

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

“LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO”

TESIS DE GRADO

LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS
CARNET 12956-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

“LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

POR
LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS

PREVIO A CONFERÍRSELE

LOS TÍTULOS DE ABOGADA Y NOTARIA Y EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO

VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

SECRETARIO: LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ

DIRECTOR DE CARRERA: LIC. ERICK MAURICIO MALDONADO RÍOS

DIRECTOR DE CARRERA: MGTR. JUAN FRANCISCO GOLOM NOVA

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA BELEN PUERTAS CORRO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MARIA ANDREA BATRES LEON

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

Licda. Helena C. Machado
Abogada y Notaria

Guatemala, 02 Octubre 2017.

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Honorables Miembros del Consejo:

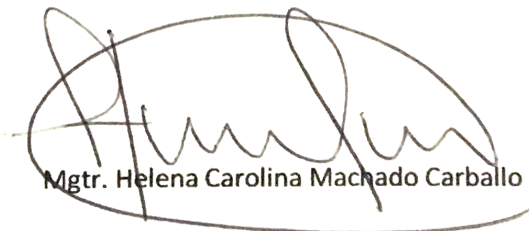
Me dirijo a ustedes con el objeto de hacer de su conocimiento que, en cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, procedí a realizar la **Revisión de Fondo y de Forma** a que se refiere el Instructivo de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, del trabajo de tesis titulado **“LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO”** elaborado por la estudiante **LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS**.

Luego de efectuada la revisión, se sugirieron algunas correcciones a la estudiante Ramírez Rodas, quien cumplió con presentar las mismas dentro del plazo establecido en el Instructivo de Tesis de esa Facultad. En tal virtud, considero que el contenido de la tesis en referencia se encuentra estructurada conforme los requerimientos y regulaciones existentes de la Universidad Rafael Landívar para el efecto.

Por lo expuesto, emito a favor del trabajo de tesis investigado y elaborado por Luisa María Ramírez Rodas de conformidad con los requisitos reglamentarios, **DICTAMEN FAVORABLE SOBRE LA PERTINENCIA DE EMITIR LA ORDEN DE IMPRESIÓN**, a efecto de que se continúen con los procedimientos establecidos por esa Universidad, toda vez que el presente trabajo es apto como tesis para que a la autora del mismo se le confiera el Grado Académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Habiendo cumplido con el encargo encomendado por esa Facultad, me suscribo con muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,


Mgtr. Helena Carolina Machado Carballo



11 calle 22-49 zona 11. Residenciales San Jorge Guatemala Guatemala
Teléfono: (502) 52067801

M.A. María Andrea Batres León
Abogado y Notario

Guatemala, 17 de julio de 2017

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Honorables Miembros del Consejo:

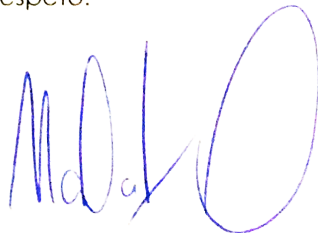
Me dirijo a ustedes con el objeto de hacer de su conocimiento que, de acuerdo con el nombramiento recaído en mi persona como asesora del trabajo de tesis titulado "**LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO**", elaborado por la estudiante **LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS con carnet 1295609**.

Luego de efectuada la revisión se sugirieron algunas correcciones al alumno, quien cumplió con presentar las mismas dentro del plazo establecido en el Instructivo de Tesis de la Facultad. En tal virtud, considero que el contenido de la tesis referida se encuentra estructurado conforme a los requerimientos y regulaciones existentes en la Universidad Rafael Landívar.

Por lo expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE SOBRE LA PERTINENCIA DE** del trabajo de tesis titulado "**LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO**", elaborado por la estudiante **LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS con carnet 1295609**, a efecto de que continúe con los procedimientos establecidos por la Universidad Rafael Landívar, toda vez que dicho trabajo es apto, para que a la autora de la tesis se le confiera el Grado Académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Habiendo cumplido con la designación encomendada por esta Facultad, me suscribo con muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,



M.A. María Andrea Batres León
Abogada y Notaria



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
No. 071592-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LUISA MARÍA RAMÍREZ RODAS, Carnet 12956-09 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, del Campus Central, que consta en el Acta No. 07612-2017 de fecha 2 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“LA APLICACIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE SUSCRIBEN CONTRATOS ELECTRÓNICOS, DE CONFORMIDAD CON EL ORDENAMIENTO JURÍDICO GUATEMALTECO”

Previo a conferírsele los títulos de ABOGADA Y NOTARIA y el grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 3 días del mes de octubre del año 2017.



LIC. CHRISTIAN ROBERTO VILLATORO MARTÍNEZ, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por guiarme a lo largo de mi vida y por estar a mi lado en cada momento, por darme sabiduría.

A MIS PADRES: Ricardo Alfredo Ramírez Fonseca y Sonia Lisbeth Rodas Piedra Santa, que son mi mayor bendición es esta vida, por estar a mi lado en cada momento de mi vida, por apoyarme siempre en cada sueño y en cada meta que me propongo realizar, por ser ese ejemplo de bondad, amor, perseverancia y por haberme inculcado esos valores tan esenciales que me hacen hoy en día la persona que soy y por enseñarme que Dios debe ser el centro de mi vida siempre.

A MIS HERMANOS: Sonia Engaddi Ramírez Rodas y Gustavo Alfredo Ramírez Vargas por ser una bendición en mi vida y enseñarme siempre a luchar por lo que quiero.

A LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR: Por formarme profesionalmente, fortaleciendo mis principios, valores y ética profesional.

A MI PAÍS: Guatemala, porque creo en su grandeza.

Responsabilidad: La autora es la única responsable por el contenido del presente trabajo, incluyendo las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación contiene un análisis acerca de la aplicación de mediación, conciliación y arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos online en protección de los consumidores en contratos electrónicos en Internet de conformidad con el ordenamiento jurídico guatemalteco.

Previo a realizar el análisis a profundidad se incluyen todos los aspectos doctrinarios fundamentales acerca de cómo estos mecanismos alternativos de solución de conflictos online solucionan problemas derivados de contratos electrónicos suscritos en Internet siendo este uno de los medios de contratación actualmente más utilizados a nivel mundial, así como también antecedentes e historia, que servirán para poder comprender cuál es el rol de cada una de la partes que se ven involucradas en este tipo de contratos y así por llegar a determinar cómo operan estos métodos protegiendo a la consumidor en esta modalidad de contratación.

Como parte de la investigación, se busca poder llegar a analizar ventajas y desventajas para los contratantes así como sus derechos y obligaciones contempladas en el ordenamiento jurídico guatemalteco relativo a estos mecanismos alternativos de solución de conflictos así mismo poder analizar otros cuerpos normativos.

Y para finalizar se realiza un análisis en donde se entrevistan a varios profesionales del derecho que conocen acerca del tema o están involucrados en lo que son los mecanismos de resolución de controversias y aunado a ello se realizaron encuestas a consumidores para poder estudiar más a fondo la postura que adopta en este tipo de contratos en Guatemala.

Índice

Introducción.....	5
Capítulo 1. Comercio electrónico.....	7
1.1. Definición y nociones generales.....	7
1.2. Situación nacional e internacional del comercio electrónico.....	9
1.3. Aspectos jurídicos de la tecnología que emplea los consumidores en contrataciones por Internet.....	12
1.4. Clases y modalidades de contratos electrónicos suscritos en Internet.....	15
1.5. Tratados y organismos internacionales que regulan el comercio internacional y comercio electrónico.....	17
Capítulo 2. Los contratos suscritos en internet y su autorregulación.....	24
2.1 Formalidades y elementos que le dan validez a un contrato electrónico.....	24
2.2 Condiciones generales de los contratos suscritos por internet.....	30
2.3 Contratos de adhesión suscritos en internet.....	34
2.4 La autorregulación en contratos electrónicos.....	36
2.5 Códigos de conducta.....	38
Capítulo 3. Protección al consumidor.....	40
3.1 Derechos del consumidor y usuario.....	40

3.2 Protección de datos del consumidor en la contratación por Internet.....	44
3.3 Conflictos del consumidor mediante una red de Internet.....	49

Capítulo 4. Mecanismos alternativos para la solución de conflictos derivados de la contratación en internet por el consumidor o usuario en Guatemala.....54

4.1 Métodos alternativos de resolución de conflictos en contratos suscritos en internet.....	54
--	----

4.2 Conciliación.....61

4.2.1 Definición.....	61
-----------------------	----

4.2.2 Características básicas de la conciliación.....	62
---	----

4.2.3 Aspectos generales sobre la conciliación y conciliación electrónica.....	63
--	----

4.2.4 Ventajas y desventajas de la conciliación para el consumidor o usuario en contratos suscritos por Internet.....	64
---	----

4.3 Mediación.....66

4.3.1 Definición.....	66
-----------------------	----

4.3.2 Características básicas de la mediación.....	66
--	----

4.3.3 Aspectos generales sobre la mediación y mediación electrónica.....	67
--	----

4.3.4 Ventajas y desventajas de la mediación para el consumidor o usuario en contratos suscritos por Internet.....	69
--	----

4.4 Arbitraje.....70

4.4.1 Definición.....	70
-----------------------	----

4.4.2 Características básicas del arbitraje.....	71
4.4.3 Aspectos generales sobre el arbitraje y arbitraje electrónico.....	71
4.4.4 Ventajas y desventajas del arbitraje para el consumidor o usuario en contratos suscritos por Internet.....	73
4.5 Los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas o Ciberarbitraje.....	75
4.5.1 Definiciones.....	75
4.5.2 Características básicas del ciberarbitraje.....	77
4.5.3 Aspectos generales sobre los mecanismos online para la resolución de disputas y el ciberarbitraje.....	78
4.5.4 Ventajas y desventajas de los mecanismos online para la resolución de disputas y el ciberarbitraje para el consumidor en contratos suscritos por Internet.....	79
4.6 Instituciones nacionales e internacionales que utilizan mecanismos alternativos de solución de controversias y que ayudan al consumidor o usuarios en conflictos derivados de contrataciones por Internet.....	81
Capítulo 5. Presentación y análisis y discusión de resultados.....	91
5.1 Resultados de la investigación.....	91
5.2 Instrumentos.....	94
5.2.1 Entrevistas.....	94
5.2.2 Encuestas.....	98
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	103
Referencias bibliográficas.....	106
Anexos.....	118

Introducción

La contratación electrónica es un tema de actualidad ya que la compra y venta por Internet es una de las actividades más frecuentes realizadas por millones de usuarios que hacen uso del internet en el mundo y actualmente es algo que se está expandiendo. Esta plataforma tecnológica es enorme y en la contratación electrónica no necesita la presencia física de las partes para realizar una contratación. Es por eso que ante tal situación, la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos es sumamente trascendental para resolver un conflicto de este tipo ya que el elemento que buscan los usuarios en contrataciones electrónicas es la rapidez y estos procedimientos para resolver conflictos por lo general tiene como característica agilizar los procesos.

En la actualidad y como consecuencia del desarrollo de la Internet, muchas entidades mercantiles ya solo operan en Internet por medio de tiendas virtuales en donde ofrecen bienes y servicios para los consumidores y usuarios del Internet, estas entidades lo que buscan es aumentar la confianza y lealtad en sus clientes para incrementar sus ventas y así alcanzar un número bastante alto de consumidores y usuarios que visiten su sitio web. En Internet la publicidad de un sitio web se obtiene de los mismos consumidores y usuarios mediante sus comentarios o reseñas que dejan en dicho sitio para que este tenga mayor credibilidad ya que en este mundo virtual la mejor publicidad la hacen los consumidores y usuarios.

La presente tesis titulada “La aplicación de mediación, conciliación y arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos online para la protección de los consumidores que suscriben contratos electrónicos, de conformidad con el ordenamiento jurídico guatemalteco”, tiene como objetivo general llegar a descubrir los múltiples métodos alternativos de resolución de controversias que existen online así también los que existen en el mundo no virtual, esto en todo lo relativo a la contratación electrónica en Internet y la importancia de la utilización e inclusión de estos métodos por parte de las entidades mercantiles en sus contratos.

Esto se realizó mediante una investigación jurídico comparativa y jurídico descriptiva, la primera porque se hizo un análisis de derecho comparado de la legislación que tienen otros países en el tema para así identificar las similitudes y diferencias que se adecuan a Guatemala, y Jurídico descriptiva ya que se estudiaron todos los aspectos de los métodos alternativos de resolución de conflictos online así también los que existen en el mundo no virtual, para poder evaluar la importancia de su utilización.

Así mismo se analizaron las diferentes modalidades de contratos que surgen del comercio electrónico y cómo estas modalidades favorecen o desfavorecen al consumidor, para que los consumidores y usuarios que contratan electrónicamente por Internet, logren conocer qué tipo de recursos pueden utilizar cuando se enfrenten a cualquier tipo de conflicto derivado de este tipo de contratación, ya que lo que se busca es que los consumidores y usuarios que han adquirido bienes o servicios por esta vía, puedan hacerlo de una manera confiada y segura y disolver cualquier tipo de problemática por la misma vía y naturaleza del contrato esta es virtualmente.

A lo largo de este trabajo investigación lo que se buscaba era responder a la pregunta de investigación ¿Pueden aplicarse métodos alternativos de resolución de conflictos online para proteger al consumidor en contratos electrónicos suscritos por Internet de conformidad con el ordenamiento jurídico guatemalteco? Esto Para lograr alcanzar el objetivo general de la misma, así como también los objetivos específicos.

Por tal motivo, se han planteado tres objetivos específicos que se pretenden alcanzar en los primeros cuatro capítulos, mientras que el último se refiere al análisis y discusión de resultados, en el cual se buscan presentar los hallazgos obtenidos en la elaboración de la investigación y plasmar las argumentaciones propias de la autora como un aporte. Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Analizar la legislación internacional que regula los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de manera virtual y si existe un vacío legal en cuanto a cómo estos son aplicables al comercio electrónico

2. Investigar qué instituciones se especializan y utilizan los mecanismos alternativos de resolución de conflictos derivados de la contratación del comercio electrónico en Guatemala;
3. Indagar si el uso de leyes procesales guatemaltecas adapta alguno de estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos en comercio electrónico siendo este uno de los factores económicos como mayor tendencia mundial.

Para esto se considera necesario realizar una investigación jurídica comparativa y descriptiva del estado del comercio electrónico en Guatemala analizando distintos segmentos. El mayor alcance de esta investigación fue llegar a descubrir los múltiples mecanismos alternativos de solución de conflictos online en lo relativo a la contratación electrónica, y cuál es la importancia de la utilización de estos métodos y cómo se adaptan a las diferentes modalidades de contratos que surgen del comercio electrónico y cómo estas protegen al consumidor. Otro alcance importante es que soluciones se pueden dar a cada modalidad cuando alguna de las partes incumpla la obligación principal del contrato ya que esta es una actividad en la cual muchas personas se ven involucrados día con día.

Dentro de las limitaciones que se presentaron fue el analizar los factores que determinan que el consumidor y usuario opten por este tipo de contratación, ya que actualmente son las nuevas tecnologías las que están a disposición tanto del consumidor y entidades mercantiles, para que por medio del Internet y los métodos alternativos de resolución de conflictos se facilita brindar soluciones adecuadas a este tipo de contratos, el tema de contratación electrónica es un tema novedoso por lo cual no existe mucha bibliografía física a la cual acudir en las diferentes bibliotecas, pero este no fue un obstáculo para la presente investigación ya que existe una amplia gama de bibliografía electrónica. Esto debido a que internacionalmente es un tema bastante abordado por autores expertos en comercio electrónico.

Esta investigación tiene como fin que todos los consumidores y usuarios conozcan qué tipo de mecanismos alternativos de solución de conflictos online existen relativo al comercio electrónico y que sepan que en un contrato electrónico esta manera de

resolver conflictos es la más adecuada ya que opera de la misma manera que se hizo la contratación y esto quiere decir que no hubo necesidad de la intervención física de las partes. El aporte más importante es que se puedan llegar a conocer las diferentes maneras y modalidades que existen para los consumidores y usuarios en este tipo de contratación.

El instrumento utilizado fueron entrevistas realizadas a profesionales que ejercen el derecho en Guatemala y que ven factible la aplicación de este tipo de mecanismos alternativos de solución de conflictos online en el país, también se realizaron encuestas las cuales fueron dirigidas a particulares (consumidores y usuarios) que han sido parte de un contrato, compra o suscripción a una página por Internet.

En términos generales, la presente investigación servirá como una referencia para todos aquellos consumidores, usuarios, empresarios y estudiantes de derecho u otras carreras afines a este tema, colegas y profesionales dedicados a la docencia, que deseen profundizar en el tema de contratación electrónica y mecanismos alternativos de solución de conflictos online y la forma en que este se encuentra contemplado en diversas legislaciones.

Capítulo 1. Comercio electrónico

1.1 Definición y nociones Generales

El Comercio electrónico es una herramienta que actualmente millones de usuarios utilizan para realizar intercambios de bienes y servicios. Con esto se puede decir que es este hoy en día es la mayor base de la economía digital y la que sostiene al mundo en su mayor parte. Para tener una interpretación más explícita de qué es economía de mercado en un término general el autor Manuel F. Ayáu expone en su libro el proceso económico que “economía es el resultado del libre actuar de la personas bajo reglas generales de conducta.”¹ Actualmente es la tecnología de información y comunicación virtual la que mantiene el mundo comunicado. Algunos autores la denominan la nueva era de la economía digital ya que es un fenómeno que tiene su origen en el ámbito privado y es por eso que existe una autorregulación. “Esto quiere decir que la comunicación virtual ayuda a este sector en términos de crecimiento de la productividad, reducción de costos, eliminación de barreras de entrada y salida en los mercados nacionales, eliminación de barreras al comercio internacional, multiplicación de las posibilidades de internacionalización de las empresas y, en términos agregados, de aceleración del crecimiento económico, incremento del empleo y desaceleración de los precios”.²

El proceso de compra, venta o intercambio de bienes y servicios de información es a través de las redes de comunicación y representa una gran variedad de posibilidades para adquirir bienes o servicios ofrecidos por proveedores en diversas partes del mundo.³

El Decreto 47-2008⁴ define el comercio electrónico en su artículo 2 como aquel que abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no

¹ Ayáu Córdón, Manuel F. *el proceso económico, Guatemala*, Editorial CEES, 2000, 3era.edicion, Pag.13-1.

² *Revista de economía ICE* No.793, García-Legaz Ponce, Jaime, “Sector público y Economía Digital”, España,

² *Revista de economía ICE* No.793, García-Legaz Ponce, Jaime, “Sector público y Economía Digital”, España, septiembre 2001, Pag.100. http://www.revistasice.info/cache/pdf/ICE_793_99-106_EBB5064E92C18F885F5CCA1C8DF373C2.pdf. Fecha de consulta 28 de enero 2017.

³ Comercio electrónico, Procuraduría Federal del Consumidor, México, 2015. http://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp. Fecha de consulta 28 de enero 2017.

⁴ El Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

contractual, estructurada a partir de la utilización de una o más comunicaciones electrónicas o de cualquier otro medio similar.

El comercio electrónico estalló con las tecnologías electrónicas las cuales fueron evolucionando y trascendiendo con el tiempo y es así como varios organismos internacionales han definido el comercio electrónico como un máximo potenciador de la economía digital.

La Organización Mundial del Comercio en la segunda conferencia ministerial, celebrada en mayo de 1998. Fue en donde los ministros, reconociendo la expansión del comercio electrónico mundial, que estaba creando nuevas oportunidades para el comercio, adoptaron la declaración sobre el comercio electrónico mundial. En ella se pedía el establecimiento de un programa de trabajo sobre el comercio electrónico, que fue adoptado en septiembre de 1998. El Consejo General realiza exámenes periódicos del programa sobre la base de los informes de los órganos de la OMC encargados de su aplicación. Asimismo, los Ministros examinan con regularidad el programa en las Conferencias Ministeriales de la OMC.⁵

El comercio electrónico es definido por los estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información a través de las redes de comunicación. Representa una gran variedad de posibilidades para adquirir bienes o servicios ofrecidos por proveedores en diversas partes del mundo. Las compras de artículos y servicios por internet o en línea pueden resultar atractivas por la facilidad para realizarlas, sin embargo, es importante que los ciber consumidores tomen precauciones para evitar ser víctimas de prácticas comerciales fraudulentas.⁶

Anibal Pardini⁷ expone que en la realidad actual se ve que esta etapa de Internet presenta dos tipos de comercio electrónico:

⁵ Organización Mundial Del Comercio, comercio electrónico, Ginebra, 1998. https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm. Fecha de consulta 01 de octubre del 2016.

⁶ *Loc. Cit.*

⁷ Pardini, Aníbal A. *Derecho de Internet*. 1ª ed., Buenos Aires, La Rocca, 2002, pág. 143

1. La simple traslación de transacciones, que hasta ahora se había producido en el mundo real y hoy se hace en Internet;
2. Una nueva forma de comercio diseñada específicamente para Internet. Aquí se pueden encontrar nuevas maneras de negocios, nuevos tipos de productos y de formatos.

La contratación por Internet puede surgir cualquiera que fuere la posición y la naturaleza de las partes en la relación jurídica (fabricante, proveedor, distribuidor, intermediario, consumidor, etc.) y el carácter civil o mercantil del negocio.⁸

Pero se debe conocer cómo se regulan estas formas de comunicación que son relativas al comercio electrónico y para esto se tiene que partir de la idea de que las empresas que usualmente operan en Internet son muchas veces independientes y esto las hace libres para adherirse o no a un código de conducta en materia de comercio electrónico. Muchas veces esto es porque el comercio electrónico se autorregula y esto limita al legislador de poder brindarle seguridad jurídica a los usuarios de la red y es por eso que se ha complicado garantizar al consumidor o usuario que operan en internet que el procedimiento precontractual, contractual y pos contractual que conlleva a que una contratación electrónica sea segura.

