentaje de la población guatemalteca no participa de este tipo de contrataciones.
- c) Dentro del grueso sector de la población que no participa, si se encuentra otro que forma parte del sector productivo y económico en Guatemala, que podría ser de beneficio para estos y por ende para sus familias, trabajadores, etc.
- d) De utilizarse esta forma de contratación, se encuentran la mayoría de la población ante la imposibilidad de reclamo de daños y perjuicios conforme la normativa guatemalteca, porque esta no es adecuada a esa realidad.
- e) Con esta forma de contratación, no existe cercanía entre el vendedor y el comprador para proceder con una queja del producto, en cualquier momento.
- f) Así también el factor determinante en cuanto al cobro o poder hacer valida la garantía del producto comercializado.
- g) Se pierde la capacidad de visualización del producto en comercialización o conocimiento físico del producto, a través de esta forma de contratación, y puede resultar que como se observaba el producto en la computadora no es igual a verlo físicamente cuando ya lo tenga en su poder.

### 3.4 Los factores de desprotección en el comercio electrónico a falta de una Ley específica en Guatemala

Dentro de los que se señalan como principales se describe los siguientes:



- a) Es un sistema ventajoso para el proveedor de bienes o servicios, porque aparte de lo que pudiera suceder con el usuario o consumidor, también, representa ventajas en cuanto al personal, ya que elimina obligaciones con trabajadores por los contratos.
- b) Respecto a los costos de los distribuidores, también resulta ventajoso para el proveedor de bienes o servicios, utilizar esta forma de contratación.
- c) Elimina las pérdidas por mercancía robada, a través de estos medios, así como elimina días muertos por causas de huelga, en el caso de los trabajadores.
- d) Le genera mayores ganancias por venta unitaria de un producto.
- e) Ahora bien, podría ser ventajoso para el consumidor o usuario utilizar esta forma de contratación por lo siguiente: ayuda a encontrar un producto a menor costo, a realizar mejor negociación con el vendedor. Respecto a la comodidad en la adquisición del bien o producto.

## CAPÍTULO IV



4. Necesidad de que se regule el comercio electrónico a través de una Ley específica dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco

Como los cuadros siguientes lo indican, se realizaron entrevistas a 15 usuarios de los servicios de Internet, teniendo como objetivo principal confrontar la realidad en cuanto a la consideración de los entrevistados acerca de que si creen que se encuentran protegidos jurídicamente en el comercio electrónico y las implicaciones que ello conlleva, haciendo una pequeña introducción al entrevistado acerca de lo que se pretendía realizar con esta investigación y que tenía fines didácticos y de comparación para hacer una propuesta efectiva, tal como sucedió en este caso.

### 4.1 Entrevistas

Las entrevistas se dirigieron a usuarios de los servicios de Internet así como tomando en consideración las denuncias que se plantean en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, y consistió en la realización de cinco preguntas puntuales y cerradas, por lo que a continuación se presentan los resultados del trabajo de campo.



### CUADRO No. 1

PREGUNTA: ¿Considera que dentro su experiencia, es frecuente que se cometan fraudes, estafas, etc. En cuanto a la forma de contratar electrónicamente?

Respuesta	Cantidad
Si	05
No	05
No contesto	05
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, octubre del año 2009.

### CUADRO No. 2

PREGUNTA: ¿ Cree usted que el Código Civil regula una protección a los contratantes especialmente a la parte más débil respecto al comercio electrónico?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	15
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, octubre año 2009.



### CUADRO No. 3

PREGUNTA: ¿Cree usted que es suficiente la actual legislación para regular todas las vicisitudes en que se encuentran los contratantes, especialmente la parte más débil frente al uso de tecnologías derivado de las transacciones comerciales que se realicen?

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	13
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, octubre año 2009.

### CUADRO No. 4

PREGUNTA: ¿Cree usted que se ve limitado el ejercicio de la autonomía de voluntad en la contratación, especialmente para una de las partes, cuando las realizan a través de medios electrónicos y normalmente eso perjudica a la parte más débil?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, octubre año 2009.



### CUADRO No. 5

PREGUNTA: ¿Cree usted que existen consecuencias perjudiciales para los contratantes, especialmente para la parte más débil, que no exista una normativa específica en materia de protección respecto al comercio electrónico?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, octubre año 2009.