Se puede establecer que debido a esta “libertad” de no contar con ese código de conducta en materia de comercio electrónico es que se llega a esa “autorregulación”. Y como se deduce en el párrafo anterior esta “autorregulación” complica el trabajo del legislador de dar esa seguridad jurídica a personas que utilizan este tipo de comercio.

1.2 Situación nacional e internacional del comercio electrónico

Según expresa el autor Adrián Rivas Lago en su artículo “la protección del consumidor en la venta a distancia por internet” “el comercio electrónico se ha consolidado como medio para la obtención de productos y servicios diversos. La anterior afirmación se demuestra con la cantidad de empresas que se han unido a este gigante mercado en internet acercando sus ofertas a los usuarios, pudiendo éstos comprar de forma directa, sin desplazarse a establecimiento alguno. Así, el empresario ofrece al cliente un medio

⁸ *Loc. Cit.*

de contacto cada vez más personalizado, le permite reducir costos de transporte hasta un punto físico de venta, ahorro de tiempo y comunicación directa a distancia.”⁹

El comercio electrónico se empieza a destacar gracias a la cúspide que alcanzan los medios electrónicos en la actualidad. Por lo que la necesidad de crear normativas que protejan a los usuarios de la red cada vez es más grande y casi indispensable esto en base a que la inseguridad e incertidumbre en el usuario crece cuando se trata de realizar transacciones comerciales llevadas a cabo en la red. En Guatemala el comercio electrónico no está tan desarrollado como en otros países y esto también es debido a que existe escasa legislación que proteja al consumidor como tal, esto para poder contratar libremente por la red.

Dentro de esta gran plataforma electrónica que es el Internet se puede decir que se encuentran la contratación de bienes y servicios, subastas por Internet, compras en la red y en sitios web y centro comerciales virtuales entre otros.

Actualmente en Guatemala en materia de comercio electrónico la normativa que existe es sumamente corta y cada vez son más productos los que se ofrecen por medio de la red y esto es gracias a los alcances que el Internet tiene. Se ha avanzado un poco en lo referente al comercio electrónico con la emisión del acuerdo Directorio número 024-2007 emitido por la Secretaria de la Superintendencia de Administración Tributaria¹⁰ en donde se establece el régimen de factura electrónica “FACE” para la autorización, emisión, transmisión, conservación, almacenamiento, y control de facturas, facturas especiales, notas de créditos, notas de débito y otros documentos tributarios emitidos por medios electrónicos y el resguardo electrónico de copias de los mismos el cual modificó el acuerdo Directorio 08-2011, la existencia le facilita a las empresas poner a la venta determinados servicios teniendo estos la autorización de emitir facturas electrónicas.

⁹Rivas Lago, Adrián, “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, No.15, España, 2015, pag.53.

¹⁰ La Secretaria del Directorio en funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria, Régimen optativo factura electrónica “FACE” para la emisión, transmisión, conservación, almacenamiento y control de facturas y notas de crédito y débito por medios electrónicos y el resguardo electrónico de copias de facturas, notas de crédito y débito emitido en papel, Acuerdo de directorio número 024-2007.

Pero con el ascenso de la tecnología se hace indispensable una actualización y revisión que regule el comercio electrónico más específico, por lo que una ley para el comercio electrónico es necesaria para que la actividad económica virtual no se vea detenida en algún punto por ser desfavorable para ciertos usuarios.

Internacionalmente todo lo relativo a materia electrónica esta mejor regulado en otras legislaciones ya que la economía digital está más desarrollada. Para hacer mención de algunos se puede empezar mencionando a Estados Unidos que es un país pionero en el uso del Internet, y como consecuencia el comercio electrónico está ampliamente regulado. España es un país que ha creado y modificado normas que regula esta materia, es por esto que se puede decir que una de las ventajas que tiene este país es pertenecer a la unión europea ya que puede tomar esta legislación y adaptarla según la necesidad que presente dicho país. Este país es un ejemplo de legislación para que tomen otros países que poseen escasas leyes dirigidas a este tema como lo es el comercio electrónico.

La regulación jurídica internacional en comercio electrónico es un proceso que está inconcluso en muchos países ya que la tecnología ha avanzado con nuevos métodos de comercialización y esto muchas veces no permite que los avances que se tiene en la legislación abarquen todo lo que requiere actualmente el comercio electrónico como tal. La economía digital es la que está en juego al no tener leyes adecuadas para llevarse a cabo, con esto se pueden ver vulnerados algunos derechos, esto como el caso de las transacciones comerciales que involucren conectividad con otros países. En este caso los usuarios al no tener seguridad jurídica en sus transacciones dejan de realizar negocios sustanciosos que pueden llegar a favorecer incluso a la economía nacional, así mismo, es cuando esto empieza a complicarse en virtud de que la norma no es general en todos los lugares en que se realizan operaciones comerciales y esto ocurre porque el desarrollo del comercio electrónico no está limitado a un solo país si no es un fenómeno de naturaleza global.¹¹

¹¹Revista chilena de derecho informático centro de Estudios de derecho informático, Autonomía de la voluntad, contratación electrónica y protección del consumidor, Chile, 2003, <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/view/10664/11418>.

Rossella Cominetti C.¹² Presenta un modelo que permite sistematizar temas asociados a las políticas de desarrollo de la infraestructura de soporte de la economía digital en Chile en donde se exponen dos de los requisitos básicos para el éxito de las transacciones a través de la red:

- a) Infraestructura: que permita el transporte de la información, haciendo posible el encuentro electrónico entre oferentes y demandantes; infraestructura de medios necesarios para que los acuerdos sean aceptados por las partes involucradas, e infraestructura para transportar los bienes transados electrónicamente desde el oferente hasta el demandante.
- b) Contenido: la información necesaria para que oferentes y demandantes conozcan adecuadamente los términos de la transacción.

Se puede analizar entonces que muchas veces no solo depende de la situación nacional en que se encuentre el comercio electrónico, si no que internacionalmente exista una legislación que sustente los vacíos legales respecto a la materia electrónica. Ya que es importante, como se analizó anteriormente, que la legislación, el contenido y la infraestructura de los sitios web se conecten con el avance que las tecnologías informáticas y comunicativas tienen día con día. Para ver más claro esto es mejor enfocarse en qué es un conflicto de leyes en el tiempo y en el espacio y por la necesidad de rellenar ese vacío legal es que surge la necesidad de acudir a organismos internacionales y normas internacionales para aplicar dichas leyes modelos de dichos organismos a los países que las adoptan.

1.3 Aspectos jurídicos de la tecnología que emplean los consumidores en contrataciones por Internet

Las tecnologías electrónicas permiten a los consumidores hacer uso del Internet para poder adquirir servicios, bienes. Etc. El término Internet es definido por la Real Academia española “como la Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de

¹²Revista de la CEPAL, No.77, Cominetti, Rossella, “la infraestructura de soporte para la economía digital en Chile”, Chile, agosto 2002, <http://www.cepal.org/es/publicaciones/10830-la-infraestructura-de-soporte-para-la-economia-digital-en-chile>, pag.165. Fecha de consulta 5 de febrero del 2017.

comunicación.”¹³ Esto quiere decir que básicamente es un sistema de comunicación de redes, se puede decir que en cuanto a su uso es la plataforma más grande de comunicación actualmente.

Dichas redes pueden ser públicas y privadas ambas tienen vías para la comercialización y es ahí en donde se desarrolla el comercio electrónico ya que permite intercambios por medios electrónicos de bienes y servicios.

El Internet para la contratación electrónica es de vital importancia ya que conecta actualmente al mundo y por eso es importante su estudio y desarrollo ya que es la herramienta esencial de la comunicación en el siglo XXI y es el método más usado para contratación electrónica.

La contratación por Internet para los consumidores y usuarios de la red es algo que es accesible y fácil de utilizar. Pero siempre existe un miedo e incertidumbre al momento de contratar un servicio o comprar un bien y esto se debe a que el panorama en este tipo de contratos no es nada claro al momento de saber con quién se contrata ya que muchas veces algunas páginas o empresas solo son intermediarios con la persona o empresa que está prestando el servicio o el bien.

Es por este tipo de panoramas que también se crea incertidumbre jurídica y disminuye posibles relaciones comerciales que inyectarían capital a la economía nacional e internacional. Y debido a esto es que posibles relaciones comerciales no se lleven a cabo por temor a problemas en el cumplimiento de las obligaciones de las partes.

Muchas veces los usuarios que suscriben contratos por Internet desconocen si la validez de los sitios webs con las que contratan o envían mensajes es fiable, por lo que el riesgo de tener algún respaldo al momento de contratar es sumamente bajo o muchas veces no existe. El problema casi siempre radica en la protección de datos del consumidor ya que la privacidad al momento de contratar por Internet muchas veces queda expuesta y esto es más que todo en lo relativo a los medios de pago

¹³ Internet, Diccionario de la real academia española, Madrid, 2014, vigesimotercera edición, <http://dle.rae.es/?id=LvskgUG> fecha de consulta 21 de febrero 2017.

electrónico ya que son datos que para el usuario que está realizando la contratación son confidenciales y resulta preocupante y produce inseguridad.

Toledo Báez¹⁴ explica que hay dos tipos de tecnologías que son las más utilizadas en la contratación electrónica. Según la tecnología utilizada esta:

- Comercio electrónico cerrado que se caracteriza porque sólo intervienen organizaciones y empresas, sobre redes cerradas y propiedad de los participantes.
- Comercio electrónico abierto o basado en Internet, caracterizado por ser un comercio sin necesidad de acuerdos bilaterales previamente negociados y entre partes que no necesariamente mantienen relaciones estables.

En Guatemala se requiere que se empleen de alguna manera más instrumentos técnicos y legales para que la contratación por Internet les garantice a los usuarios que las comunicaciones y contrataciones electrónicas están dotadas de seguridad jurídica y técnica la misma que tendría haciéndose de manera manuscrita.

El decreto 47-2008 emitido por el Congreso de la Republica de Guatemala¹⁵ le abre la puerta al reconocimiento jurídico de las comunicaciones electrónicas ya que establece en su artículo 5 que 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.

Una de las primeras tecnologías implementadas en Guatemala fue la firma electrónica esto fue una revolución tecnológica que amplió el horizonte a los usuarios de esta gran plataforma tecnológica que es el internet.

¹⁴ Toledo Báez, María El resumen automático como recurso documental para la traducción de artículos de investigación del ámbito jurídico-tecnológico (español-inglés-francés), Málaga, 2009, facultad de filosofía y letras, Universidad de Málaga, pág. 351.

¹⁵ El Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

Los países que han legislado en la materia equiparan la firma electrónica o digital a la tradicional firma manuscrita u ológrafa, que tiene características propias, la principal de ellas es que es aceptada legalmente, esto quiere decir que si una persona firmó un documento adquiere tanto los derechos como las obligaciones que de él deriven, y si no cumple con obligaciones a su cargo, el tenedor del documento puede demandar judicialmente el cumplimiento¹⁶.

Por ende se puede ver cómo se adaptan mecanismos tecnológicos que le dan la validez que requieren ciertas situaciones como son contrataciones, negociaciones, intercambios etc. Para que las personas que hagan un intercambio de información o de datos de manera electrónica tengan la certeza jurídica de que las empresas con las que están contratando cuentan con los mecanismos necesarios para crear una relación fiable con los consumidores o usuarios que lleguen hacer uso de la tecnología que los asiste en la red para satisfacer cualquiera que fuere su necesidad.

1.4 Clases y Modalidades de Contratos Electrónicos suscritos en Internet.

Existen diferentes clases de contratos electrónicos en su mayoría suscritos por Internet, entre estos algunos si protegen al consumidor y usuario ya que existen modalidades de contrato que lo que pretende es prevenir que los derechos de estos sean violentados y el objeto de este velar por el buen cumplimiento del contrato para que los consumidores queden satisfechos al momento de contratar.

Christian Saldaña Paz¹⁷ Consultor en marketing digital social media coach, da una clasificación de ciertos contratos que en la actualidad son los más utilizados:

- Business-to-Consumer: Empresas que venden al público en general. En este tipo de contratos la empresa oferente recibe una prestación en favor de otra contraprestación en favor del consumidor.

¹⁶ López Moran Mario, análisis jurídico sobre la contratación electrónica y sus alternativas para su aplicación en Guatemala, Guatemala, 2009, facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad De San Carlos de Guatemala, pág. 65.

¹⁷ Comercio electrónico, Saldaña Christian, Implementación de una tienda online para productos y/o servicios, Perú, 2015, <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=8140366E-B367-45F5-8C85-C9AD730DD740.PDF>. Fecha de consulta 8 de octubre del 2016.

- Business-to-Business: Empresas haciendo negocios entre ellas. Contratos únicamente de personas jurídicas privadas.
- Business-to-Government: Empresas que venden a instituciones de gobierno. En este caso es una persona jurídica particular quien ofrece la prestación al Estado.
- Consumer-to-Consumer: Plataforma a partir de la cual los consumidores compran y venden entre ellos.

Estas modalidades se derivan del comercio electrónico de y estas son basadas en estadísticas de datos importantes en Lima, Perú. Pero nos da una idea de las modalidades que utiliza la mayor parte del mundo. El comercio electrónico es algo que muchas veces se autorregula ya que implementa sus propios códigos de conducta.

Se puede definir entonces que un contrato electrónico suscrito en Internet es aquel en donde una entidad mercantil que opera en un sitio web ofrece por medio de una tienda virtual al público en general bienes y servicios que representan una prestación en favor de la entidad mercantil y de otra contraprestación en favor del consumidor, relación jurídica que se lleva a cabo por medio de mecanismos electrónicos.

Existen muchas clasificaciones de contratos por internet las cuales se pueden adaptar según sea el país, condición económica, tecnología entre otros factores.

Otras formas de contratación por internet y los modelos son muchos ya que las comunicaciones electrónicas día con día se incrementan. En Guatemala no está aún definida la manera de contratar electrónicamente pero podemos guiarnos de ciertas modalidades que adoptan algunos países como lo son las siguientes:

- Contrato de comercio electrónico directo: es aquel que permite la entrega virtual de bienes inmateriales o la prestación de servicios que no precisen de presencia física de su prestador. Esta entrega o prestación puede ser, a su vez, inmediata o diferida. Ejemplos: adquisición de licencias de uso de programas informáticos o derechos sobre canciones y vídeos o la contratación de servicios de romwe, gestión de pagos, y servicios virtuales.¹⁸

¹⁸ Haase Alvarado Paola, La validez de los contratos informáticos en sistema jurídico guatemalteco, Guatemala, 2011, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar, pag.51.

- Contrato de comercio electrónico indirecto: aquel que requiere la entrega física de bienes materiales o la prestación presencial. Su ejecución es necesariamente diferida. Ejemplos: compra de cartuchos de tinta, contratación de pintor de casas, contratación de servicios jurídicos.¹⁹
- Contratos interactivos: contratos “click”: La formalización del contrato exige del aceptante una manifestación expresa de voluntad, que otorga pulsando el botón que se indica a tal efecto y que habitualmente contiene la palabra “Acepto” o su equivalente.²⁰

Es evidente que esto depende mucho de los roles que se jueguen dentro de la contratación electrónica o de las herramientas que realmente una persona tenga al alcance, hablese de firma electrónica, etc. Pero hay varios que se pueden adaptar a Guatemala y esto en base de la legislación que regula el tema en materia electrónica que con los años se ha ido incrementado y también porque el país cumple con alcances tecnológicos, los cuales sirven para crecer y ampliar la plataforma tanto tecnológica como legislativa.

1.5 Tratados y Organismos Internacionales que regulan el comercio internacional y comercio electrónico.

En Guatemala cuando se habla de comercio electrónico tiende a parecer un tema que está muy lejano todavía de la realidad que se vive, esto porque no existen disposiciones legales en el país que abarquen el tema en general o legislación actualizada para el país, por esto un alto riesgo para el consumidor o la personas que utilizan este medio para contratar ya que no existe legislación acorde con las nuevas tecnologías en donde se intercambia información y comunicación por medio las partes que se involucran en una contratación electrónica.

¹⁹ Ibid pag.52

²⁰ Loc. Cit.

Es por esto que es importante conocer la legislación internacional que versa sobre el tema de comercio y contratación electrónica, para saber de qué manera puede actuar el consumidor o la persona que enfrente un problema jurídico, para que sepa qué roles el que juega y cuáles son sus derechos frente al proveedor, entidad mercantil o página electrónica con la que se está contratando. Esto para saber qué legislación puede llegar a aplicarse ya que dependerá de la sede o lugar de donde provenga el intercambio de datos electrónicos, lo cual puede ser de mucha ayuda para saber en qué legislación se puede apoyar dicha persona que se encuentre ante cualquier conflicto derivado de una contratación electrónica.

Ante el incremento comercial realizado por medios electrónicos, existen varios países que son fuentes importantes para la economía mundial que regulan en la actualidad lo que es el comercio electrónico en general. Dentro de los cuales España y La Unión Europea abarcan bastante legislación respecto a este tema en específico.

En España la regulación jurídica sobre los aspectos relacionados con Internet y el Comercio Electrónico ha sido prolífica desde el auge cobrado por tales medios de comunicación en este país. A diferencia de otras naciones que también experimentaron la revolución tecnológica con el auge y desarrollo de los sistemas de comunicación electrónicos, pero que no han dictado leyes suficientes que regulen todos y cada uno de los temas derivados de tales medios, como es el caso de México. España sí ha modificado, creado y adecuado normas para regular tales asuntos. Las disposiciones legales españolas son numerosas y de variada índole, de hecho algunas de ellas han sido trasplantadas a su legislación nacional de las Directivas dictadas por la Unión Europea, por lo cual una de las ventajas que tiene el pertenecer a esta comunidad es precisamente el poder retomar las leyes comunitarias para adaptarlas y adecuarlas a las legislaciones locales pero con las propias características y necesidades del país de que se trate.²¹

²¹Meraz, Ana Isabel. Aspecto jurídicos del comercio electrónico como comercio transnacional, Madrid, 2006, Facultad de Derecho Departamento de Filosofía del Derecho Moral y Política, Universidad Complutense de Madrid, pág. 223.

La legislación española tiene más desarrollado el tema de comercio y contratación electrónica que Guatemala por esto representa mayor seguridad y protección para el consumidor como tal, ya que está abierta la puerta para poder establecer métodos alternativos de solución de conflictos en base a problemas derivado a dicho modo de contratación pero no esta tan lejos de lo que establece la legislación para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas, ya que en España cuando existe un método de contratación vía electrónica y esté firmado electrónicamente este contrato se ejecuta y se realiza conforme lo estipula la Ley 59/2003 emitida por el gobierno de España²² del 19 de diciembre del 2003 de firma electrónica. Esto quiere decir que las condiciones deben llevarse a cabo conforme lo estipula dicha disposición. Sin embargo, no se pueden obviar las iniciativas, que han tenido otros ordenamientos jurídicos y también la Unión Europea para mejorar y ampliar todo lo que favorece al comercio siendo esto la vía electrónica.

España es uno de los muchos países que sí ha modificado, creado y adecuado normas para regular en su mayoría lo derivado en conflictos en comercio electrónico. El artículo 4 de la Ley Orgánica 6/1985²³ de 1 de julio, del Poder Judicial se extiende todas las personas, a todas las materias y a todo el territorio español, en la forma establecida en la Constitución y en las leyes. Así también el Artículo 21 en el numeral primero de esta misma ley estipula ciertas atribuciones: “Los Tribunales civiles españoles conocerán de las pretensiones que se susciten en territorio español con arreglo a lo establecido en los tratados y convenios internacionales en los que España sea parte, en las normas de la Unión Europea y en las leyes españolas.”²⁴

La labor de organismos internacionales es crucial para que el funcionamiento de las contrataciones, negociaciones y mensajes de datos que se llevan por medio de Internet, no se vuelva un caos de comunicación e información, para que los

²² Gobierno de España, Ministerio de la presidencia y para las administraciones territoriales, ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firmas electrónicas, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>, fecha de consulta 8 de febrero 2017.

²³ Gobierno de España, Ley Orgánica 6/1985, Publicada en el Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12666>, España, 1985. Fecha de consulta 5 de febrero 2017.

²⁴ *Loc. cit.*

organismos que brindan el apoyo y cooperación puedan llevarla a cabo de la mejor manera.

Es así como la Organización Mundial del Comercio (OMC) el 20 de mayo de 1998 adoptó la Declaración sobre el comercio electrónico mundial en el segundo periodo de sesiones de la conferencia ministerial celebrada en Ginebra, 18 y 20 de mayo de 1998, por la cual se reconocieron expresamente las nuevas oportunidades que brinda la expansión del comercio electrónico y en tal sentido, se acordó la elaboración de un programa de trabajo sobre este tema. Además se decidió que los Miembros mantendrán su práctica actual de no imponer derechos de aduana a las transmisiones electrónicas.²⁵ Otro organismo importante cuando se habla de contratación electrónica internacional es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), La OCDE es una de las organizaciones internacionales más activas en el fomento del comercio electrónico como capítulo de su política de promoción del desarrollo tecnológico, eliminación de barreras y liberalización del comercio. Esta organización fundamentalmente procura generar confianza en las transacciones electrónicas mediante actividades en las áreas de la seguridad y privacidad, y, en especial, en los temas de información y protección al consumidor: derechos de renuncia o devolución de artículos comprados electrónicamente, prevención de fraude, información sobre contratos, procedimientos de resolución de disputas que no requieran acudir a los tribunales judiciales. Asimismo, promueve la colaboración internacional para reducir las diferencias entre los países respecto del marco legal del comercio electrónico, incluyendo impuestos, aranceles y derechos de propiedad intelectual.²⁶

La Cámara de Comercio Internacional (CCI) ha aprobado en el año 2004 las cláusulas contractuales para el comercio electrónico (ICC eTerms 2004), así como una Guía para la contratación electrónica (ICC Guide to eContracting) que han sido redactadas por el grupo especial encargado del tema de la contratación electrónica de la Comisión de la

²⁵ Derecho.uba.ar. Feldstein, Sara Lidia y otros. Contratación Electrónica Internacional, Argentina, 2008, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf>, pág.50, fecha de consulta 13 de enero del 2017.

²⁶Feldstein, Sara Lidia y otros. *Óp. Cit.*, pág. 51.

CCI sobre Derecho y Prácticas Comerciales y de la Comisión de la CCI para el comercio electrónico, la tecnología de la información y las telecomunicaciones bajo la co-presidencia de Christopher Kuner y Charles Debattista.²⁷ Y la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL/CNUDMI), La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/UNCITRAL) ya en el año 1985 había adoptado una Recomendación sobre el Valor Jurídico de los Registros Computarizados. En particular la Ley Modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico de 1996. En cambio, otras de sus disposiciones se han inspirado en principios o reglas generales de la Convención de Viena de 1980 sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías (CISG).²⁸

Así mismo se llevó a cabo la Convención sobre la utilización de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales (2005), el que fuera oportunamente adoptado por la Asamblea General el 23 de noviembre de 2005, y cuya finalidad es fomentar la seguridad jurídica y la previsibilidad comercial cuando se utilicen comunicaciones electrónicas en la negociación de contratos internacionales. Cabe señalar únicamente que en la Convención se regula la determinación de la ubicación de la parte en un entorno electrónico; el momento y lugar de envío y de recepción de las comunicaciones electrónicas; la utilización de sistemas de mensajes automatizados para la formación de contratos; y los criterios a que debe recurrirse para establecer la equivalencia funcional entre las comunicaciones electrónicas y los documentos sobre papel, incluidos los documentos sobre papel "originales", así como entre los métodos de autenticación electrónica y las firmas manuscritas.²⁹

Gracias a la cooperación de estos organismos internacionales y sus disposiciones legales es que muchos países pueden resolver sus conflictos por medio métodos alternos para la solución de controversias que ofrecen dichas organizaciones que apoyan el tema de contratación electrónica, ya que estos buscan descargar al sistema central de diversos países, de conflictos que muchas veces no tienen una regulación

²⁷ <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf>, fecha de consulta 13 de enero del 2017.

²⁸ Feldstein, Sara Lidia. *Óp. Cit.*, pag.52.

²⁹ *Loc. Cit.*,

específica y que gracias a esto el proceso se vuelve cansado y agotador, y muchas veces ni se resuelve porque justamente en este aspecto, es cuando los usuarios se dan cuenta que son los principales afectados cuando se incumple con la manera que se contrató de parte de la empresa o sitio web al cual el usuario acudió para satisfacer cualquiera que haya sido su necesidad. Es por esto que es necesaria la ayuda de una organización cuando sean violentados los derechos de las personas que contratan por Internet.

El Convenio de Bruselas³⁰, uno de los más utilizados por la Unión Europea, este relativo a la competencia judicial y a la ejecución de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, establece de modo general, en su Artículo 2 “las personas domiciliadas en un Estado contratante estarán sometidas, sea cual fuere su nacionalidad, a los órganos jurisdiccionales de dicho Estado. A las personas que no tuvieren la nacionalidad del estado en que estén domiciliadas les serán de aplicación las reglas de competencia judicial que se aplicaren a los nacionales.”³¹ Y el reglamento II de Bruselas en el capítulo II, titulado Competencia, el artículo 23 en el numeral 2 de dicho Reglamento, que figura en la sección 7, estipula que se considerará hecha por escrito toda transmisión efectuada por medios electrónicos que proporcione un registro duradero del acuerdo. Este artículo es uno de los más usados en casos concretos cuando ocurre una controversia que fue producto de una contratación por medio de mensaje de datos en la internet, una de las más recientes encontradas en este trabajo de investigación fue la sentencia emitida por Tribunal de Justicia de la unión europea (Sala Segunda) de 7 de julio de 2016. (Hőszig Kft. contra Alstom Power Thermal Services).³² En donde el litigio principal fue que una persona jurídica establecida en Francia, deseaba participar en diversas obras en varias centrales eléctricas existentes, situadas en Francia.

Para ello, instó a su cliente a proponerle distintas ofertas a fin de contribuir, como subcontratista, en dichas obras. De este modo, el 18 de agosto de 2009, esta persona

³⁰Convenio relativo a la competencia judicial y a la ejecución de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil y protocolo anejo, hechos en Bruselas el 27 de septiembre 1968.

³¹ *Loc. Cit.*,

³²European Union law, tribunal de Justicia Sala Segunda, Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Segunda) de 7 de julio de 2016, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0222>, fecha de consulta 8 de febrero 2017.

jurídica envió al cliente, por vía electrónica, una lista de las estructuras metálicas que, en su caso, tendría que fabricar, una descripción de los requisitos técnicos y las condiciones generales de contratación. Esto como se puede ver lleva implícito un método electrónico de comunicación que causó un conflicto ya que en la última página de este contrato, redactado en inglés, también se indicaba que el presente encargo comprende la lista de toda la documentación e información primordiales necesarias para su ejecución. Deberán ustedes cerciorarse de que disponen de los documentos con la referencia adecuada, así como de los documentos que éstos requieran. En caso contrario, no dejen de solicitarnos por escrito los documentos que falten. cosa que no se hizo no se pidió por escrito pero según el apartado 2 del artículo 23 del reglamento de Bruselas estipula que debe considerarse hecha por escrito, toda transmisión efectuada por medios electrónicos que proporcione un registro duradero del acuerdo, es por esto que se toma en cuenta como un requisito formal. Y al no estar de acuerdo se originó una controversia entre las partes en relación con la ejecución de los contratos a raíz de la cual el cliente insatisfecho, el 31 de octubre de 2013, entabló una acción ante el tribunal remitente, como tribunal competente por el lugar de ejecución de las prestaciones pactadas, en este caso no se siguió el proceso ya que se le dio lugar a una excepción de incompetencia de la contraparte.

Gracias a que existe bastante jurisprudencia internacional respecto a conflictos derivados de contrataciones electrónicas pueden las personas que utilizan la red tener una noción de qué derecho los asiste cuando se enfrenten problemáticas a través del uso de las tecnologías electrónicas.

A modo de conocer cómo asiste el derecho internacional al consumidor se observa que el Convenio de Bruselas de 1968³³ al momento de aplicar el artículo 14 de dicho abre las puertas al consumidor al mundo de la tecnología electrónica porque no representaría un riesgo cuando se habla de distancias grandes. Ya que el consumidor tiene más control al tener conocimiento de la jurisdicción de la empresa o sitio web con la cual está contratando y el propietario del sitio web o empresa está más

³³Artículo 14 *“la acción entablada por un consumidor contra la parte contratante podrá interponerse ante los tribunales del Estado contratante en que estuviere domiciliada dicha parte o ante tribunales del Estado contratante en que estuviere domiciliado el consumidor.”* convenio de Bruselas de 1968.

comprometido a no estipular cláusulas en el contrato que puedan atentar contra los derechos del consumidor.

Por ende todos estos organismos internacionales, tratados y convenios que tratan del comercio y contratación electrónica asisten en su derecho al consumidor ya que muchos de estos tienen muy bien regulado el tema referente a la contratación por internet y la mayoría de estos trabajan con métodos alternos a los cuales se pueden adherir las partes a la hora de contratar y así poder solucionar anticipadamente cualquier controversia que se pueda ir dando en la relación contractual, ya que cada parte está desacuerdo con las condiciones que pactan y esto para el consumidor genera fiabilidad al momento de contratar en línea.

Capítulo 2. Los contratos suscritos en internet y su autorregulación.

2.1 Formalidades y elementos que le dan validez a un contrato electrónico.

En relación a cómo se genera un contrato, Navarro Mendizábal³⁴ expone que, dependiendo del tipo de contrato, puede ser más o menos dilatada y se refieren a los tratos preliminares, el proceso interno de formación de la voluntad que luego se expresa como contrato. Para que se dé la perfección del contrato se produce el cruce o encuentro de voluntades (lo que descriptivamente se denomina en el mundo angloamericano el meeting of the minds) lo que supone el auténtico nacimiento del contrato.

En el ámbito electrónico las tecnologías electrónicas son formas de comunicación, por ejemplo cuando se habla de un sitio web solo la palabra web engloba muchas cosas ya que básicamente es la habilidad de conectar paginas entre en un juego de reglas de intercambio de información, textos, videos y archivos. Entonces esto quiere decir que cuando se descarga alguna información de algún sitio con el cual se llega a contratar existe una conexión entre dos partes que buscan intercambiar intereses y esto es por medio de descargas ya sea de archivos, videos o imágenes las cuales se conectan entre si y transmiten la información que se está buscado al emisor para conocer cuáles

³⁴ Navarro Mendizábal, Iñigo. *Derechos de obligaciones y contrato*, España, Editorial Aranzadi S.A., 2013, segunda edición, pág. 262.

son los intereses de la persona o usuario de la internet. Este tipo de intercambio de información es la que hace que la relación cobre fuerza ya que son vínculos que unen a ambas partes.

Barros Puga³⁵ expone que cuando se habla de requisitos formales, la forma exigida para que el contrato se considere válido y eficaz. En principio debe destacarse que no se exige forma específica para que exista un contrato. Ya que existen determinados contratos.

El Autor Manuel Osorio define la formalidad como un requisito exigido en un acto o contrato³⁶. Y la validez como la cualidad de un acto o contrato jurídico para surtir los efectos legales propios, según su naturaleza y la voluntad constitutiva.³⁷

En los contratos electrónicos hay muchos aspectos a considerar: uno de los principales es el problema que surge respecto a que es cómo asegurar la identidad de las partes autoras que están involucradas en la emisión y recepción de los datos enviados por la red.

El problema de la contratación electrónica, es que es difícil constatar la capacidad del co-contratante, ya que puede ser de alguien que esté sujeto a leyes diferentes a las que se rige el país, por lo que la localización exacta de los contratantes debe ser necesaria antes de contratar electrónicamente, lo que constituye un fenómeno geográfico ilimitado, dada la posibilidad de contratar con alguien que puede estar situado en un país distante del mundo con legislación distinta.³⁸

Muchas veces los contratos vía Internet son autorregulados por las propias entidades mercantiles, la autorregulación es la facultad que es fijada por alguien para que una situación que se va llevar a cabo se lleve mediante cláusulas a las cuales no se les puede hacer ninguna modificación ya que la mayoría de veces que existe una

³⁵ Barros Puga, Marta. *Derechos y obligaciones del trabajador guía del usuario normativas contratos convenios*, Madrid, ediciones pirámide, S. A, 1998, Pag.61.

³⁶ OSSORIO, Manuel. *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*, 1era. Edición electrónica Buenos Aires, Editorial Heliasta, 2001.Pag.423.

³⁷ *Ibíd. Pag.979.*

³⁸Revista jurídica on-line, Coello Vera, Carlos Alberto, *derecho civil contratos contrato electrónico*, ecuador, tomo No.1, 2003, http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-tomo1/16_El_Contrato_Electronico.pdf. Pág. 211. fecha de consulta 8 de septiembre del 2016.

contratación electrónica la persona se adhiere a los términos y condiciones que se le presentan en el sitio web o que las empresas determinen para el funcionamiento de dicha relación debido a que es una contratación con condiciones ya preestablecidas.

Para hablar de un elemento más formal dentro de una contratación se puede hablar de la firma electrónica, este es el mecanismo más seguro para la contratación electrónica, porque permite identificar plenamente a las parte contratantes y vincula jurídicamente a las partes que están contratando, esto para que posteriormente a la contratación no se intente impugnar su validez. Pero el intercambio de la información que se dé vía electrónica tiene una probidad más certificada.

En los contratos electrónicos, la causa la constituyen las mutuas prestaciones entre ofertante y aceptante, ya que la obligación del uno, es la causa que ha inducido al contrato a la otra parte. Así la causa para el proveedor es la de que, el que recepta la oferta ha aceptado los términos de la misma, y la causa para el aceptante es la que, el proveedor le va a entregar un producto o servicio, de acuerdo a los términos del convenio on-line.³⁹

Los contratos según la legislación guatemalteca se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes esto quiere decir que basta con que ambas partes estén de acuerdo para que el contrato se perfeccione, cuando esto sucede ambas partes quedan obligadas a lo convenido. El código civil guatemalteco en su artículo 1518 estipula lo siguiente “Los contratos se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez”⁴⁰.

Cuando se habla de contratos perfeccionados en línea el acuerdo 47-2008 emitido por el Congreso de la Republica de Guatemala⁴¹ determina en su artículo 15 que en la formación de un contrato por particulares o entidades públicas, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrá ser expresada por medio de una comunicación electrónica. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la

³⁹ Coello Vera, Carlos Alberto. Óp. Cit., Pag.214.

⁴⁰ Código Civil, Decreto ley número 106.

⁴¹ Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

sola razón de haberse utilizado en su formación una o más comunicaciones electrónicas. Entonces bajo el supuesto que la información presentada en los sitios web constituye ofertas válidas, el consumidor o usuario con sólo presionar el botón de aceptación, envía su conformidad con la oferta al sistema de información del oferente. Bajo esta hipótesis el contrato se forma en el momento en que la aceptación llega al domicilio del oferente, esta hipótesis significa que el contrato se perfecciona cuando el mensaje de datos que contiene la aceptación entra en el sistema de información (servidor) del oferente, salvo que se hayan condicionado los efectos de la aceptación a la recepción en el domicilio del aceptante de un acuse de recibo de la misma, en cuyo caso el contrato no se entendería perfeccionado hasta que al sistema de información del consumidor o usuario (aceptante) llegase un mensaje de datos acusando recibo de la aceptación.⁴²

Es por esto que la contratación básicamente radica en una oferta y un aceptación ya que al integrar los elementos esenciales que contiene el contrato en Guatemala que son los que estipula el código civil⁴³ en su artículo 1521 en donde expone de mejor manera la Proposición de contrato. Y si este artículo se vincula con el 1629 de la misma disposición legal que estipula “que La persona que ofrezca al público objetos en determinado precio, queda obligada a sostener su ofrecimiento”.⁴⁴ Es por esto que cuando se habla de una contratación electrónica ocurre básicamente lo mismo ya que existe la oferta y la aceptación sobre los elementos fundamentales del contrato, pero esto es por medio de mensajes de datos, lo cual debería de tener la misma validez que un declaración de voluntad realizada por escrito.

Cabe señalar que, respecto de todas esas funciones, la documentación consignada por medios electrónicos puede ofrecer un grado de seguridad equivalente al del papel y, en la mayoría de los casos, mucha mayor fiabilidad y rapidez, especialmente respecto de la determinación del origen y del contenido de los datos, con tal que se observen

⁴² Arias de Rincón, María Inés. “Propuesta de un código de conducta sobre formación electrónica de contratos con consumidores en Venezuela”, *Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, volumen 6, edición No.3, Venezuela, 2007, Pág. 75.

⁴³ 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” Código civil, Decreto Ley número 106.

⁴⁴ Código Civil, Decreto Ley número 106.

ciertos requisitos técnicos y jurídicos. Ahora bien, la adopción de este criterio del equivalente funcional no debe dar lugar a que se impongan normas de seguridad más estrictas a los usuarios del comercio electrónico (con el consiguiente costo) que las aplicables a la documentación consignada sobre papel.⁴⁵

Para esto es necesario entender qué es un mensaje de datos y por qué es tan importante su correcta interpretación, En Guatemala el decreto número 47-2008 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, define en su artículo 2 el término mensaje de datos como 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 télex o el telefax.⁴⁶ En América latina existe legislación que regula este tipo de contratación, como por ejemplo en Venezuela tienen una ley específica la cual regula muy bien este término que es la Ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica ya que en su artículo 2 regula que mensaje de datos es toda información inteligible en formato electrónico o similar que pueda ser almacenada o intercambiada por cualquier medio.⁴⁷

La ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre comercio electrónico con la guía para su incorporación al derecho interno de 1996 se basa en el reconocimiento de que los requisitos legales que prescriben el empleo de la documentación tradicional con soporte de papel constituyen el principal obstáculo para el desarrollo de medios modernos de comunicación. Y es bastante amplia sobre la validez que le otorga a una relación jurídica por medio de mensajes de datos ya que es por medio de esta que se llega a dar una relación contractual ya que existe un intercambio de información. En el artículo 5 de esta guía establece lo relativo acerca del reconocimiento jurídico de los mensajes de datos y expone que “no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a la

⁴⁵ UNCITRAL, La ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre comercio electrónico, Guía para su incorporación al derecho interno de 1996, Nueva York, 1999, http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf , Pag.21, fecha de consulta 4 de febrero del 2017.

⁴⁶ Congreso de la República de Guatemala, ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas.

⁴⁷ Presidente de la República de Venezuela, decreto con fuerza de ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica.http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo19.pdf. Fecha de consulta 4 de febrero del 2017.

información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos y este es interpretado de la siguiente manera.”⁴⁸

Anteriormente se hizo mención del decreto 47-2008 emitido por el Congreso de la República de Guatemala,⁴⁹ este le abre la puerta al reconocimiento jurídico de las comunicaciones electrónicas a Guatemala, ya que establece en su artículo 5 que “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.” El artículo anteriormente mencionado lo ampara el código de comercio⁵⁰ guatemalteco con la aplicación del principio de informalidad en la contratación mercantil y es por eso que al hacer un análisis integrando estas disposiciones legales se puede llegar a la conclusión que en Guatemala los contratos electrónicos tiene plena validez jurídica y pueden producir efectos correspondientes y esto no importando si la empresa con la que se contrató o la empresa que va a contratar se autorregula en sus medios electrónicos.

Es evidente entonces que los elementos del contrato electrónico son los mismo que la ley le atribuye a los demás contratos para que tengan validez, estos deben cumplirse y son elementos esenciales sin los cuales el contrato no puede existir, y a estos nos referimos a los que menciona el autor Guillermo Borda en su libro manual de contratos, en donde menciona los siguientes que son: “La capacidad de los contratantes, el consentimiento, la causa y el objeto.”⁵¹

Estos son elementos que cuando se cumplen hacen que un contrato cualquiera que fuere su índole sea válido. La Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y las Firmas Electrónicas en su artículo 16 expone que “Reconocimiento de las comunicaciones electrónicas por las partes. En las relaciones entre el iniciador y el

⁴⁸ Guía para su incorporación al derecho interno de la ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre comercio electrónico, *Óp. Cit. pág. 20.*

⁴⁹ El Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

⁵⁰ 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.” Código de comercio. Decreto del congreso 2-70.

⁵¹ Borda, Guillermo. Manual de Contratos, Argentina, editorial Emilio perrot, decimosexta edición, 1993, pág. 39.

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.”⁵²

2.2 Condiciones generales de los contratos suscritos por Internet.

Jorge Oviedo Alban⁵³ expone en su libro referente a los contratos que con el perfeccionamiento de un negocio jurídico las partes contratantes buscan satisfacer una determinada necesidad de tipo práctico y establecen las principales reglas de conducta que habrán de regir en el futuro su particular relación.

Previamente a realizar cualquier operación para la contratación electrónica de un determinado bien o servicio debe asegurar siempre qué tan confiable es el vendedor con el que se va iniciar una relación contractual, sobre todo para tener conciencia como consumidor de cuáles son las políticas de privacidad, publicidad de datos y seguridad, ya que puede que estén ante condiciones que sean engañosas o confusas o cláusulas abusivas que dañen la integridad del consumidor o usuario.

Es por esto que la manera en la que avanza el comercio electrónico con estas nuevas tecnologías de información y comunicación deja abierta la puerta a que más adelante surjan nuevas modalidades de comercio al ser el internet una herramienta que ayuda a los usuarios a superar barreras de tiempo, dinero y espacio, surgen nuevas formas de contratación ya que van cambiando eventualmente la formas tradicionales de hacer negociaciones y es por eso que el consumidor aunque las leyes avancen al mismo tiempo que la tecnología debe de estar informado y consiente a la hora contratar. Ya que el problema radica al no saber las condiciones que se estipulan en cualquier modalidad o tipo de contrato y al momento de que el usuario o consumidor no sepa bajo qué condiciones o disposiciones está contratando pierde libertad y reduce la igualdad de derechos y aumenta las obligaciones esto porque muchas veces las condiciones de los contratos son mal redactadas, confusas, sumamente vagas e imprecisas.

⁵² El Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 47-2008.

⁵³ Oviedo Albán, Jorge. (corp.) *Contratos teoría general, principios y tendencias*, Guatemala, Grupo editorial Ibáñez, 2011, segunda edición, pag.101.