#### 4.3 Bases para que se incluya un marco normativo específico que regule la protección de los derechos de los consumidores o usuarios en el comercio electrónico

Esta ley debe contener por lo menos, las siguientes bases:

1. Por medio de ella, se debe definir y reglamentar el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y otras disposiciones afines.
2. Dentro del ámbito de aplicación, debe indicarse que será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) En las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; b) En las advertencias escritas que por disposición legal deban ir



necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

3. Debe existir una normativa que describa las definiciones para la aplicación de la ley. Dentro de ellas, pueden estar en forma concreta: a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax; b) Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: 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, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; 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; c) Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación; d) Entidad de Certificación. Es aquella persona que,



autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales; e) Intercambio Electrónico de Datos (EDI). La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto; f) Sistema de Información. Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.

4. También debe existir una norma que se encargue de reglas para la interpretación concreta de la ley, y por lo menos debe indicar que en la interpretación de la ley habrán de tenerse en cuenta su origen internacional, la necesidad de promover la uniformidad de su aplicación y la observancia de la buena fe. Las cuestiones relativas a materias que se rijan por la ley y que no estén expresamente resueltas en ella, serán dirimidas de conformidad con los principios generales en que ella se inspira.
5. También aspectos relacionados con las modificaciones de los acuerdos. El reconocimiento jurídico de los mensajes de datos, los requisitos en los mensajes de datos. Lo relacionado a la integridad de un mensaje de datos, la admisibilidad y fuerza probatoria de los mensajes, los criterios para valorar probatoriamente un mensaje de datos, la conservación de los mensajes de datos



6. La validez y formación de los contratos, algo relacionado con los mensajes de datos duplicados, el acuse de recibo, un apartado para regular lo relativo a los suscriptores de firmas digitales, la responsabilidad de éstos,
7. La necesidad de crear una entidad controladora o supervisora al respecto, pudiéndose llamar Superintendencia de Industria y Comercio, y que deberá tener como mínimo las siguientes funciones:
  1. Autorizar la actividad de las entidades de certificación en el territorio nacional.
  2. Velar por el funcionamiento y la eficiente prestación del servicio por parte de las entidades de certificación.
  3. Realizar visitas de auditoría a las entidades de certificación.
  4. Revocar o suspender la autorización para operar como entidad de certificación.
  5. Imponer sanciones a las entidades de certificación en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio.
  6. Ordenar la revocación de certificados cuando la entidad de certificación los emita sin el cumplimiento de las formalidades legales.
  7. Designar los repositorios y entidades de certificación en los eventos previstos en la ley.
  8. Emitir certificados en relación con las firmas digitales de las entidades de certificación.
  9. 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 entidades de certificación.

De conformidad con lo anterior, y efectuando un análisis personal de los resultados del trabajo de campo realizado, es importante determinar lo siguiente:



1. Es evidente de que la muestra seleccionada al quince personas que se entrevistaron, fueron suficientes para determinar la desprotección en que se encuentran en el tema del comercio electrónico.
2. Ante la institución de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, regularmente se presentan personas a denunciar ser víctimas de abusos por parte de proveedores de bienes o servicios, es decir, es la dependencia indicada para denunciar abusos y arbitrariedades.
3. Está claro para quien escribe, que no solo existe un desconocimiento de las normas protectoras de los derechos de los consumidores o usuarios, sino que también esto se evidencia a través del comercio electrónico.

A pesar de que no se pudo determinar que muchas de las denuncias se derivan de los abusos cometidos dentro del comercio electrónico y en perjuicio de los consumidores o usuarios, resulta evidente de que por lo novedoso de los servicios que se puedan adquirir mediante contratos a través del Internet, no son accesibles a toda la población, sino a un sector de la población que pudiera decirse cuenta con su economía aceptable para cubrir los costos que ello implica, así también, contar con tarjetas de crédito, de debito, precisamente para realizar este tipo de transacciones.

## CONCLUSIONES



1. El comercio electrónico constituye el empleo de tecnología utilizada como herramienta para favorecer las relaciones comerciales entre los particulares.
2. Existe una protección jurídica nacional e internacional hacia los consumidores o usuarios como producto del comercio electrónico, sin embargo, la nacional, no es suficiente.
3. La mayoría de la población guatemalteca desconoce que exista una protección legal hacia los consumidores o usuarios respecto del comercio electrónico, lo que impide y dificulta que estos puedan hacer valer sus derechos cuando les son violentados.
4. La desprotección actual de los consumidores o usuarios en el comercio electrónico, produce perjuicios para éstos y ello responsabilidad en el Estado, por la falta de implementación de una ley específica que proteja sus intereses.
5. Dentro de la contratación electrónica, resulta importante lo que respecta a la firma digital, y como se determinó, esta no se encuentra certificada por una entidad de certificación pues no otorga más seguridad que un documento plasmado en un papel.