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal cita a el autor Manuel de la puelle y Lavalle, en su tesis para optar el grado académico de doctor en derecho en 1979, estudia esta figura bajo el nombre de “estipulaciones generales de contratación” y las define como: “[...] *Las condiciones, cláusulas o estipulaciones [...] formuladas preventivamente en forma unilateral por la empresa o conjunto de empresas, en forma general y abstracta, que son publicadas o hechas a conocer con miras a que, con base a ellas, se celebren una serie indefinida de contratos individuales, las cuales solo tendrán carácter vinculatorio cuando se celebren los respectivos contratos*”⁵⁴

Vladimir Aguilar expone que los efectos posteriores que tengan los contratos dependen de las condiciones que surjan de la relación contractual por lo que hay que tener noción a la hora de contratar de todas las condiciones que se establecen en el contrato, ya que las “condiciones generales de los contratos son, pues, reglas determinantes del contenido contractual, total o parcialmente, establecidas de manera unilateral por uno de los contratantes, para una serie indefinida de contratantes, sin que éstos puedan hacer otra cosa que adherirse a las mismas, o rechazar el contrato.”⁵⁵

El principal problema que plantean las condiciones generales de los contratos es la posibilidad de abuso de la parte dominante, que es la que las establece, frente al adherente, que se encuentra en bastantes ocasiones en una posición muy débil, porque incluso su libertad de contratar (libertad de celebrar o no el contrato) es de *facto* inexistente: se trata de cosas o servicios esenciales o muy necesarios para la vida de las personas, y el suministrador de aquellas o aquellos se encuentra en una posición obligopolística, cuando no de práctico monopolio, en el mercado.

Existe un problema muy grande cuando se habla de las condiciones que tienen los contratos y es en base a la negociación que lleve implícita el contrato porque muchas

⁵⁴Vniversitas, Soto Coagulia, Carlos Alberto, Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos, predispuestosVniversitas en línea, No.106, Bogotá, Colombia, 2003, pontifica Universidad Javeriana, <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510617>>, fecha de consulta 6 de febrero del 2017.

⁵⁵ Aguilar Guerra, Vladimir. *Negocio Jurídico*, Guatemala, Serviprensa, quinta edición, 2006, pág. 130.

veces esta ya está predispuesta por la contraparte, ya que existe una beneficio unilateral, en donde el consumidor se ve desprotegido al no conocer a su totalidad a lo que se adhiere o a los términos que acepta en cualquier relación contractual.

El autor Vladimir Aguilar⁵⁶ en su libro negocio jurídico da una clasificación de elementos que caracterizan las condiciones generales de los contratos que son las siguientes:

1. Contractualidad: Las condiciones generales deben haber sido redactadas con la una pluralidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. Predisposición: Esto implica que las condiciones se han elaborado de manera unilateral por el predisponente. Parece evidente que la formulación por escrito de las condiciones generales pone de manifiesto la pre redacción o predisposición unilateral de las mismas, máxime si están impresas.

3. Imposición: Esta característica deviene por la incorporación al contrato de las condiciones generales impuesta por una sola de las partes. Hay pues imposición cuando las condiciones no han sido negociadas entre los contratantes de forma que el adherente no ha podido influir en su contenido.

4. Generalidad: Existe tal cuando las condiciones generales han sido redactadas para ser incorporadas a una pluralidad de contratos. Esta uniformidad se entiende porque están pre redactadas para la contratación en masa.

Lo que sucede al momento de suscribir un contrato por Internet es que el consumidor no lee las condiciones a las cuales se sujeta o las cláusulas preestablecidas que estipula el contrato. Para determinar si una condición general es conforme a la buena fe, el operador jurídico ha de imaginar qué es lo que sucedería si la cláusula predispuesta no existiese, es decir, si las partes no hubieran regulado la cuestión concreta objeto del litigio. Lo que sucedería es, obviamente, que el juez tendría que aplicar la regulación que resulta de la aplicación del derecho supletorio/dispositivo, de los usos o de una valoración equilibrada de los intereses de ambos contratantes. Una

⁵⁶Aguilar Guerra, Vladimir. *Óp. Cit.* Pág. 129.

vez determinada la regulación que sería aplicable a la cuestión litigiosa si no existiese la cláusula predispuesta, habrá de comparar dicha regulación con la que resulta de la aplicación de la condición general. Si existe una discrepancia entre ambas la discrepancia es significativa; perjudica al adherente/consumidor y no está justificada por circunstancias (relativas al tipo de contrato celebrado) o particulares (relativas al contrato concreto) habrá de concluirse que la condición general es contraria a la buena fe, y por tanto nula, es decir, que la cláusula es abusiva.⁵⁷ Es debido a esto que surgen los conflictos ya que los usuarios y consumidores se les coloca en una posición en donde sus derechos contractuales se ven recortados o disminuidos y sus obligaciones tienden a ser mayores y puede esto producir situaciones de abuso en la contratación.

Pero para esto se tiene que determinar el acceso que tiene el consumidor a estas condiciones porque muchas veces los sitios web en internet no brindan los accesos a los usuarios para poder ellos informarse acerca de lo que la página quiere o espera de parte de la persona que ingresa con el fin de obtener algo. Es importante establecer que rol conforma cada quien en una relación contractual por internet. En Guatemala el decreto 47-2008⁵⁸ expone algunas definiciones en su artículo 2 las cuales funcionan para integran los roles que juegan las partes que intervienen en una contratación electrónica:

- 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.
- 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.
- Intermediario: En relación con una determinada comunicación electrónica, se entenderá toda persona que, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o

⁵⁷ Aguilar Guerra, Vladimir. *Óp. Cit.*, Pág. 132.

⁵⁸El Congreso De La República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

archive dicha comunicación electrónica o preste algún otro servicio con respecto a él.

Adaptando cada uno de estos roles a un contrato electrónico, básicamente debería funcionar igual que como si se estuviera contratando de forma física y en papel por lo que se estaría trasladando las mismas prácticas del comercio tradicional en Guatemala al mundo electrónico, tomando en cuenta que deberán hacerse ajustes correspondientes para que un contrato electrónico tenga los mismos efectos jurídicos.

2.3 Contratos de adhesión suscritos en Internet

Ricardo Luis Lorenzetti⁵⁹ cita en su libro “tratado de los contratos” a Mosset Iturraspe que expone la figura del contrato de adhesión que surge cuando la redacción de sus cláusulas corresponde a una sola de las partes, mientras que la otra se limita a aceptarlas o rechazarlas y sin poder modificarlas.

El autor Lorenzetti expone una regla general que aplican estos contratos ya que puede ocurrir que un contrato entre partes iguales se celebre por adhesión a condiciones generales de contratación. En estos casos aplican las reglas especiales sobre interpretación contra preferente y sobre cláusulas vejatorias.⁶⁰

María Inés Arias de Rincón explica en su “propuesta de un código de conducta sobre formación electrónica de contratos con consumidores en Venezuela” que los contratos de adhesión constituyen en la actualidad, un cauce indispensable para la contratación de bienes y servicios por Internet; agilizan la contratación y aseguran el mismo trato para todos aquellos consumidores o usuarios que quieran contratar en la Red, bienes y servicios de cualquier tipo. Sin embargo, tomando en cuenta que el proveedor se encuentra en una manifiesta situación de superioridad frente al consumidor, generando el riesgo de que intente conseguir el consentimiento de cláusulas injustificadamente perjudiciales para los intereses de los consumidores o usuarios, las legislaciones sobre

⁵⁹Lorenzetti, Ricardo. *Tratados de los contratos tomo I*, Argentina, Rubinzal-colzoni Editores, pág. 140.

⁶⁰ Loc.Cit.

consumo consagran entre los derechos de los consumidores y usuarios el reconocimiento de su condición de débil jurídico.⁶¹

Para entender la figura del contrato de adhesión según la legislación guatemalteca, hay que examinar algunas disposiciones que regulan la figura de este contrato. El código civil guatemalteco⁶² establece en su artículo 1520 que “los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas 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 Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas.”

En este caso la normativa anteriormente mencionada no establece una protección al consumidor ya que en este artículo esta figura se encuentra limitada a que el consumidor se ajuste a las condiciones que le impone la persona con la cual va realizar el contrato ya que se entiende que si necesita algo que solo un proveedor le puede brindar se tiene que ajustar si o si a dichas condiciones de lo contrario debe buscar otra opción.

Por el contrario al emitirse en Guatemala decreto número 06-2003⁶³ en lo relativo a la protección contractual en su artículo 47 expone a la figura del contrato de adhesión como 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 y en su artículo 49 dispone que “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 jure

⁶¹ Arias de Rincón, María Inés. Óp. cit., pág. 69.

⁶² Código civil, Decreto 106.

⁶³ Congreso de la República de Guatemala, *Ley de protección al consumidor y usuario*.

las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley”⁶⁴ esta ley le da el beneficio al consumidor para que la ley se intérprete en sentido favorable hacia él.

Por lo tanto figura del contrato de adhesión es la que presentan varias empresas que operan en internet porque numerosas de ellas no permiten al usuario modificar ninguna condición estipulada en el contrato. Pero la ley de Protección al Consumidor y Usuario es un mecanismo de defensa para los consumidores y usuarios, en esta ley se estipula también todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito, lo mismo debería suceder cuando es por contratación en línea ya que esta copia puede ser de mucha ayuda para el consumidor a la hora de surgir alguna problemática o incumplimiento de alguna condición por el proveedor establecida en el contrato que muchas veces la ignorancia de estas condiciones son las que dejan al consumidor desprotegido.

2.4 La autorregulación en contratos electrónicos.

Cuando se habla de autorregulación es importante conocer el término es por esto que el Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales David López Jiménez expone⁶⁵“Que podemos definir la autorregulación del comercio electrónico como un sistema voluntariamente establecido, por ciertas entidades promotoras de carácter público y/o privado, en virtud del cual se persigue el ejercicio de la actividad relativa al comercio electrónico en un sentido amplio. Para que la Contratación electrónica y publicidad interactiva se realice de forma legal, honesta y responsable, en beneficio de los consumidores y usuarios, de los competidores, del mercado y de la sociedad en general. Para ello, quienes se adhieren a un sistema de autorregulación se someten conscientemente a unas normas de conducta cuyo cumplimiento es encomendado a un órgano independiente de control.”

⁶⁴Loc. Cit.

⁶⁵López Jiménez, David. La adhesión a los sistemas de autorregulación en materia de comercio electrónico: valoraciones desde la posición de los prestadores de servicios de la sociedad de la información, *portal de Revistas académicas revista ciencias económicas*, volumen 29, No.1, España, 2011, <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7044/6729>, Pág. 280.

La particularidad de que existan condiciones o cláusulas en donde la contraparte sea la que establece todas las disposiciones del contrato la vuelven una modalidad de autorregulación voluntaria, ya que en el momento que la persona accede a las condiciones lo está haciendo por su voluntad sin ninguna imposición de parte de la entidad mercantil o página para contratar. Es por esto que cuando se habla que existe una autorregulación se cree o se piensa que va dirigido al ámbito privado ya que la realidad que enfrenta no solo Guatemala si no que muchos países en el mundo es que para este fenómeno como tal no existe regulación pública o por lo menos no existe una disposición o legislación actualizada que ayude a enfrentar problemas que se deriven para los consumidores de esta realidad que enfrenta el comercio electrónico.

No se puede generalizar que todas las entidades mercantiles que operan en Internet emplean un sistema de autorregulación, pero sí que es el sistema que más se practica en la internet porque resulta ser rápido, sencillo y el más eficaz para los empresarios. Ya que ellos imponen sus reglas y lineamientos a la hora de realizar el contrato o cualquier tipo de relación por mensaje de datos en la internet, método que facilita cualquier tipo de conflicto que surja del incumpliendo de cualquier índole dentro de relación contractual ya que es a través del mismo sitio web muchas veces que se resuelven estos conflictos.

Debido a esto es importante saber cómo se puede evitar o minimizar el abuso de poder en este fenómeno de la autorregulación, los autores del artículo de la revista de ciencias económicas de España acerca de los códigos de conducta como solución frente a la falta de seguridad en materia de comercio electrónico David López Jiménez y Francisco José Martínez López exponen⁶⁶ que “El comercio electrónico representa una actividad comercial importante por lo que la adhesión voluntaria a un determinado código de conducta en materia de comercio electrónico garantiza dos cuestiones. Por un lado, que, por parte de las entidades comprometidas con su contenido, se cumple la legalidad imperante sobre la materia más un plus adicional especialmente favorable para el potencial consumidor y/o usuario para el caso de la seguridad electrónica y, por

⁶⁶López Jiménez, David. Francisco, Martínez López. Los códigos de conducta como solución frente a la falta de seguridad en materia de comercio electrónico, *portal de revistas académicas revista ciencias económicas*, volumen 28, No.1, España, 2010, <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7068/6753> Pág. 134.

otro, que la empresa signataria sería, por parte de la sociedad en general, merecedora de la estimación más positiva en cuanto a operaciones vinculadas, directa o indirectamente, con el comercio electrónico y, asimismo, representativa de aplicar las mejores prácticas empresariales sobre el particular en las que ocupa una especial relevancia la seguridad.”

Considerando que los códigos de conducta pueden ser la mejor solución para enfrentar este fenómeno de la autorregulación, es importante que los usuarios y consumidores estén al tanto de que tiene que existir una comunicación efectiva con las empresas que operan en internet ya que puede llegar a generar un problema por no ser este un compromiso obligatorio antes de contratar, esto para evitar que exista una violación a la integridad y derechos del consumidor.

2.5 Códigos de conducta

Actualmente España cuenta con una diversidad de sistemas de autorregulación pero estos operan con códigos de conducta que son diversos. Para poder ejemplificar cómo funcionan se mencionará algunos y la manera que manejan ciertos procedimientos de adhesión.

En España, a través de la aprobación de la Directiva europea de Comercio Electrónico que data del año 2000. “La colaboración entre las entidades promotoras de los sistemas de los sistemas de autorregulación y las autoridades públicas es un elemento que puede dotar de mayor eficacia al sistema, ya que, en tal caso, contará con la aquiescencia de todos los agentes públicos y privados.”⁶⁷

Confianza Online es un código de conducta que tiene tendencia internacional, que ofrece ventajas para los consumidores, ellos se describen “como una asociación creada en 2003 por Autocontrol y digital con el fin de aumentar la confianza de los usuarios en Internet tanto cuando compran como cuando navegan. Nuestro elemento principal es el Sello. Las empresas que poseen el Sello han sido evaluadas por nosotros en base a un profundo análisis que recoge más de 30 puntos, y lo utilizan en

⁶⁷López Jiménez, David. *Óp. Cit.* Pag.286.

su página web para demostrar su compromiso ético con las buenas prácticas en Internet y Comercio Electrónico. Por otro lado, las webs con Sello se someten a nuestro sistema de reclamaciones, un sistema que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa sin ningún coste para el primero y con un importante ahorro en recursos.”⁶⁸

Confianza Online ofrece al consumidor proteger los ejes principales de una contratación por internet que pueden llegar a ser la protección de datos de carácter personal, protección de menores y adolescentes, contratación electrónica y la publicidad digital. Y esto gracias a que cuentan con un sistema de certificación que incluye una evaluación y seguimiento anual en base a un código de conducta y este pretende servir de guía para cualquier entidad que preste sus servicios u ofrezca sus productos a través de Internet y medios digitales. Y esto se rige mediante un Código Ético que fue creado con la participación de más de 10 asociaciones representativas de los sectores de los nuevos medios digitales. La ventaja de que un sitio web cuente con un sello de confianza es que representa seguridad jurídica para el consumidor y esto le da un respaldo a la hora de llegar a tener un conflicto. La mayoría de páginas actualmente cuentan con un sello de seguridad pero no todos los sitios web lo utilizan correctamente ya que algunas hacen uso indebido del sello de confianza online. Por eso los consumidores y usuarios deben verificar que sean los sitios web que cuenten con un sistema de certificación y aún mejor que cuenten con la participación de autoridades públicas.

Entre otros sellos de confianza que trabajan bajo un código de conducta son Anetcom, que también busca que consumidor pueda sentirse protegido al momento de contratar en Internet y al igual que confianza online se rige por un código de conducta, esta se describe como “una asociación sin ánimo de lucro para el fomento del comercio electrónico empresarial y de las Nuevas Tecnologías en la comunidad Valenciana, promotor del sello Optima Web para el comercio electrónico, avalado por el Instituto Nacional de Consumo.”⁶⁹

⁶⁸ Confianza online, Asociación de sello de confianza en internet, España, 2003, <https://www.confianzaonline.es/conocenos/#quienessomos>, fecha de consulta 06 de febrero del 2017.

⁶⁹ Anetcom, entidad de comercio y nuevas tecnologías, España, 2011, <http://www.emprenemjunts.es/?op=36&id=1822>, fecha de consulta 6 de febrero del 2017

Por ende en base al criterio que exponen los autores anteriormente mencionados respecto a los códigos de conducta como solución frente a la falta de seguridad en materia de comercio electrónico y después de investigar cómo trabajan estos los sellos de confianza en base a los códigos de conducta en materia de comercio electrónico se puede decir que son de gran ayuda para los consumidores y usuarios, ya que si las empresas que operan en Internet se adhieran voluntariamente a un determinado código de conducta en materia de comercio electrónico para crear las bases fundamentales que llevan a definir sus condiciones y cláusulas que rijeran la relación contractual, el comercio electrónico garantizaría la legalidad del contrato electrónico y la seguridad electrónica y esto generaría una mejor práctica empresarial.

Capítulo 3. Protección al consumidor

3.1 Derechos del consumidor y usuario.

En Guatemala hay algunas leyes que ayudan a interpretar más el rol que tiene el consumidor y protegen los derechos de este. Para tener una idea más clara y más concreta deben estudiarse algunas definiciones que le otorgan algunos autores y la legislación..

El decreto 06-2003 define al consumidor en su artículo 3 como: “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.”⁷⁰

La misma ley define al usuario en su artículo 3 como: “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.”⁷¹

⁷⁰ Congreso de la República De Guatemala. *Ley de protección al consumidor y usuario*, Guatemala.

⁷¹ *Loc. Cit.*

En la legislación española se encuentra regulado de otra forma al consumidor y al usuario pero no lejos de la legislación guatemalteca. La ley 26/1989 general para la defensa de los consumidores y usuarios expone en su artículo 1.2 “Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.”⁷²

Al interpretar y comparar ambas legislaciones se puede deducir que el consumidor y el usuario es aquella persona individual o jurídica ya sea nacional o extranjera que adquiere por medio de un acto ya sea oneroso o por derecho establecido todo tipo de bien mueble o inmueble, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, para fines personales o de comercio.

Los derechos básicos que protegen al consumidor en Guatemala y otras legislaciones se encuentran regulados más específicamente en el decreto 06-2003⁷³ en su artículo 4 siendo estos algunos que, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

Como lo son la protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Teniendo en cuenta que es fundamental la libertad de elección del bien o servicio, la libertad de contratación, la información veraz, clara y oportuna sobre los bienes y servicios. Teniendo en cuenta que todo consumidor tiene como derecho básico la reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.

La misma disposición normativa en el artículo antes mencionado expone también que son derechos básicos de los consumidores y usuarios: la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la

⁷² García Luengo, Ramón Bernabé y otros. Código de comercio y otras normas mercantiles, España, Editorial Aranzadi SA, 1999, edición septiembre de 1999, pág. 416.

⁷³ Congreso de la República De Guatemala. *Ley de protección al consumidor y usuario*, Guatemala.

devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada, la sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo y 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.

La legislación española también le da misma importancia a los derechos fundamentales que la legislación guatemalteca contempla, según las normas mercantiles que rigen a este país. Como la ley específica de España que regula en general la defensa de los consumidores y usuarios⁷⁴ determina en su artículo 2 ciertos derechos a los cuales el consumidor y el usuario se hacen acreedores al momento de jugar este papel en una relación contractual ya sea en ámbito público o privado. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusiva en los contratos.
- c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que le afectan directamente y representación de sus intereses todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

⁷⁴García Luengo, Ramón Bernabé y otros. *Óp. Cit.* Pág. 417.

Teniendo esto como fundamento, los derechos del consumidor y usuario son protegidos cuando estos atentan contra su vida, su salud y seguridad etc. Pero cuando se habla de contratación electrónica el riesgo es mayor a que estos derechos sean vulnerados, ya que muchas veces el usuario debe adherirse obligatoriamente al contrato que le impone la página de Internet con la cual esté llevando a cabo cualquier intercambio de bienes o servicios, en una compraventa por internet muchas veces no se sabe cuándo llega a perfeccionarse el contrato porque sucede que cuando se pide algo por internet no llega a tiempo o no tienen mercadería disponible y hacen el cobro y lo reintegran después todo eso que sucede mientras se está adquiriendo dicho servicios lo dispone la empresa o la página con la cual el usuario contrato, por lo que solo tiene la facultad de perfeccionar o terminar el contrato dicha empresa, eso si el usuario cuando da la validación del bien o servicio que quiere obtener está dando su consentimiento y aceptación de las condiciones generales que le fueron impuestas como parte de la celebración del contrato.

En contratos en internet los derechos que tiene el consumidor y usuario para poder proteger sus intereses económicos se vuelven muy escasos ya que es muy extraño que en internet haya la posibilidad de negociar las condiciones de la contratación impuesta por el empresario y esto es porque no existe la presencia física de las partes no hay una relación o contacto directo.

El autor Adrián Rivas Iago⁷⁵ concluye en su publicación de la protección del consumidor en la venta a distancia por Internet de la revista CESCO de Derecho de Consumo que “Pese a las ventajas que ofrece el comercio electrónico existen defectos que deben pulirse y actualizarse. La legislación se ha intentado adaptar al avance del comercio por internet, pero pasan los años sin que se ofrezca la alta seguridad que los consumidores demandan. Hay buenos mecanismos, pero ninguno que ofrezca una seguridad intensa que acabe con el gran enemigo del comercio electrónico: la desconfianza. Como hemos visto, la adhesión de los prestadores de servicios a los códigos de conducta reporta grandes beneficios a los consumidores, en particular, el procedimiento de

⁷⁵Revista CESCO de Derecho de Consumo No.15, Rivas Iago, Adrián, “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”, España, 2015, pag.67. <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>. Fecha de consulta 8 de febrero de 2017.

resolución extrajudicial de conflictos que permite que reclamaciones que por cantidad no merecerían el ejercicio de una acción judicial, queden resueltas (como en el caso de Confianza Online). Sin embargo, estos códigos y procedimientos no gozan de la publicidad necesaria, por lo que la mayor parte de los usuarios desconocen la posibilidad de recurrir a sus servicios.”

3.2 Protección de datos del consumidor en la contratación por Internet

El tráfico de información confidencial representa mucho dinero y los datos personales constituyen un activo valioso para los comerciantes, ya que muchas bases de información representan clientes para muchas empresas, esto ya que los datos personales que se encuentra en bases de clientes que contienen correo electrónico o direcciones físicas de la persona representan compras o un medio por el cual las empresas pueden vender bienes o servicios.

Cuando el usuario ingresa a un sitio web en Internet el cual le pide que ingrese sus datos esto proporciona inmediatamente un incremento a la base de datos de dicha página y dicha información muchas veces pasa a manos de terceros no directamente para el uso del sitio, ya que varios de estos sitios web venden sus bases de datos al mejor postor. Esto de las bases de datos es conocido actualmente a nivel mundial como E-Mail marketing. En donde venden publicidad a través de un inmenso número de personas que diariamente recibe información por internet, esto directamente dentro de su buzón de correo electrónico acerca de productos, etc.

En Guatemala existen miles de sitios web nacionales que venden y ofrecen sus productos por internet, kemik.gt⁷⁶ es un sitio web que se dedica a la venta de todo tipo de artículos al menos 10,000 artículos que se pueden comprar sin salir de casa. Se pueden encontrar desde bicicletas hasta libros y accesorios de moda, pasando por un amplio catálogo de tecnología. En este sitio web dentro de sus términos y condiciones existe una cláusula que protege la privacidad y datos personales ya que estipula lo siguiente: Para realizar una compra o registrarse en kemik.gt los usuarios deberán

⁷⁶ Kemik, tienda en línea, Guatemala, 2015, <https://www.kemik.gt/que-hacemos/>, fecha de consulta 11 de febrero 2017.

brindar la información que se les solicita. Esta información será utilizada estrictamente para los propósitos del servicio y la empresa garantiza que bajo ningún criterio será divulgada o compartida a terceros.

En este caso la entidad mercantil se compromete a no compartir los datos del usuario que ingrese a realizar compras con ellos sin embargo si señala para que sean utilizados sus datos al momento de contar con ellos como requisito para comprar en el sitio web. Pero es importante que cuando el usuario ingrese a cualquier sitio web en internet consulte los términos y condiciones antes de contratar algún servicio o adquirir algún bien.

Existen varios sitios web en Internet que cuentan con protección no solo de datos si no también protegen las transacciones realizadas con tarjeta de crédito, utilizan sistemas que protegen la transacción entre el cliente y la tienda en línea, ocultando la información que transita a través de la red para impedir que sea interceptada o maniobrada por terceros.

El sistema más utilizado en Internet es el SSL (Secure Socket Layers) es un proceso que administra la seguridad de las transacciones que se realizan a través de Internet. El estándar SSL fue desarrollado por Netscape, junto con MasterCard, Bank of América, MCI y Silicon Graphics. Se basa en un proceso de cifrado de clave pública que garantiza la seguridad de los datos que se envían a través de Internet. Su principio consiste en el establecimiento de un canal de comunicación seguro (cifrado) entre dos equipos (el cliente y el servidor) después de una fase de autenticación.⁷⁷

El sistema SSL es independiente del protocolo utilizado; esto significa que puede asegurar transacciones realizadas en la Web a través del protocolo HTTP y también conexiones a través de los protocolos FTP, POP e IMAP. SSL actúa como una capa adicional que permite garantizar la seguridad de los datos y que se ubica entre la capa de la aplicación y la capa de transporte (por ejemplo, el protocolo TCP). De esta forma, SSL es transparente para el usuario (es decir, el usuario puede no conocer que está usando SSL). Por ejemplo, un usuario que utiliza un navegador de Internet para

⁷⁷ CCMbenchmarkgroup, criptografía, España, <http://es.ccm.net/contents/141-criptografia-secure-sockets-layers-ssl>, 8 de febrero de 2017.

conectarse a un sitio web de comercio electrónico protegido por SSL enviará datos cifrados sin tener que realizar ninguna operación especial. Actualmente, casi todos los navegadores soportan el protocolo SSL. Por ejemplo, Netscape Navigator muestra un candado cerrado para indicar la conexión a un sitio Web con seguridad SSL y un candado abierto en el caso opuesto, en tanto que Microsoft Internet Explorer muestra un candado sólo si establece una conexión con un sitio Web SSL.⁷⁸

Estas son algunas armas que son la clave para que los usuarios estén protegidos y deben de conocer de ellas ya que uno de los aspectos más importantes que crea incertidumbre en el consumidor es la confidencialidad de la comunicaciones electrónicas esto quiere decir cuando hay un intercambio de información mediante el contenido del mensaje que se trasmite. En este intercambio de datos muchas veces lleva consigo información personal del usuario o datos importantes sujetos a pago, que si llegara hacerse público perjudicaría uno de los derechos fundamentales del consumidor como lo es la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Actualmente los usuarios de redes sociales no saben a las condiciones que se sujetan, ya que hoy en día las redes son el portal más grande en donde se encuentran publicados muchos datos personales de las personas que son miembros de estas las cuales son públicas aunque muchas veces el dueño de la cuenta no lo quiera así. Y esto se le atribuye a que las personas son totalmente ignorantes en el tema de la información que Facebook tiene derecho a publicar.

Un ejemplo actual que clarifica muy bien la manera en que los usuarios se someten a las condiciones que imponen las páginas de Internet o redes sociales es Facebook. Así lo explica en su libro estrategias de comunicación en redes sociales el Doctor Miguel Ángel Nicolás Ojeda, las condiciones de Facebook, solo tienen validez jurídica las que están en inglés mientras que la traducción en los demás idiomas es meramente orientativa. Así se dice expresamente: este acuerdo se ha redactado en inglés de Estados Unidos. <<En caso de existir discrepancias entre el original y una versión traducida, el original en inglés es el documento vinculante>> (condiciones de

⁷⁸*Loc. Cit.*

Facebook, 2010). Esto complica el asunto para los usuarios que no son conocedores de dicho idioma ya que consienten algo de lo que no están seguros totalmente.⁷⁹

Es importante que los usuarios y consumidores que visiten o contraten con páginas en internet sepan cuáles serán los fines y la utilización de los datos personales que están brindados al momento de acceder o dar su consentimiento para que los mismos sean utilizados. Esto porque las empresas proveedoras de bienes y servicios en internet afirman que los datos recopilados no permiten identificar personalmente al usuario, si no únicamente averiguar los intereses de acuerdo con lo que la navegación o contratación que el usuario brinda para dicha página o empresa.

Es por esto que la competencia jurisdiccional cuando se trata de contratación electrónica lejos de ayudar a los consumidores por estos no saber de qué manera o cuáles son las condiciones con las cuales se está contratando, se limita al momento en que la persona que accede a realizar cualquier tipo de contratación por Internet no sabe a qué le está dando su consentimiento entonces dificulta la protección de los usuarios.

La Constitución Política de la República de Guatemala protege al consumidor ya que lo atribuye como una obligación fundamental que el Estado tiene es su artículo 119 en su apartado i) “la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”⁸⁰

La ley de protección al consumidor y usuario en su segundo considerando hace alusión a que Guatemala adquirió el compromiso 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 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, 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.

⁷⁹Ojeda, Miguel Ángel, María Del Mar, Grandio. Estrategias de comunicación en Redes Sociales. Barcelona, editorial gedisa, 2012, primera edición, Pag.87.

⁸⁰ Constitución Política de la República de Guatemala.

El autor Adrián Rivas Lago en su artículo acerca de la protección del consumidor en la venta a distancia por Internet cita al autor José Antonio Vega, el cual en su estudio sobre la publicidad y las comunicaciones comerciales expone que “A diario somos objeto de publicidad y comunicaciones comerciales navegando por la red, sin que en muchas ocasiones nos demos cuenta, recibimos e-mails denominados spam, nos saltan banners, pop ups, videos publicitarios previo el acceso a una web, etc. Estos instrumentos son información, nos transmiten datos y pueden condicionarnos si estamos predispuestos a hacer una compra.”⁸¹

Actualmente a los usuarios de la red la ley los protege, esto ya que garantiza sus derechos más fundamentales a fin de no dañar su integridad. El autor Manuel F. Ayáu Cordón resume en su libro algo que se podría llamar la llave para una economía libre, ya que expone lo siguiente *“cuando el orden jurídico prevalece el principio moral de respeto al derecho individual de libertad, consistente en el respeto a la vida, a la propiedad privada y a los compromisos, entonces el resultado será la economía de mercado, o simplemente la economía libre.”*⁸² A manera de concluir con lo expone el autor si hubiese más legislación guatemalteca que protegiera al consumidor al momento de sentirse expuesto o amenazado por una contratación por internet, el usuario podría decidir si adquiere lo que necesita vía internet o con empresas que tienen un domicilio físico dentro del país, pero al sentir el consumidor o usuario esa incertidumbre se ve obligado a comparar bienes o servicios que tal vez no llenan su necesidades o no son tan satisfactorios, es por esto que al prevalecer el orden jurídico en esta área el consumidor podría tener mayor seguridad jurídica con este tipo de contratación.

3.3 Conflictos del consumidor mediante una red de Internet

La Internet no solamente implica en sí misma un cambio cultural o ella misma puede implicar una cultura que descubra una nueva modalidad en el conflicto de

⁸¹ Rivas Lago, Adrián. *Óp. Cit.* pag.54.

⁸² Ayáu Cordón, Manuel F. Pag.13-4.

civilizaciones, entre los cultos y los incultos, entre los civilizados y los bárbaros, entre los que pueden acceder a este medio de comunicación electrónica, que se informan, que contratan, que se entretienen, y los otros, los más, que no podrán hacerlo nunca porque habitan un mundo en el que la globalización solamente permite preocuparse por sobrevivir.⁸³

La falta de formas específicas de para resolver conflictos derivados de las compras por Internet ha creado la necesidad de que sitios web que venden y ofrecen sus productos por estos medios autorregulen las formas de resolver conflictos en Internet. La ausencia de sanciones, en caso de violentar los compromisos establecidos con carácter previo en el ámbito privado es porque existe la falta de control por un tercero independiente a la partes que están contratando porque muchas veces el mismo proveedor es la persona que incumple con la contratación y es la que tiene que darle una solución a la otra parte, estos son factores que llegan a representar la aparición de conflictos para los consumidores siendo el mismo proveedor quien tiene el poder para resolverlos.

Cuando una empresa decide utilizar Internet en sus relaciones comerciales con los consumidores finales, el objetivo fundamental que debe plantearse, siguiendo una orientación al mercado, será la satisfacción del consumidor por utilizar dicho canal de compras, la cual se derivará del mayor valor añadido que Internet le aporte en relación con el comercio tradicional. No obstante, para alcanzar este objetivo fundamental o final, es necesario que antes el consumidor valore una serie de elementos del canal que le aportan dicho valor añadido, y que conforman lo que se denomina objetivos medios, que son aquéllos en los que las empresas pueden influir con sus decisiones.⁸⁴

La Doctora en derecho internacional privado Sara L. Feldstein de Cárdenas expone una manera de cómo se genera el conflicto. si un contrato es concluido vía Internet entre personas con domicilio o establecimientos comerciales en distintos estados, en caso que sobrevengan controversias entre ellas, debido a la falta de entrega por el

⁸³ Feldstein, Sara Lidia. *Óp. Cit.* pag.26.

⁸⁴ Dialnet, Martínez, Julio. María José, Martín de Hoyos. Indicadores y dimensiones que definen la actitud del consumidor hacia el uso del comercio electrónico. España, 2007, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2385998>, fecha de consulta 10 de febrero de 2017.

“cybervendedor” o a la falta de pago por el “cybercomprador”, o bien por el “cyberproveedor” o por el “cyberconsumidor”, la parte que entiende haber cumplido habrá de plantearse ante qué jurisdicción entablará el litigio. Simétricamente, puede interrogarse si se ha formado el consentimiento, si se ha perfeccionado el contrato internacional en el “ciberespacio”, y en su caso, en qué lugar y en qué momento.⁸⁵

Cabe señalar que los contratos efectuados en line, generalmente se refieren sea a la adquisición de software para computación, libros, discos, u otros productos, que se envían, se pagan por las vías tradicionales, así como adquisición de productos digitalizados, como software para computación, que son recibidos por Internet, contratos de servicios, contratos de licencia, entre otros posibles. En la celebración de los contratos online, se emplea lo que se denomina el “clik wrap agreement”. Se trata de una modalidad en el que el acuerdo se expresa mediante la pulsación o clickeo del mouse o ratón de la computadora; dicho en otros términos, cuando el internauta desea ingresar a un sitio, a un web site se le presenta un texto, un “dialogue box” que contiene una lista de condiciones generales (terms and conditions, usage agreement) donde aparecen la opción de aceptar o no por su parte.⁸⁶ Esto va ligado a la figura del contrato de adhesión en donde la persona al aceptar todos los términos y condiciones se entiende que está consiente de todo lo que establece este contrato o al menos de todo lo que está aceptando con este “clickeo de aceptación”.

Los conflictos de esta índole que tiene el consumidor muchas veces radican en que no conoce las formalidades contractuales a las cuales se está sujetando, ya que actualmente las comunicaciones electrónicas cuentan con grado suficiente de seguridad ya que de esto depende su durabilidad e integridad en la red de Internet, ya que los usuarios debido a la tecnología e información digitalizada pueden hacer por medio de redes sociales o sitios web que certifican a las empresas que operan en Internet, que estas pierdan credibilidad o simplemente correr la voz a través de la misma Internet diciendo que esa página es un fraude o engañosa.

⁸⁵Feldstein, Sara Lidia. *Óp. cit.*, pag.34.

⁸⁶ *ibíd.*, pág. 35.

Pero qué pasa cuando el conflicto atenta contra la vida o la integridad de la persona y llega a vulnerar sus derechos. En ese punto es cuando se necesita del auxilio de un tercero que tenga la facultad para desentrañar un problema o de la colaboración de autoridades de carácter público que brinden el auxilio al consumidor cuando se encuentre frente a un conflicto mayor.

Por esto es que el consumidor debe tener conocimiento de los términos y condiciones a los cuales se está sometiendo al momento de contratar, esto ayudaría mucho a que los conflictos fueran menos porque la persona al momento de contratar se sujeta bajo el conocimiento de cómo puede protegerse contra cualquier anomalía que pueda suceder en todo momento dentro de la relación contractual. Y también para conocer qué legislación es la que lo auxilia o qué derecho le asiste al momento de un conflicto que se derive de una relación electrónica. Muchos sitios web ya estipulan de qué manera se va llevar a cabo cualquier conflicto que llegue a surgir en la contratación. El sitio web guatemalteco anteriormente mencionado kemik.gt, estipula en sus términos y condiciones que todo acto o negocio jurídico, directa o indirectamente, relacionado al uso de la plataforma quedará sujeto a la legislación de la República de Guatemala, con excepción a su normativa de Derecho Internacional Privado.

Los usuarios renuncian al fuero de su domicilio y señalan a los jueces del Departamento de Guatemala como competentes para resolver aquellos casos relacionados al uso del presente sitio web. Como se puede ver este sitio web exceptúa al derecho internacional privado de ser aplicado y a los usuarios los hace renunciar al fuero de su domicilio.

Se consultó otro sitio web guatemalteco fashionandhair.com.gt⁸⁷ que se dedica a la venta ropa, zapatos, productos para cabello, entre otros. Esta página en su términos y condiciones especifica los derechos que el consumidor tiene al momento de contratar con ellos ya que estipula lo siguiente: derechos del consumidor si usted está aceptando

⁸⁷ Fashion house, tienda virtual fashion and hair, Guatemala 2009, <http://www.fashionandhair.com.gt/empresa.php?osCsid=ph8e10mr48skuep0h1ipp0kpr6>, fecha de consulta 10 de febrero 2017.

este contrato como consumidor, usted puede cancelar este contrato en un lapso de 5 días, tiempo en el cual usted podrá o no realizar el pago de su pedido para que pueda pasar a status de procesado. Si por cualquier circunstancia, el producto que usted desea está agotado o no disponible después de realizado su pago, usted recibirá el 100% de reembolso de su pago en un período no mayor a 4 días. Estos se limitan un poco ya que el consumidor debe ajustarse a lo que la empresa le atribuye como sus derechos en un tiempo delimitado. Es así como existen muchas páginas las cuales estipulan las cláusulas de contratación sin lugar a que quepa alguna modificación por parte de la persona que está contratando.

La autora Ana Isabel Meraz Espinoza⁸⁸ cita a Marina Vargas Gómez-Urrutia en su tesis doctoral respecto al tema que trata en su libro, que tiene como título Protección Internacional de los Consumidores, Contratos y Comercio Electrónico. “los problemas derivados de Internet y específicamente del comercio electrónico como actividades transfronterizas, en relación con la esfera personal del individuo que interviene en éstas como consumidor, son de diversa índole. Los ámbitos vulnerados por los riesgos de la Red pueden ser aquellos relativos a un mal uso de los datos personales de los consumidores, así como el atentar contra su intimidad, dignidad y honor. Los temas agrupados o sistematizados de acuerdo a varias cuestiones pueden consistir en las siguientes: garantizar al consumidor del comercio electrónico un nivel equivalente al comercio tradicional; evitar las prácticas desleales en materia de comercio, publicidad y marketing; facilitar la información en línea respecto a las empresas y los productos que ofrecen; mecanismos de pago en línea; reglamentar el derecho y la competencia judicial aplicable; proteger la vida privada y los flujos transfronterizos de carácter personal; educar a los consumidores sobre el comercio en línea y la cooperación internacional a través de iniciativas elaboradas de manera conjunta entre las empresas, consumidores y gobiernos”.

Por ende en contratos electrónicos ven la figura del arbitraje como una opción entre el comerciante electrónico y el consumidor ya que lo sujetan a ciertas condiciones de

⁸⁸Meraz, Ana Isabel. *Óp. Cit.* Pag.167.

aceptación muy especiales, y es debido a que este es uno de los contratos más importantes en el medio mercantil internacional ya que en la actualidad son las nuevas tecnologías las que mueven al mundo. Según expone la autora Ana Isabel Meraz Espinoza, en su tesis doctoral “En lo referente a la protección de los consumidores que realizan operaciones mercantiles dentro del comercio electrónico, algunos países tienen ciertas disposiciones de carácter legal que regulan tales actividades en sus ámbitos internos y que en gran medida les resuelven las dificultades propias de su comercio nacional. Las operaciones mercantiles derivadas del comercio electrónico cuando éste rebasa sus fronteras y se enfrenta a una jurisdicción que no siempre pertenece a las naciones directamente involucradas.”⁸⁹ Por lo tanto el arbitraje se presenta como una opción para los contratantes para poder resolver sus controversias a través del arbitraje y esta es una opción que representa seguridad jurídica garantizada, ya que el Estado muchas veces no está presente al momento de este tipo de problemáticas más cuando se habla de países como Guatemala en donde las disposiciones legales no están actualizadas en el tema de contratación electrónica, al celebrar una cláusula arbitral se hace más fácil la elección de la ley aplicable, la admisión de ciertos medios probatorios, y la determinación de la sede en los arbitrajes electrónicos nacionales o internacionales de estas cláusulas, la validez dependerá de lo que dispongan los ordenamientos jurídicos nacionales.

Capítulo 4. Mecanismos alternativos para la solución de conflictos derivados de la contratación en Internet por el consumidor o usuario en Guatemala

4.1 Métodos alternativos de resolución de conflictos en contratos suscritos en Internet.

Conforme la tecnología avanza se puede decir que es el uso del Internet el que conecta al mundo, ya sea por medio de un computador o del uso de la tecnologías móviles (celulares, Tablet etc.). Debido a esto estar siempre sujetos a una contratación por Internet es sumamente tentador ya que es algo que siempre está accesible y tiene

⁸⁹ Ibid., Pag.164.

cosas nuevas que ofrecerle a los consumidores. Pero qué pasa cuando éste enfrenta conflictos ya sea en las transacciones de pago o en el incumplimiento de la entrega del servicio o bien que se pretendía adquirir. Existen un sin fin de situaciones que le pueden dar cabida a un conflicto, y más, por este tipo de contratos, es por esto que la incorporación de métodos alternativos de resolución de conflictos en este tipo de contratación garantizan una protección a los intereses de las partes.

Para conocer un poco de cómo funcionan estos métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC), se tiene que tener una definición clara de qué son. La Comisión de resolución de conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala⁹⁰ los define como procedimientos a través de los cuales las personas individuales o jurídicas pueden resolver sus controversias con mayor rapidez, de manera pacífica y privada. Son mecanismos extrajudiciales establecidos dentro del marco de la ley, y tienen como finalidad la resolución definitiva de controversias de importancia jurídica, mediante soluciones de cumplimiento voluntario por las partes, o por conducto de un órgano jurisdiccional, de ser necesario.