## RECOMENDACIONES



1. El Estado de Guatemala, tiene que encontrarse a la vanguardia de los avances derivado de las actividades del comercio electrónico, lo cual favorece el progreso y el desarrollo de un país y de sus habitantes, por lo que se deben propiciar las políticas sociales, económicas adecuadas para ese fin, por parte del mismo Estado.
2. Las normas nacionales al considerarlas insuficientes porque no regulan en forma típica las contrataciones electrónicas, propician que el Organismo Legislativo a través de la comisión respectiva, realice los estudios correspondientes, para estimar la realidad respecto a la protección legal, y crear los marcos normativos necesarios.
3. En virtud de que se desconoce por parte de la mayoría de la población que existan normas dispersa que protegen sus derechos como consumidores o usuarios derivados del comercio electrónico, el Estado de Guatemala, a través del Ministerio de Economía tiene la obligación de propiciar las políticas de comunicación y publicidad.
4. El Organismo Legislativo, en virtud de los perjuicios que se derivan de la desprotección en materia de comercio electrónico en el caso de los consumidores o usuarios, debe crear una ley específica que regule la protección de los intereses de los consumidores ante los nuevos sistemas de comercio electrónico.

5. Dentro de la contratación electrónica, específicamente lo referente a la firma digital, es necesario que al ser creada la ley específica, se establezca que la firma digital deba de ser certificada por una entidad de certificación, para que pueda otorgar certeza y seguridad jurídica a las personas que utilizan este tipo de contratación.



## BIBLIOGRAFÍA



ALCALÁ LINARES, Luis. **Historia de la computación**. Ed. Marineliz, Mexico, D.F.

1999.

AGUILAR GUERRA, Vladimir Osman. **Derecho de obligaciones**. s.e. Guatemala.

Impresos Serviprensa, Sociedad Anónima. 2005.

AGUILAR DÍAZ, José. **Tratado de responsabilidad civil**. Ed. José M. Cajica, Jr.

Sociedad Anónima, México. 1996.

AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil**. Ed. Universitaria.

Guatemala. 1973.

BARREIRO, Jorge. **El delito de daños en el código penal español**. Ed.

Madrid. España. 1983.

COSSIO Y CORRAL Alfonso de. **Instituciones de derecho civil**. Ed.

Civitas, Sociedad Anónima. España. 1991.

ESCOBAR, Mario. **El comercio electrónico, perspectiva presente y futura en**

**España**. s.e. Perú. 2000.

ESTEFANÍA, Joaquín. **Diccionario de la nueva economía.** Ed.  
Barcelona, España. 2001.



FARINELLA, Favio. **España y una completa regulación para Internet.** s.e.  
Madrid, 2000.

LASARTE ÁLVAREZ, C. y Botana, García G. **Colección legislación sobre  
protección de los consumidores.** Ed. Madrid. España. 2002.

MARTINEZ, Alberto. **Comercio electrónico, firma digital y autoridades de  
certificación.** Ed. civitas. España. 2002.

MARTÍNEZ RAVE, Gilberto. **Responsabilidad civil extracontractual.** Décima  
ed. Ed. Temis, Sociedad Anónima. Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1998.

PALLARES, Eduardo. **Diccionario de derecho procesal civil.** Ed.  
Porrúa. Sociedad Anónima. México. 1984.

PORTO MACEDO Junior Ronaldo. **La globalización, la regulación y el derecho  
del consumidor.** s.e. Argentina. 2004. ←

RIBAS, José. **Aspectos jurídicos del comercio electrónico en internet.** Ed.  
Aranzadi, México, 2003.

SUAY HERNÁNDEZ, B. C. **Los elementos básicos de los delitos y faltas de daños**

s.e. Barcelona, 1991.



SUÁREZ, Antonio. **Nueva sociedad y nueva economía, los grandes desafíos del siglo veintiuno.** Ed. Pearson Educación. Buenos Aires, Argentina. 2001.

TALENS HERNÁNDEZ, Sergio. **Internet, redes de computadores y sistemas de información.** Ed. Paraninfo, Guatemala, 1995.

#### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala.** Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

**Normativa de las Naciones Unidas referidas al comercio electrónico, y legislación comparada en el tema del comercio electrónico.**

**Código Civil.** Decreto Ley 106 del Jefe de Estado

**Código de Comercio.** Decreto 2-70 del Congreso de la República

**Código Procesal Civil y Mercantil.** Decreto Ley 107 del Jefe de Estado

**Código Penal.** Decreto 17-73 del Congreso de la República



**Ley de Protección al Consumidor o Usuario.** Decreto 6-2003 del Congreso de La República.

**Ley para el Reconocimiento de la Comunicaciones y Firmas Electrónicas.**  
Decreto 25-2008 del Congreso de la República.

**Sitios web consultados**

[http:// www.goesjurídica.com.thlm](http://www.goesjurídica.com.thlm).

<http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>