La Doctora Carolina Macho Gómez⁹¹ experta en derecho internacional privado expone los ADR «alternative dispute resolution» en el comercio internacional, brinda otro concepto no tanto diferente pero sí desde el punto de vista internacional ya que el acrónimo ADR sirve para designar a los «alternative dispute resolution» traducido al español como los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Los ADR se definen como aquellos métodos de resolución de conflictos de naturaleza exclusivamente contractual y estructura más o menos determinada, en virtud de los cuales, uno o varios terceros, de forma auto compositivo o heterocompositiva, ayudan a las partes a solventar la controversia.⁹²

⁹⁰ Crecig, La Comisión de Resolución de conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARCS), Guatemala, 2013, <http://crecig.com.gt/content/metodos-alternos-de-solucion-de-conflictos>, fecha de consulta 20 de febrero 2017.

⁹¹ Cuadernos de derecho transnacional, Macho Gómez, Carolina. ADR«alternative dispute resolution» en el comercio internacional, Madrid, 2013, <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/6299>, fecha 20 de febrero 2017.

⁹² *Loc. Cit.*

Anteriormente se investigó acerca de los conflictos que sufren los consumidores derivados de contrataciones llevadas a cabo electrónicamente y se observó que varias empresas dentro de las cláusulas de contratación ven como la figura de los métodos alternativos de resolución de conflicto como una opción favorable entre el comerciante electrónico y el consumidor. Ya que en la actualidad son las nuevas tecnologías las que mueven al mundo, sin embargo, en un sentido más restringido lograr disolver problemas derivados de las transacciones electrónicas desarrolladas a través de estos mecanismos que aportan las tecnologías de información y comunicación, como lo es el Internet, el cual permite crear un mercado electrónico, operado por ordenador y a distancia, de productos, bienes y servicios. Es un poco complejo cuando no existe la presencia física de las partes es por esto que es importante saber qué mecanismos de defensa se pueden emplear ya sea antes de contratar o cuando surja algún problema derivado de la contratación.

Para todo esto es muy importante conocer la naturaleza contractual para aplicar los MARC ya que cuando se habla de contratar por internet la mayoría de sitios web en su apartado de términos y condiciones estipulan a qué tipo de legislación queda sujeto todo acto o negocio jurídico que se dé dentro de la plataforma electrónica de este. Por eso es substancial qué antes de cerrar cualquier negocio jurídico vía Internet se conozca sobre qué bases se va llevar a cabo dicho contrato esto es complicado ya que como se analizó anteriormente estos contratos muchas veces son contratos por adhesión o tienden a autorregularse, pero siempre está la posibilidad dependiendo del tipo de acto o negocio jurídico a iniciar que las partes puedan elegir el tipo MARC que quieran llevar a cabo para poner fin a cualquier controversia, ya sea la solución dictaminada por un tercero o sostenida por las propias partes.

Los dos objetivos principales de poder llevar a cabo cualquier tipo de método alternativo de resolución de conflictos son la rapidez y el reducido coste económico, la experta en derecho internacional privado Carolina Macho⁹³ expone que los métodos alternativos de resolución de conflictos logran dar soluciones de la forma más rápida y con el menor coste económico posible, es decir, resolver las controversias de forma

⁹³ Macho Gómez, Carolina. *Óp. Cit.* Pág. 400.

eficiente. Ambos extremos, se hacen especialmente importantes en el ámbito comercial internacional, donde están en juego negocios de gran envergadura, que suponen grandes cantidades de dinero. Este ahorro no solo se produce por el menor tiempo invertido, sino por los propios costes directos e indirectos que suponen un proceso judicial o un arbitraje. Entre estos últimos se deben tener en cuenta tanto los daños producidos en la relación comercial existente, como la pérdida de futuras relaciones con la parte en conflicto.

Realmente lo que se quiere con la implementación de MARC en contrataciones electrónicas es que las confrontaciones tengan soluciones que sugieren prácticamente las mismas partes, esto para que las diferencias que surjan de la relación jurídica puedan satisfacerse de acorde a los intereses de las partes, esto quiere decir que la solución a la controversia, a través de los MARC, se basa en los beneficios o intereses que pueden llegar a tener los sujetos enfrentados, pero sin perder de vista la perspectiva legal.

El desarrollo de la tecnología a nivel mundial ha comenzado a sustituir los medios tradicionales de compra-venta y prestación de servicios, puesto que en estos hay más celeridad y facilidad, entre otras ventajas, pero al igual que el mundo físico se presentan innumerables problemas, lo que exige la búsqueda de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como el arbitraje que suministren soluciones rápidas, sencillas y más accesibles económicamente.⁹⁴

Las relaciones en el Internet son las mismas que se tienen en mundo físico a diferencia de que estas provienen de la ayuda de la tecnología. Pardini⁹⁵ expone que la verdadera importancia de este tipo de contratos reside en que le son aplicables, en principio, las normas que regulan la contratación habitual (o analógica), con los atenuantes lógicos provenientes de la aplicación de tecnología a los contratos (por ejemplo: documentos electrónicos, pruebas, etc.), pero en estas operaciones, en principio, cabe aplicar el

⁹⁴ Telematique Revista electrónica de estudios telematicos, Urdaneta Bracho, Eugenio Enrique. El ciberarbitraje: una nueva herramienta del siglo xxi para resolver los conflictos surgidos del comercio electrónico, Venezuela, 2006, <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article/viewArticle/821>, fecha de consulta 21 de febrero 2017.

⁹⁵ Pardini, Aníbal. *Óp. Cit.*, pág. 144.

estatuto jurídico tradicional, ya que no dejan de ser tradicionales, variando, en algunos casos, la posibilidad de determinar el lugar donde se hallan las partes y el de celebración del contrato.

En la actualidad, como consecuencia del impacto del Internet en el comercio, no debería de existir obstáculo alguno para que los Estados intervengan a través de sus potestades de control y regulación. Pero cuando esto no sucede y no existe intervención del Estado cuando surge cualquier tipo de conflicto de los contratos suscritos por Internet, ya sea porque se incumplió parcial o totalmente el contrato, la legislación debería de estar complementada para que la puerta a los métodos alternativos de resolución de conflictos esté abierta y sea una opción para las partes contratantes a la hora de encontrarse con algún conflicto dentro de la relación contractual en el espacio virtual.

En efecto cuando las partes establecen una relación jurídica por Internet este permite que las partes en dicha relación sin conocerse y sin siquiera saber dónde se hallan ubicadas territorialmente estén vinculadas a jurisdicciones, esto depende de dónde proviene el intercambio de datos que se genera por mensajes de ambas vías, La localización del domicilio real, sin dudas, se facilita cuando en el sitio web se indica la dirección física del establecimiento. La dificultad que presenta la identificación y la localización de los contratantes ha intentado ser superada a través de ciertas presunciones y de la información que los propios interesados pueden transmitirse.

Muchas veces la entidad mercantil que desea vender sus productos puede estar situada en una jurisdicción; el usuario o consumidor que desea adquirirlas, en otra jurisdicción y la computadora que envía o recibe el mensaje en una tercera jurisdicción y así sucesivamente en otra u varias jurisdicciones. Cuando esto sucede surge la preocupación de que exista la determinación de un régimen en específico a aplicar en los contratos mercantiles celebrados por internet o por correo electrónico.

La necesidad de normativa más clara y actualizada en donde se regulen las relaciones que se llevan a cabo virtualmente es eminentemente necesaria para los consumidores

para que estos conozcan qué derecho los asiste y con qué Estados están contratando ya que en un mundo perfecto se puede decir que los Estados deberían tener jurisdicción para resolver todos los conflictos que se deriven de la red, ya que como se expuso anteriormente las comunicaciones entre las partes que contraten por Internet, puede proceder de diferentes sitios porque los usuarios y consumidores desde cualquier lugar del mundo se tiene acceso a un espacio virtual.

En efecto, los consumidores que celebran contratos en la red, que se mueven en el ciberespacio, traspasando, casi imperceptiblemente, las fronteras estatales, moviéndose en un nuevo espacio, que desconocen y que los coloca en situación de inferioridad, de vulnerabilidad y hasta de riesgo, necesitan un marco jurídico que les brinde estándares mínimos e inderogables de protección, basados en el principio de buena fe, en la seguridad jurídica, en la confianza. Tal como señala Pedro De Miguel Asensio: “La adopción respecto de los contratos por Internet de un nivel de protección de los consumidores equivalente al que opera en las transacciones tradicionales... es indispensable para generar la confianza de los consumidores en el nuevo medio.”⁹⁶

Para generar confianza en la relación contractual en este tipo de contratos es importante que ambas partes conozcan el objeto y el fondo del contrato. Más aun los consumidores que contraten en este medio que es el Internet. En Guatemala el artículo 19 del acuerdo 47-2008⁹⁷ estipula que el destinatario (consumidor o usuario) puede llegar a un acuerdo con la persona que va contratar esto a través de la comunicación enviada y recibida electrónicamente, pero que el destinatario no puede y no gozará de este derecho (concordancia) si sabía, o hubiera sabido, de haber actuado con la debida diligencia o de haber aplicado algún método convenido, que la transmisión había dado

⁹⁶ Feldstein, Sara Lidia. *Óp. Cit.*, pag.113.

⁹⁷ 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. El Congreso De La República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

lugar a un error en la comunicación electrónica recibida. Es por esto que cuando se habla de métodos alternativos de resolución de conflictos se está frente la mejor opción para este tipo de contrataciones, esto debido a que cuando la legislación es escasa en cuanto a lo que rige la contratación electrónica, la ayuda de un mediador o un tercero que intervenga a resolver cualquier conflicto que provenga de mala comunicación o errores de comunicación electrónica es idónea para esto.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados se puede llegar a la conclusión que la mayor dificultad o preocupación que encuentra el consumidor es que cuando contrata por Internet las partes que intervienen en la contratación estén situadas en diferentes Estados ya que suelen regirse por diferentes legislaciones, y que hoy en día las personas se abstienen de comprar o ser parte del comercio electrónico por falta de confianza e incertidumbre esto respecto al grado de seguridad que llevan la transacciones en línea.

Sebastián Orrego Garay⁹⁸ en su texto el comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas. Expone que en las cláusulas o mecanismos de resolución de conflictos que las partes pueden estipular al momento de darse la relación contractual, se tiene en cuenta que al encontrarse las partes situadas en diferentes Estados, ya que suelen regirse por distintas legislaciones, razón por la cual puede resultarles conveniente pactar un punto medio o neutro bajo el supuesto que se vean involucradas en algún tipo de conflicto o disputa como consecuencia del incumplimiento por alguna de ellas o acerca del modo en que debe cumplirse alguna de las prestaciones u obligaciones derivadas de la relación contractual. Esto claro, es un reflejo del principio de la autonomía de la voluntad que es propio de los contratos internacionales, principio en virtud del cual teniendo en cuenta que son las partes las que ponen en riesgo sus recursos, son ellas las que pueden pactar las cláusulas que regirán el contrato siempre que no infrinjan las normas de orden público internacional. Es en el momento del conflicto donde la autonomía de la voluntad comienza a presentar problemas.

⁹⁸ Publicaciones Eafit, Orrego Garay, Sebastián, el comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas, Colombia, 2015, <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ejil/article/download/3354/2810>. fecha de consulta 27 de febrero 2017.

Si bien las partes en virtud del principio de la autonomía de la voluntad pueden fijar las reglas que regirán la relación contractual dada entre ellas, pueden también si así lo estipulan, indicar remisión a otras normas o instrumentos jurídicos de carácter nacional o internacional como criterio residual en caso de presentarse situaciones que no contemplaron inicialmente. A pesar de lo anterior, resulta inevitable que en la práctica pueden darse una universalidad de eventos que pueden no ajustarse o enmarcarse en lo inicialmente pactado. Esto, sin contar el hecho de que es plenamente posible que alguna de las partes, o ambas, incumplan alguna de sus obligaciones que surgieron en virtud de esa relación comercial.⁹⁹

Entonces se puede decir que bajo este principio de la autonomía de la voluntad de las partes, sean ellas las que pacten con anterioridad la cláusulas o reglas para la resolución de los conflictos así mismo los términos, condiciones y bases del contrato. Pero como rige este principio en el mundo del Internet si muchas veces lo contratos a los cuales los consumidores y usuarios acceden dar su consentimiento son contratos de adhesión en donde las partes solo se adhieren en su mayoría de veces a lo que la entidad mercantil decida.

Las bases de este principio en la legislación guatemalteca se encuentran en el código civil y en la ley del organismo judicial la primera en su artículo 1254 establece que “toda persona es legalmente capaz para hacer declaraciones de voluntad en un negocio jurídico, salvo aquellas a quienes la ley declare específicamente incapaces.” Y la segunda en su artículo 31 en donde expone que “los actos y negocios jurídicos se rigen por la ley a que las partes se hubieren sometido, salvo que dicho sometimiento sea contrario a leyes prohibitivas expresas o al orden público, denominado por esta como “Pacto de Sumisión” es por esto que al momento de surgir un conflicto es donde la autonomía de la voluntad comienza a presentar problemas.

Se puede establecer entonces que en un entorno digital en donde la comunicación puede llegar a tener problemas o errores, los MARC son una solución que las partes pueden proponer o pactar a la hora de contratar por Internet, ya que buscan crear

⁹⁹ Orrego-gaaray, Sebastián. Óp. Cit., pág. 96.

confianza y seguridad a las partes a la hora de que se presente una controversia. Para esto dentro de los MARC se encuentran diferentes modalidades tales como la Conciliación, la Mediación, el Arbitraje y la propuesta más reciente hasta ahora que son los mecanismos online para la resolución de disputas, en inglés, Online Dispute Resolution –ODR-. Este tipo de modalidades cuando se estipulan en el acuerdo inicial de contratación son una forma eficiente de alcanzar los objetivos ya que cuando un tercero interviene entre las partes la solución que brinda a estas tiene carácter vinculante, esto bajo la idea de que la finalidad de los MARC es que este tercero resuelva el conflicto o controversia que exista entre las partes.

4.2 Conciliación

4.2.1 Definición

La Doctora en derecho Susana Sancristobal Reales¹⁰⁰ expone en sentido amplio la conciliación “es su mecanismo auto compositivo, por el que las partes, por la autonomía de la voluntad, y siempre que la materia sea disponible, pueden evitar el inicio de un pleito o poner fin al juicio ya comenzado, por consenso en la solución de su conflicto, alcanzado ante un tercero (juez de paz, o secretario judicial) antes del proceso de declaración, o iniciado el proceso, en la Audiencia Previa del juicio ordinario, o en la vista del juicio verbal. El tercero no decide nunca, resuelven las partes.”

El centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala¹⁰¹ define a la conciliación como el procedimiento legal, rápido y económico por medio del cual las partes por sí mismas y con la colaboración de un tercero, llamado conciliador, buscan un acuerdo de obligatorio cumplimiento. Y este también está regulado en el

¹⁰⁰ Anuario jurídico y económico escurialense, San Cristóbal Reales, Susana, sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil, Madrid, 2013, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>, fecha de consulta 28 de febrero del 2017.

¹⁰¹ Cámara de comercio de Guatemala, centro de arbitraje y conciliación de la cara de comercio de Guatemala, conciliación y arbitraje, Guatemala, 2014. <http://ccg.com.gt/web-ccg/centro-de-arbitraje-y-conciliacion-de-camara-de-comercio-de-guatemala>, fecha de consulta 28 de febrero del 2017.

decreto 67-95 es su artículo 49¹⁰² como un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos.

Por lo tanto se puede definir a la conciliación como un método al cual las partes se someten para resolver sus conflictos en donde un tercero neutral denominado conciliador, les ayuda a brindar alternativas para solucionar las controversias que se tengan dentro de una contratación el cual producirá una resolución de cumplimiento obligatorio como lo haría una sentencia.

4.2.2 Características básicas de la conciliación

La agencia conjunta de la Organización Mundial del Comercio y las Naciones Unidas¹⁰³ da una noción de las características básicas de una conciliación en su manual respecto a la resolución de disputas comerciales arbitraje y métodos alternativos de resolución de conflictos ya que expone que “un procedimiento de conciliación reúne a las partes ante un tercero que estas han elegido para que resuelva su disputa. Si el procedimiento da resultado, las partes y el conciliador firman un acuerdo de resolución.

Durante el procedimiento, el conciliador propone a las partes resolver la disputa. El conciliador dirige el proceso como considera conveniente, guiándose por los de conciliación: ad hoc e institucional.

- La conciliación ad hoc es organizada y administrada por las partes sin la asistencia de ninguna institución. El Reglamento de conciliación de CNUDMI es un ejemplo de reglamento de conciliación ad hoc.

¹⁰² La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral. El Congreso de la República de Guatemala, Ley de arbitraje. Decreto 67-95.

¹⁰³ Intracen, El centro de comercio internacional (ITC), resolución de disputas comerciales arbitraje y métodos alternativos de resolución de conflictos, Ginebra, Suiza, 2015, http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/Arbitration_Spanish%20Full%20Low-res.pdf, fecha de consulta 27 de febrero 2017.

- La conciliación institucional está organizada por una también gestiona arbitrajes. Sin embargo, los arbitraje.

Los procedimientos de conciliación requieren el acuerdo de todas las partes. El acuerdo puede expresarse mediante una cláusula en el contrato o, posteriormente, mediante un por ejemplo: «Todas las disputas relacionadas con el presente contrato se someterán a conciliación con arreglo al Reglamento X. El lugar de la conciliación será X». Algunos reglamentos que regulan los procedimientos de conciliación se inspiran en los procedimientos de arbitraje. Establecen un intercambio de memorándums, vistas y también algunas reglas de procedimiento.”

4.2.3 Aspectos generales sobre la conciliación y conciliación electrónica

La conciliación vía electrónica es un métodos que para el consumidor o usuario es sumamente beneficioso ya que brinda rapidez y eficacia durante el proceso, existen ya varios países alrededor del mundo que ya adoptan la conciliación electrónica como una medida de seguridad cuando se enfrentan a un conflicto.

En México por ejemplo se adaptó un programa por la procuraduría federal del consumidor¹⁰⁴ que tiene por objeto facilitar el acceso y acercar el procedimiento conciliatorio a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información. De igual forma, busca reducir los costos que implica para consumidores y proveedores desahogar un procedimiento de manera presencial en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de la procuraduría federal del Consumidor. Lo anterior, haciendo más eficiente el servicio público, evitando esperas y desplazamientos innecesarios por parte de los ciudadanos en la obtención de un servicio por parte de la autoridad.

Colombia también ya regula la conciliación virtual en su programa nacional de arbitraje y lo regula como la modalidad de conciliación, en la que el procedimiento es

¹⁰⁴ Profeco, procuraduría federal del consumidor, Concilianet, México, 2012, <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>, fecha de consulta 28 de febrero 2017.

administrado con apoyo en un sistema de información, aplicativo o plataforma y las comunicaciones de las partes se surten a través del mismo.¹⁰⁵

Con esto se observa que cada vez se va haciendo más necesaria la implementación de métodos electrónicos para resolver controversias derivadas de contrataciones por Internet.

Guatemala es un país que está creciendo cada vez más en lo que abarca la economía digital ya que cada vez son más los emprendedores que ofrecen sus productos y servicios por esta vía. Por lo cual la implementación de un sistema de métodos alternativos vía electrónica sería una solución viable para que la seguridad de los consumidores fuera mayor a la hora de realizar compras en Internet.

4.2.4 Ventajas y desventajas de la conciliación para el consumidor o usuario en contratos suscritos por Internet

Una de las ventajas que tiene la conciliación es la libertad de acceso y es porque esta figura se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, por ello, cualquier ciudadano puede acudir a la conciliación como una alternativa para solucionar sus conflictos. Además la efectividad ya que una conciliación tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y el acta presta mérito ejecutivo.¹⁰⁶

La conciliación es un procedimiento en el cual se puede ahorrar mucho dinero porque el proceso es bastante económico y esto es porque se ahorra mucho tiempo. Y en casi todos los casos el conflicto se resuelve en una sola audiencia con las partes ya que estas tienen una participación activa y concluyente.

¹⁰⁵ Programa nacional de arbitraje, Ministerio de justicia y derecho, conciliación, Colombia, 2017, <https://conciliacion.gov.co/portal/-Conciliación/-Qué-es-Conciliación/Ventajas-de-Conciliación>, fecha de consulta 02 de marzo del 2017.

¹⁰⁶ *Loc. Cit.*

Se puede decir que la conciliación es un procedimiento que trae más beneficios que desventajas cuando el consumidor decida optar por este método ya que este es dialogo en donde la participación de las partes es activa, esto permite que cada quien vele por sus intereses.

La conciliación electrónica es algo que varios países ya adoptan y realizan en la actualidad esto en contrataciones electrónicas o por Internet pero una de las desventajas que acoge este tipo de conciliación electrónica “es que resulta imprescindible mantener los estándares de calidad en la atención que se otorga a consumidores y proveedores que concilian en línea. Si bien uno de los principales objetivos es el consolidarse como un mecanismo al que cada vez un mayor número de consumidores recurra, se debe cuidar que el aumento en la demanda de este servicio se dé acorde al aumento en la capacidad humana y técnica con que se cuenta para otorgar una respuesta ágil y eficiente a las partes.”¹⁰⁷

4.3 Mediación

4.3.1 Definición

La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual¹⁰⁸ considera que la mediación es ante todo un procedimiento no vinculante. Ello significa que, aun cuando las partes hayan convenido en someter una controversia a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión. En este sentido, las partes controlan siempre la mediación. La continuación del procedimiento depende de que estas sigan aceptándolo.

La mediación para la Doctora Susana Sancristobal Reales¹⁰⁹ “es un mecanismo que se utilizará cuando las partes por sí mismas a través de la negociación no son capaces de

¹⁰⁷ Profeco, procuraduría federal del consumidor, Memoria Documental: Conciliación a través de medios electrónicos: Concilia net, México, 2012, http://www.profeco.gob.mx/transparencia/resol_comite/anexos_informe/MD-%20Concilianet.pdf fecha de consulta 28 de febrero 2017.

¹⁰⁸ Centro de arbitraje y mediación de la OMPI, Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, Guía de la mediación de la OMPI, Ginebra, Suiza, 2009, http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/arbitration/449/wipo_pub_449.pdf. Fecha de consulta 25 de febrero 2017.

¹⁰⁹ San Cristóbal Reyes, Susana. Óp. Cit., Pág. 47.

llegar a un acuerdo. Proporciona un proceso, que con la intervención del mediador, conduce a las partes a comunicarse de forma constructiva y a colaborar entre ellas para resolver su conflicto. Ahora bien, el mediador, no impone la resolución (como en la jurisdicción o el arbitraje), su función es única y exclusivamente de ayuda y colaboración con las partes, para que éstas resuelvan sus diferencias, a través de una solución dialogada y negociada.”

Se puede definir que la mediación es un método en el que solo se ayuda a las partes a resolver su controversia siempre y cuando esta sea en función de las mismas ya que el mediador solo brinda las alternativas, pero no está facultado para que su cumplimiento sea obligatorio, ya que solo actúa como un tercero neutral ya que su función consiste más bien en ayudar a las partes para que tomen una decisión propia para resolver su controversia.

4.3.2 Características básicas de la mediación

Esta clase de método alternativo de resolución de conflictos tiene varias características de lo hacen diferente y único con los demás. Entre ellas podemos hacer mención.¹¹⁰

- Que cualquiera de las partes puede retirarse de forma unilateral del proceso (después de la primera reunión con el mediador).
- Todo acuerdo es aprobado por las partes y se basa en sus intereses, que pueden ser más amplios que sus posiciones jurídicas.
- En la mediación las formalidades se reducen al mínimo. Las partes y el mediador deciden en forma conjunta, la estructura de la mediación, es decir elaboran y fijan el procedimiento a seguir.

El Centro de Comercio Internacional (ITC).¹¹¹ expone que una característica básica de la mediación es que es una variación de la conciliación en la disputas, examinando las reivindicaciones de las partes y recomendando una o más soluciones posibles. Las

¹¹⁰ Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, Guía de la mediación de la OMPI. Óp. Cit. Pág. 12.

¹¹¹ *Loc. Cit.*

partes son libres de aceptar o rechazar estas soluciones. Al igual institucional la mediación deja la capacidad de decidir a las partes. El mediador no decide qué es justo o adecuado. El mediador actúa como catalizador entre intereses opuestos, intentando acercarlos definiendo las cuestiones y eliminando los obstáculos a la comunicación, a la vez que va moderando y guiando el proceso para evitar la confrontación y la mala fe. El mediador intentará que cada parte haga concesiones durante el proceso de mediación.

4.3.3 Aspectos generales sobre la mediación y mediación electrónica.

Se puede observar que la mediación tiene como función principal facilitar la comunicación entre las partes, ya que en esta modalidad el mediador (tercero que interviene en el conflicto ofreciendo alternativas de solución) carece de capacidad decisoria sobre la solución del conflicto, siendo las partes quienes buscan una solución mediante las alternativas que el mediador les dará en las sesiones que la mediación conlleve.

En la actualidad con la tecnología y el auge que tienen actualmente las contrataciones por Internet surgen métodos alternos de resolución de conflictos que engloban este concepto de las nuevas tecnologías como lo es la mediación electrónica, Miriam Guardiola¹¹² abogada y mediadora la define “como aquel instrumento de resolución extrajudicial de conflictos, que siguiendo los principios de toda mediación (voluntariedad, neutralidad...) tiene como nota o característica autónoma o sui generis la utilización de las nuevas tecnologías (en todo o parte del proceso) de manera que todas o algunas de las sesiones pueden llevarse a cabo de manera virtual a través de procedimientos electrónicos.”

En los mecanismos de Mediación Online por ejemplo, se da la inclusión de una tercera parte por solicitud de un primer participante, que invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de esta en el proceso, dentro de límites fijados de

¹¹² A mediar granada, Guardiola Salmeron, Miriam, la mediación electrónica y un acercamiento a la figura de E-mediación, España, 2013, <http://www.amediar.info/proceso-mediacion-electronica/>, fecha de consulta 25 de febrero 2017.

tiempo. Una vez iniciado el proceso, las partes establecen los parámetros dentro de los cuales la solución posible se encuentra. La decisión final es establecida por el mediador, o por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas.¹¹³

Por todo esto es importante conocer que consumidores y usuarios del Internet los derechos y obligaciones que le pertenecen a cada quien a la hora de contratar por este medio. Las Doctoras en mediación Graciela Corti y Mónica Rossi¹¹⁴ exponen en texto acerca de mediación “on line” “que el vertiginoso aumento de usuarios de Internet y de las interacciones que este medio permite así como las poderosas herramientas de comunicación que proporciona, han llevado al surgimiento de mediaciones virtuales u “On Line”, es decir, aquellas que se desarrollan vía Internet en lugar del tradicional ambiente físico en el cual el procedimiento se lleva a cabo cara a cara.”

4.3.4 Ventajas y desventajas de la mediación para el consumidor en contratos suscritos por Internet

El mayor beneficio que tiene la mediación es que muchas entidades mercantiles que operan por Internet en las cláusulas de sus contratos incorporan o tienen un mediador que ayuda a las partes con alternativas para la solución de sus controversias.

La mediación electrónica es altamente recomendable en el caso de conflictos transfronterizos (hay que recordar el espíritu de la Directiva 2008/52), ya que las nuevas tecnologías coadyuvan a eliminar barreras geográficas y lingüísticas en el caso de resolver extrajudicialmente estos conflictos, con todo lo que ello reporta (especialmente eliminación de costes en desplazamientos).¹¹⁵

Una desventaja que encuentran algunos mediadores “que ya han experimentado Internet para llevar a cabo mediaciones, expresan que se han encontrado con una serie de dificultades a la hora de mediar por internet, como lo son el tipo de interacciones

¹¹³ Orrego Garay, Sebastián. Óp. Cit., Pag.99.

¹¹⁴ Cejamericas, Corti, Graciela y Mónica, Rossi, la mediación “online”, Uruguay, http://w1.cejamericas.org/index.php/biblioteca/biblioteca-virtual/doc_view/4633-online-mediation-document-in-spanish.html, fecha de consulta 27 de febrero 2017.

¹¹⁵ Loc. Cit.

que modifica aspectos fundamentales de la comunicación, tales como el contexto y el elemento no-verbal o analógico. El mediador “pierde” un caudal de información valiosísimo que es el aportado por el comportamiento y la comunicación no verbal y para verbal. Para algunos investigadores el contexto virtual contribuye a reducir las emociones hostiles.”¹¹⁶

Es evidente que corresponde destacar que el contexto virtual implica modificaciones sustanciales con respecto a la mediación real, relacionadas con sus aspectos espaciales y temporales. Sin duda ello afectará la naturaleza de la comunicación (comportamiento) que desarrollan los actores del procedimiento pues el contexto tiene influencia tanto en la estrategia del mediador como en el comportamiento y actitudes de las partes.

4.4 Arbitraje

4.4.1 Definición

El Centro de Comercio Internacional¹¹⁷ define al el arbitraje como “el mecanismo alternativo más conocido y accesible para que los tribunales resuelvan disputas. Se utiliza principalmente en empresas para operaciones internacionales, ya que a menudo es más fácil ejecutar sentencias arbitrales en un país extranjero que es parte de la Convención sobre el reconocimiento y la ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras de Nueva York de 1958.”

El tribunal arbitral de Barcelona¹¹⁸ lo define como “un sistema de “justicia privada” alternativo al procedimiento que se sigue en los tribunales de justicia para resolver los conflictos de los particulares que la ley ha puesto al alcance de los ciudadanos a fin de que estos puedan poner fin a sus diferencias de forma pacífica mediante la intervención de un tercero neutral denominado “árbitro” quien resuelve la controversia a través de

¹¹⁶ Corti, Graciela y Mónica, Rossi. Óp. Ci., pág. 5.

¹¹⁷ Intracen, El centro de comercio internacional (ITC). Óp. Cit., Pág. 34.

¹¹⁸ Tribunal arbitral de Barcelona, arbitraje, España, 2012, http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=43&lang=es, fecha de consulta 01 de marzo 2017.

un "laudo" (vinculante y equivalente a una sentencia del juez) sin necesidad de acudir a los tribunales de justicia.”

La legislación guatemalteca contempla el arbitraje en el decreto 67-95¹¹⁹ y lo define en su artículo 4 como “cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo.”

Por lo tanto se puede definir el arbitraje como un método en donde las partes consensualmente acuerdan voluntariamente someterse mediante un convenio o cláusula arbitral al arbitraje, esto para resolver determinados conflictos por medio de un tercero llamado árbitro el cual adjudica el derecho a una de las partes, y este concluye con un laudo arbitral el cual produce efecto de cosa juzgada.

4.4.2 Características básicas del arbitraje

El arbitraje tiene características diferentes a los demás métodos ya que este emplea procedimientos un poco más formales que los anteriores explicados anteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho¹²⁰ en su programa nacional de arbitraje desarrolla ciertas características de la figura del arbitraje:

- a) Es un mecanismo hetero-compositivo, toda vez que es un tercero diferente a las partes quien se encarga de dirimir el conflicto.
- b) Es oneroso ya que se debe pagar los honorarios y gastos del tribunal para que se pueda adelantar el trámite.
- c) Es excepcional, ya que las partes mediante un pacto arbitral han decidido relevar a la justicia ordinaria permanente para que su controversia sea resuelta por particulares investidos para administrar justicia.
- d) Si el pacto está contenido en una cláusula, ésta es autónoma del contrato.
- e) Es temporal, dado que el tribunal cesa en sus funciones cuando se presentan

¹¹⁹ El Congreso de la República de Guatemala, Ley de arbitraje. Decreto 67-95.

¹²⁰ Programa nacional de arbitraje, Ministerio de justicia y derecho, conciliación, Colombia, 2017, <https://conciliacion.gov.co/portal/-Conciliación/-Qué-es-Conciliación/Ventajas-de-Conciliación>, fecha de consulta 02 de marzo del 2017.

diversas causales como la expedición del laudo o el vencimiento del término entre otros.

Una característica importante del arbitraje es que el laudo arbitral es equivalente a una sentencia judicial y esto aun no importando el país donde se haya dictado dicho laudo es reconocido como vinculante y esto lo regula la ley de arbitraje de Guatemala¹²¹ en su artículo 48.

4.4.3 Aspectos generales sobre el arbitraje o arbitraje electrónico.

Cuando se habla de arbitraje estamos frente a una figura en donde ambas partes deben pactar o haber acordado previamente antes de llevarse a cabo la relación jurídica. Ya que en el caso de controversias futuras las partes pueden someterse al arbitraje si así lo pactaren en el contrato. Las partes que se someten al arbitraje pueden especificar elementos básicos como lo son el árbitro, idioma, derecho aplicable y el lugar en que se lleva a cabo el arbitraje incluso lo pueden hacer virtualmente si así fuere acordado dentro de las cláusulas del contrato.

El arbitraje, en general, es un proceso extrajudicial de resolución de conflictos que se realiza de forma privada y autónoma, que aporta una serie de ventajas como eficacia, rapidez, confidencialidad y flexibilidad, con respecto a las estrategias que se realizan en el ámbito de las instancias judiciales.¹²² Pero debido al el crecimiento que ha tenido el comercio electrónico gracias al Internet y a las tecnologías móviles el arbitraje virtual o arbitraje electrónico surge como la opción más interesante, pero es deber obligatorio que el consumidor y el usuario se informe acerca de estos métodos que existen en la red antes de contratar.

El arbitraje electrónico es uno de los mecanismos que más han crecido en los últimos tiempos para resolver conflictos en el ámbito del ecommerce en España, y auguran un mayor desarrollo en el futuro cercano. Se van a descubrir aquí sus principales

¹²¹ El Congreso de la República de Guatemala, Ley de arbitraje. Decreto 67-95.

¹²² Freshcommerce, partners en comercio electrónico, arbitraje electrónico solución para problemas legales en e-commerce, España, 2011, <http://www.freshcommerce.es/blog/arbitraje-electronico-ecommerce/>, fecha 3 de marzo de 2017.

características y la importancia que puede tener en el marco del crecimiento del comercio electrónico.¹²³

Debido al “advenimiento del Internet como medio global de comunicación y los inevitables conflictos que de allí se derivan, cierto número de organizaciones de solución de disputas del "mundo real", han dirigido sus pasos hacia el internet. Esto ha provocado una rápida evolución de los sistemas de solución de disputas del Espacio Cibernético, y la presencia de autoridades arbitrales dentro del mismo. Por ejemplo, la ICC (Cámara Internacional de Comercio) tiene dirección dentro de la red (web site) donde los usuarios pueden investigar en relación con la ICC, sus procedimientos, y cómo contactar a dicha institución. La Asociación Americana de Arbitraje (AAA) tiene también una dirección dentro de la red (web site) que contiene información sobre sus prácticas, y una versión en formato digital de las reglas y códigos de la AAA.”¹²⁴

Este tipo de métodos de resolución de conflictos depende de la capacidad tecnológica que tenga cada país ya que para resolver conflictos derivados de la contratación por Internet deben de poder sobre llevar la responsabilidad que implica resolver y administrar procedimientos de arbitraje a distancia. Y esto se logra mediante la suscripción de una serie de tratados y convenios internacionales para ir creando la legislación adecuada que contemple la posible creación que haga viable el arbitraje electrónico.

4.4.4 Ventajas y desventajas del arbitraje para el consumidor en contratos suscritos por Internet

El arbitraje en general es un método que las partes deciden adoptar por lo cual la posibilidad de que lo hagan en una contratación derivada de un relación jurídica por Internet es factible, ya que este ofrece a los consumidores eficacia y bajo costo, no dejando a un lado la celeridad del proceso ya que la mayoría de arbitrajes se llevan cabo en un máximo de seis meses y el mayor beneficio es que el laudo arbitral produce

¹²³ *Loc. Cit.*

¹²⁴ Cámara de comercio de Santiago, centro de arbitraje y mediación, el arbitraje digital, Chile, 2014. http://www.camsantiago.cl/articulos_online/4_Arbitraje%20Digital.doc, fecha de consulta 1 de marzo 2017.

cosa juzgada.

El sistema de solución de controversias en línea, a través de los métodos de negociación, de mediación y de arbitraje, se ha desarrollado significativamente, debido a las ventajas comparativas que presenta frente a los métodos tradicionales de resolución de disputas, sobre todo atendiendo a la facilidad de acceso, la rapidez de las resoluciones, y su bajo costo. En este orden ideas, cabe señalar que el tiempo que lleva el procedimiento demora como promedio alrededor de siete semanas y el costo de los arbitrajes online, es sustancialmente inferior a los costos de otros sistemas.¹²⁵

Este método alternativo de resolución de conflictos trae más beneficios y ventajas a los consumidores que contratan por Internet, ya que es un medio que siempre está al alcance de las partes ya que ellos son los que deciden llevar sus controversias por medio del arbitraje a la hora de contratar.

El llevar un procedimiento de arbitraje evita tener que enfrentarse ante el sistema judicial, ya que muchas veces está tan saturado que los procesos duran muchísimo más tiempo y este tiempo siempre representa dinero, además que los procesos tienen carácter público y el tipo arbitral es privado y confidencial para los usuarios.

No se puede pretender que todo sea perfecto en el arbitraje ya que algunas desventajas que “los usuarios perciben que son que las tarifas que cobran la mayoría de instituciones arbitrales de nuestro medio, son excesivamente elevadas en contraposición a la calidad de los servicios que éstas brindan. Por otro lado, consideramos que las instituciones arbitrales no han logrado generar en los posibles usuarios, la confianza necesaria, lo cual puede estar relacionado con el hecho de que algunas de ellas estarían vinculadas a determinados sectores de la actividad económica o profesional. Finalmente, otro de los factores a considerar está relacionado con el hecho de que varias de las instituciones arbitrales locales tienen deficientes reglamentos, los que en muchos casos son copias imperfectas de otros que en la actualidad han quedado superados, lo cual en algunos casos genera demora en la

¹²⁵ Academia.edu, Feldestein de Cardenas, Sara Lidia, Arbitraje electrónico una mirada al futuro, Argentina, 2013, https://www.academia.edu/11653662/ARBITRAJE_ELECTRÓNICO_UNA_MIRADA_AL_FUTURO, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.

tramitación de los procesos arbitrales.”¹²⁶

Por esto es importante tener en cuenta todos los aspectos que conlleva el arbitraje como método de solución de conflictos, ya que muchas veces los usuarios no saben absolutamente nada del tema y solo se someten a esto sin saber todo lo que se aplica en este método. Liliana Rapallini¹²⁷ expone que actualmente, el arbitraje sobre todo internacional, se orienta hacia la obtención de resultados optimizando su rendimiento. A la mentada y reforzada idea de estructurarse con un régimen especial y con la unificación a través de la codificación, se anexa su afianzamiento jurisdiccional. En avance, desde el momento en que el arbitraje se institucionaliza como modo habitual de solución de controversias, la pretensión es reforzar la función de los árbitros que conduce a la autonomía del procedimiento y de sus actores; autonomía que se refleja en notoria expansión de la jurisdicción arbitral y su desvinculación de la jurisdicción estatal, permaneciendo en manos de ésta última lo atinente a ejecución del laudo arbitral.

4.5 Los Mecanismos online para la resolución de disputas y ciberarbitraje

4.5.1 Definición

Gracias a la fusión de las nuevas tecnologías y los métodos alternativos de resolución de conflictos, se originan las ODR (On-line Dispute Resolution), un término que se empieza a usar a principios de los años 90 y, que con la entrada del nuevo milenio comienza a desarrollarse a pasos de gigante, viendo en los últimos años cantidad de empresas que ofertan estos servicios de resolución de conflictos aplicando las nuevas tecnologías.¹²⁸

Orrego Garay¹²⁹ define a los mecanismos *ODR* como aquellos sistemas en línea que se valen de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para propiciar

¹²⁶ Iuris dictio, revista de derecho, Ruska Maguiña, Carlos, Arbitraje Ad Hoc o Arbitraje Administrado: el Rol de las Instituciones Arbitrales en el Perú, Ecuador, 2007, <http://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/669/963>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.

¹²⁷ Revista da secretaria do tribunal permanente, Rapallini Liliana Etel, Paraguay, 2013, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5830239>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.

¹²⁷ Orrego Garay, Sebastián. Óp. Cit., Pag.98.

¹²⁸ Marcomediación, Manzano, Marco Antonio, España, 2016, <http://marcomediacion.es/mediacion-online-y-odr/>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.

¹²⁹ Orrego Garay, Sebastián. Óp. Cit., Pag.98.

soluciones rápidas y eficientes a conflictos que pueden generarse en el espacio del comercio electrónico. A estos sistemas pueden acudir los sujetos que se ven inmersos en algún tipo de disputa derivada de la relación comercial, independientemente de su carácter contractual o extracontractual.

Francisco Pinochet¹³⁰ afirma que los sistemas online de resolución de conflictos son producto de la popularización de los medios de comunicación en Internet, que trajo el uso de correos electrónicos, entre otros, como un medio fácil, rápido y de poco costo. Otras herramientas, como el Chat y el mensajero instantáneo han permitido la comunicación fácil y de poco costo a través del globo. Por otro lado, el mismo desarrollo del comercio online ha aportado un enorme número de transacciones entre comerciantes y compradores online, de poco o mucho valor monetario, que han generado un alto número de disputas por resolver.

La solución de controversias en línea, conocida en inglés como “online” Dispute Resolution, en adelante, “ODR”, a través de los métodos de negociación, de mediación y de arbitraje, ha tenido un desarrollo significativo en los últimos años, motivado especialmente por las enormes ventajas que presenta frente al mecanismo tradicional de solución de controversias, teniendo especialmente en consideración su facilidad de acceso, lo amigable del procedimiento, la rapidez de la resoluciones, la facilidad de almacenaje de la información y su bajo costo.¹³¹

El autor Eugenio Urdaneta¹³² define el ciberarbitraje es aquel mecanismo alternativo de resolución de conflictos en donde dos (2) o más personas deciden someter su controversia, surgida en el comercio electrónico, a un tercero (Ciberárbitro), para que este emita una decisión (Ciberlaudo).

Flavia A. Medina y Vera M. Báez Peña Wirth¹³³ definen el ciberarbitraje como aquel

¹³⁰ El Derecho de Internet, Pinochet Cantwell, Francisco, el ciberarbitraje o arbitraje online, Chile, 2009, <http://www.elderechodeinternet.cl/blog/actualizaciones/el-ciberarbitraje-o-arbitraje-on-line/>, fecha de consulta 01 de marzo 2017.

¹³¹ *Loc. Cit.*

¹³² Urdaneta Bracho, Eugenio Enrique. *Óp. Cit.* Pág. 109.

¹³³ Derecho ubaar, Medina, Flavia A. y Vera M. Báez Peña Wirth , El ciberarbitraje mito o realidad, argentina, 2008, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica->

método más apropiado para resolver disputas surgidas a partir de los contratos celebrados en internet.

Se puede definir a estos métodos como aquellos que facilitan y proporcionar a las partes soluciones para cualquier tipo de conflicto en donde las partes no pueden reunirse debido a la distancia, que es lo que sucede a menudo en la contratación por Internet, ya que las partes que participan en esta relación jurídica están ligados por una relación en línea. Es por esto que este tipo de mecanismo de defensa representa seguridad jurídica para el consumidor ya que esta se va llevar a cabo por el mismo medio que se llevó la contratación que es el Internet.

4.5.2 Características básicas del ciberarbitraje

Eugenio Urdaneta¹³⁴ expone ciertas características con las que cuenta el ciberarbitraje en base al “modelo el Cibertribunal Peruano, Medina y Peña, señalan que durante este procedimiento se pueden apreciar ciertas particularidades, como por ejemplo:

- La celeridad, se presenta como una constante en dicho procedimiento. Es por ello que este tipo de arbitraje coincide claramente con esta forma de contratación electrónica, como mecanismo alternativo para resolver los diferentes conflictos que se puedan dar en el mundo cibernético. En cuanto a esta particularidad, se debe comentar que conforma un elemento indispensable dentro este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.
- Por ejemplo, los lapsos que conforman las etapas de este procedimiento son sumamente cortos, con el objeto adaptarse al ritmo que llevan los comerciantes, puesto que en muchos casos los conflictos surgen entre personas dedicadas al comercio electrónico, aunque los particulares también pueden acudir a este método alternativo de resolución de conflictos.
- La especialidad, en líneas generales los árbitros que se designan son eruditos en lo relacionado con las controversias surgidas en Internet. En relación a este

[internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf](#), pág.50, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.

¹³⁴ Urdaneta Bracho, Eugenio Enrique. *Óp. Cit.* Pág. 112.

punto se comenta que esto simplifica evidentemente, la decisión que va a tomar, garantizando además en gran medida la equidad en el laudo que se va a emitir.

- El costo económico, el valor de un arbitraje digital es mucho menor al que puede tener un proceso de estos resuelto en los tribunales ordinarios, tomando en cuenta además los tiempos de respuestas, que en dichos centros son mucho más rápidos. Respecto a esto, vale comentar que en los procedimientos judiciales implican un gasto enorme de tiempo y dinero, por lo que el ciberarbitraje constituye una grandiosa alternativa, puesto que su valor económico es inferior, ello facilita que más personas pueden optar por este método alternativo de resolución de conflictos.
- Disponibilidad, este tribunal mantiene en línea sus servicios, las 24 horas del día, y los 365 días del año. Esto quiere decir, que los conflictos en el ciberespacio al igual que las enfermedades, pueden ocurrir en cualquier día del año, en consecuencia, requiere de métodos alternos de resolución de conflictos disponibles igualmente, en cualquier época del año.
- En la mayoría de los centros de arbitraje existe la posibilidad para las partes de elegir a los árbitros que van a conocer del asunto en discusión. Un aspecto sumamente importante de comentar es el relacionado con la elección de los árbitros, puesto que se supone de antemano que dicha designación se apoya en un resumen curricular de los mismos e incluyendo la experiencia sobre el área debatida, esto influye evidentemente en la equidad de la decisión.”

4.5.3 Aspectos generales sobre los mecanismos online para la resolución de disputas y el ciberarbitraje

Los problemas que se producen en lo que concierne a las contratación por Internet son muchas veces por la condiciones de acceso, responsabilidades entre consumidores o usuarios o entidades mercantiles que son impuestas por el sitio web con el que se quiere contratar. Generalmente por estas pequeñas contiendas en que se derivan la mayor parte de arbitrajes en líneas como lo son los ciberarbitrajes o los On-line Dispute Resolution (ODR).

El Internet ha generado nuevas formas de contratación y es por esto también se crean nuevas formas de resolución de conflictos derivados de estas contrataciones. En el cibearbitraje es un procedimiento que al consumidor le genera confianza porque este puede tener certeza jurídica de parte de la entidad mercantil con la cual va contratar que si se origina un conflicto está la posibilidad de ofrecer o no un procedimiento para resolverlo y va estar regulada dentro de los términos y bases de la contratación, esto va generar confianza entre la entidad mercantil y el consumidor y usuario que ofrece sus servicios online. En el mundo globalizado en el que se vive varios países ya han adoptado métodos de resolución online, ya que estos brindan un plus para las personas que manejan su actividad comercial por Internet.

Aunque son muchos los factores que incidieron en la creación de los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas (en adelante ODR), podría afirmarse que el principal de ellos radica en la ausencia de un órgano judicial de naturaleza internacional que se encargue de dirimir todo tipo de conflictos comerciales entre individuos de distintos Estados de manera ágil y eficiente, a la vez que cuente con fuerza vinculante y coactiva para llevar a cabo el cumplimiento de sus decisiones. Esto en aras de lograr una mayor eficacia a la hora de dirimir el conflicto, las partes acudan a los mecanismos ODR - llamados en inglés Online Dispute Resolution. Estos mecanismos se presentan entonces como una herramienta útil, de fácil acceso, rápida y eficaz a la hora de buscar solucionar las controversias y disputas originadas en el entorno electrónico, contribuyendo de esta forma a generar mayor confianza en los sujetos respecto a este tipo de comercio y trayendo igualmente un impacto positivo en el desarrollo de los países y las personas.¹³⁵

Como se puede observar cuando se establece de un los mecanismos sin intervención humana, con ellos se hace referencia a aquellos sistemas con métodos y procedimientos exclusivamente online y que prescinden de la intervención de seres humanos para la solución de controversias. Además de aquellos mecanismos tradicionales como la mediación y el arbitraje que son llevados al mundo online, existen

¹³⁵ Urdaneta Bracho, Eugenio Enrique. Óp. Cit. Pág. 100.

otros métodos con componentes tecnológicos más elaborados que sirven de igual manera para la solución de las controversias originadas en este entorno.¹³⁶

4.5.4 Ventajas y desventajas de los mecanismos online para la resolución de disputas y el ciberarbitraje para el consumidor en contratos suscritos por Internet

En efecto, el arbitraje electrónico, también denominado arbitraje telemático, multimedia, online o virtual es uno de los mecanismos ODR (Online Dispute Resolution), que permite superar los límites geográficos, permitiendo que las partes resuelvan sus controversias a distancia. Sin embargo, estos ciberarbitrajes plantean una serie de interrogantes ya que tanto las legislaciones nacionales, como las convenciones internacionales y los reglamentos de prestigiosas instituciones arbitrales no suelen prever normas fácilmente adaptables a los procedimientos en línea.¹³⁷

Se puede afirmar que el ciberarbitraje se adapta de manera más que suficiente, por la propia dinámica de la contratación electrónica, como método alternativo de resolución de conflictos más apropiado para conocer las desavenencias surgidas en el mundo virtual. Estaríamos en condiciones de considerar al ciberarbitraje como inherente a la contratación en el ciberespacio.¹³⁸

Uno de los beneficios que tienen los MARC y que también lo tiene el arbitraje electrónico o virtual es que es de carácter voluntario, ya que las partes que contratan pueden y tienen la libertad de escoger las formas electrónicas en todo lo que le compete a las operaciones electrónicas que se derivan del comercio electrónico.

Existen diversos obstáculos, limitaciones que se presentan desde el punto de vista jurídico al arbitraje on line. En efecto, la doctrina se ha ocupado de enumerarlos. Al respecto, se sostiene que existen por los menos dos grupos: límites materiales, que se

¹³⁶ Loc. Cit.

¹³⁷ Derecho.uba.ar. Scotti, Luciana. la protección del consumidor en los contratos internacionales de consumo celebrados por medios electrónicos, argentina, 2008, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf>, pág.50, fecha de consulta 28 de febrero del 2017.

¹³⁸ Medina, Flavia A. y Vera M. Báez Peña Wirth. Óp. Cit. Pág. 247.

relacionan con cuestiones que no son arbitrables y límites formales, vinculados con la exigencia de forma escrita de algunos actos, tales como el convenio arbitral, la demanda, la contestación, la reconvencción.¹³⁹

García del Poyo¹⁴⁰ “explica que asimismo, el arbitraje on line otorga la posibilidad de que una empresa radicada en un Estado Miembro pueda llevar a cabo un arbitraje sobre una disputa entre empresas localizadas en terceros países gracias al denominado Online Dispute Resolution (ODR en su acrónimo en inglés). En el momento actual, existen más de medio centenar de proveedores de servicios ODR, como por ejemplo: el Cibertribunal peruano, The Virtual Magistrate, Truste, The Claim Room, The Mediation Room, ODR.NL, Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR) o Eurochambers.”

4.6 Instituciones nacionales e internacionales que utilizan mecanismos alternativos de solución de controversias y que ayudan al consumidor o usuarios en conflictos derivados de contrataciones por Internet.

Bill Gates¹⁴¹ en su libro los negocios en la era digital expone que “Conforme al avance del Internet, el número de transacciones digitales entre las empresas y consumidores, entre consumidores y la administración pública, y entre empresas, se incrementa de manera considerable. Esto hará que los intermediarios se transformen en suministradores de valor añadido o tendrán que desaparecer. La función principal del valor añadido será el servicio al cliente y consistirá en la asesoría personal sobre temas importantes para los consumidores, entre los que se encuentran sus problemas y deseos.

El Internet lo ha cambiado todo, reduce costos de las transacciones y de la distribución, y reconfigura las relaciones de las compañías con sus clientes, suscita más competencia entre los comerciantes y multiplica el acceso de estos a los posibles clientes.”

¹³⁹ *Loc. Cit.*

¹⁴⁰ Revista jurídica de castilla y león, García del poyo, Rafael, la mediación electrónica, España, 2013, <http://docplayer.es/7369772-La-mediacion-electronica.html>. Fecha de consulta 28 de febrero 2017.

¹⁴¹ Latin American network information center, Gate, Bill, Los negocios en la era digital, México, 1999, http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/20/20_R4.pdf, fecha de consulta 04 de marzo del 2017.

La manera en que el Internet ha cambiado las relaciones humanas es impactante ya que gracias a este fenómeno las personas pueden estar en constante comunicación alrededor del mundo lo cual les permite estar actualizadas e informadas acerca de lo que pasa alrededor de este. Esta es la mayor herramienta que tienen los consumidores para contratar y no solo para esto, si no, para resolver cualquier tipo de conflicto que se dé en el Internet derivado de sus diversas modalidades de contratación. El norteamericano Frank A. Cona, Esq, citado por el dominicano Tomás A. Franjul Ramos¹⁴² se refiere que “el uso de Internet para resolver disputas internacionales puede ser dividido en dos áreas distintas: a) usar tecnología relativa al Internet para resolver dentro de la red, de manera parcial o total, disputas del "mundo real"; y b) usar internet para resolver disputas que surjan dentro del mismo Espacio Cibernético”.

Existen varios centros o instituciones nacionales e internacionales con diversos métodos alternativos de resolución de conflictos. Para entender cómo funcionan estos mecanismos alternativos dentro de estas instituciones que aplican estos métodos se analizarán las instituciones y centros guatemaltecos y algunos países que cuentan con instituciones que brindan y auxilian a los consumidores en este tipo de mecanismos a la hora de tener una controversia derivada de una contratación por Internet, ya que estos lo que buscan es que las personas tengan más seguridad a la hora de contratar online y así ayudar no solo a la economía digital de diversos países si no que crear confianza entre el consumidor y las entidades mercantiles que operan por Internet.

En Guatemala dentro de las instituciones que aplican estos métodos están el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, CENAC,¹⁴³ que es la primera institución privada creada con el propósito de fortalecer la justicia a través de la promoción, capacitación y prestación de servicios de administración eficaz del arbitraje y conciliación y el desarrollo de los métodos de solución pacífica de conflictos. La

¹⁴² Cámara de Comercio de Santiago, centro de arbitraje y mediación, el arbitraje digital, Chile, 2014. http://www.camsantiago.cl/articulos_online/4_Arbitraje%20Digital.doc, fecha de consulta 04 de marzo 2017.

¹⁴³ Cámara de Comercio de Guatemala, Centro de Arbitraje y Conciliación de Cámara de Comercio de Guatemala, Guatemala, 2014, <http://ccg.com.gt/web-ccg/centro-de-arbitraje-y-conciliacion-de-camara-de-comercio-de-guatemala/>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.

Cámara de Comercio tiene un programa llamado la firma-e¹⁴⁴ la cual es una Instancia de la Cámara de Comercio de Guatemala resultado del Proyecto apoyo al comercio electrónico. La Cámara de Comercio de Guatemala como ente ejecutor de este proyecto se constituyó en entidad con personalidad jurídica el 26 de febrero de 1894, y ha significado un importante motor en el desarrollo del sector comercial y empresarial guatemalteco. Y esto toma fuerza con el acuerdo 47-2008¹⁴⁵ ya que en esta ley la firma electrónica es la protagonista y el fin de esta es ayudar a minimizar los riesgos en la comunicaciones electrónicas ya que esta permite identificar a una persona en medios digitales.

En el país también se cuenta con la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala¹⁴⁶ por sus siglas –CRECIG-, “es una institución privada especializada en la administración de Procesos de Arbitraje nacionales e internacionales, y otros Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MARCS).” Y el Centro Internacional de Mediación¹⁴⁷ es una institución privada “Que tiene como finalidad ser la Institución de referencia a nivel nacional e internacional que medie los conflictos sociales y comerciales que afectan el desarrollo de nuestra sociedad fomentando el diálogo así entre las partes que se encuentran en controversia al presentar formas ecuanimes y justas para la resolución de su conflicto.” Estos dos centros en Guatemala, ayudan a resolver conflictos mediante métodos pacíficos y alternativos y es gracias a estas instituciones y a las empresas que adoptan cláusulas arbitrales en sus contratos que el sistema público se ha logrado descongestionar.

En lo relativo a los consumidores y usuarios específicamente, el ente encargado de educar e informar a los consumidores acerca de sus derechos y obligaciones es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por su siglas DIACO,¹⁴⁸ esta procura que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con

¹⁴⁴ Cámara de Comercio de Guatemala, Firma-e, firma-e como prestador de servicios de certificado digital, Guatemala, 2017, <http://www.firma-e.com.gt>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

¹⁴⁵ El Congreso de la República de Guatemala, Ley de arbitraje. Decreto 67-95.

¹⁴⁶ Crecig, La comisión de resolución de conflictos de la cámara de industria de Guatemala, Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARCS), Guatemala, 2013, <http://crecig.com.gt/content/metodos-alternos-de-solucion-de-conflictos>, fecha de consulta 20 de febrero 2017.

¹⁴⁷ Centro internacional de mediación, <http://cim.org.gt>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

¹⁴⁸ Ministerio de Economía, Dirección de atención y asistencia al consumidor, Guatemala, 2003, <http://www.diacogob.gt/diacogob/index.php/institucion/quienes-somos>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

apego a las leyes en materia de protección al consumidor. Actualmente la inconformidad que presente el consumidor lo puede hacer por tres vías llamando al call center, de manera presencial asistiendo al Centro de Atención de quejas y en línea por la página de la DIACO esto por medio de un formulario en donde se le solicita al consumidor información acerca de él que incluye datos personales e información acerca de datos de proveedor. Este formulario en lo que concierne a los datos del proveedor no tiene un apartado para un sitio web en donde direcciona automáticamente al sitio o se pueda determinar más datos acerca de este, lo cual sería bueno para agilizar este tipo de quejas, el proceso es un poco tardado en este tipo de procedimientos ya que no se cuenta con dirección física del lugar y es un dato que exige este tipo de formularios, lo cual dificulta que se resuelva el conflicto derivado de una contratación por Internet. Es por todo esto que un método alternativo de solución de conflictos como lo es la mediación, la conciliación o el ciberarbitraje sería una solución viable en cuanto disputas en las que las personas no pueden interceder, esto por no conocer al proveedor, que es lo que pasa en este tipo de contratos.

Actualmente no existe arbitraje virtual en Guatemala pero si es factible la idea de que este se logre incorporar, ya que con todo lo anteriormente contemplado en este trabajo de investigación se puede analizar que con el apoyo de todos los organismos internacionales e instituciones que abordan el tema en todo lo relativo a contrataciones electrónicas y comercio electrónico, es que en un país como Guatemala en donde la legislación es relativamente avanzada en arbitraje, y los vacíos legales que se tienen se ven incorporadas y complementadas por las disposiciones más importantes de la ley modelo de La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Arbitraje Comercial Internacional y la Convención de Nueva York de 1958, si se podría llegar a reglamentar métodos alternativos parcialmente telemáticos a través de un centro que regule y que practique el arbitraje virtual.

Entre los países que están avanzando en crear centros e instituciones que resuelvan conflictos que se deriven este tipo de contratación, podemos mencionar algunos como España y México que son países que han crecido bastante en desarrollo de nuevas

tecnologías y que las han regulado considerablemente. También países como Panamá, Bolivia, Colombia y Chile entre otros que son países como Guatemala que también tienen legislación que abarca la contratación electrónica y métodos que auxilien a esta. Pero que no han desarrollado legislación más profunda para este tipo de contratos que se llevan a cabo por Internet.

En España por ejemplo se cuenta con amplia legislación que abarca la contratación en temas electrónicos esta le ofrece al consumidor o usuario de Internet varios centros a los cuales puede acudir para resolver conflictos entre estos esta la Cámara de Comercio de España¹⁴⁹ la Corte Española de Arbitraje administra que lleva a cabo aquellos arbitrajes de carácter comercial que le sean sometidos por las partes, de cualquier área del mundo y en cualquier sector económico. Les propone a las partes introducir una cláusula modelo de sumisión a arbitraje: “Toda controversia que se derive del presente contrato o de un acuerdo se resolverá definitivamente mediante arbitraje administrado por la Corte Española de Arbitraje, de acuerdo con su Reglamento y Estatuto, a la que se encomienda la administración del arbitraje y el nombramiento del árbitro o de los árbitros.” Otra institución en España que aplica los mecanismo de solución de conflictos es la Asociación Europea de Arbitraje¹⁵⁰ la cual dedica su día a día al desarrollo y fomento del arbitraje como mecanismo de solución de conflictos. Para ello, dispone de una plantilla de 20 personas estructurada para dar respuesta a los requerimientos y necesidades de la actividad arbitral de la manera más efectiva y garantista, y atendiendo a criterios de calidad que intentan responder a las necesidades de los usuarios del arbitraje.

España como se hizo mención anteriormente posee amplia legislación respecto al tema de contrataciones electrónicas, es por esto que este tipo de leyes le abre campo a los MARC en sus diferentes modalidades pero de tipo electrónico, la Ley 34/2002,¹⁵¹ de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico pone de manifiesto el uso del arbitraje electrónico o virtual, ya que esta engloba, además de

¹⁴⁹ Cámara de comercio de España, Fondo europeo de desarrollo social, arbitraje y mediación, Madrid, <http://www.camara.es/la-camara-de-espana> fecha de consulta 04 de marzo del 2017.

¹⁵⁰ Asociación Europea de Arbitraje, Arbitraje, Madrid, España, 2015, <http://www.asociacioneuropeadearbitraje.org/Es/index.php/es/arbitraje>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.

¹⁵¹ Gobierno de España, Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio.

México también es un país en donde la implementación de los MARCS ha funcionado muy bien para la protección del consumidor esto también en lo relativo al consumidor en contratos por internet. La procuraduría federal del consumidor (PROFECO)¹⁵² “Implementa la modalidad del arbitraje como un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y la o el consumidor voluntariamente, cuando no hay acuerdo entre ambos. Profeco actúa como árbitro, estableciendo reglas claras y sencillas para las partes y velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo.” Esto de manera muy general a todo tipo de consumidor ya sea por contratación por internet o por cualquiera que fuere el medio que se haya empezado una relación contractual.

Pero en contratación en línea PROFECO crea concilianet¹⁵³ “Que es uno de los primeros programas en América Latina que tiene como objetivo facilitar el acceso y acercar el procedimiento conciliatorio a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información. De igual forma, busca reducir los costos que implica para consumidores y proveedores desahogar un procedimiento de manera presencial en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor. Lo anterior, haciendo más eficiente el servicio público, evitando esperas y desplazamientos innecesarios por parte de los ciudadanos en la obtención de un servicio por parte de la autoridad.” Esto permite la modernización de la administración pública a través de medios electrónicos para interactuar con las personas, consumidores o usuarios de sistemas online.

Panamá es un país que implementa los MARCS como una herramienta básica y necesaria para cualquier tipo de contratación y dentro de sus planes a futuro está llegar a ser Centro de Arbitraje Internacional, esto ya que este país cuenta con

¹⁵² Procuraduría federal del consumidor, secretaria de Economía, Arbitraje, México, 2015, <http://www.profeco.gob.mx/Servicios/arbitraje.asp>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.

¹⁵³ Gobierno de México, Procuraduría federal del consumidor, Concilia net, México, 2012, <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.

legislación moderna en lo que es el tema de arbitraje, y esto hace que tenga un gran potencial para arbitrajes de tipo internacional en Panamá. La ley 131¹⁵⁴ que regula el arbitraje comercial nacional o internacional en Panamá tiene como objeto principal que se aplique a los arbitrajes cuya sede se halle dentro del territorio panameño, sean de carácter nacional o internacional. Sin perjuicio de lo establecido en contratos o acuerdos internacionales de los que el Estado panameño sea parte o en leyes que contengan disposiciones especiales sobre arbitraje, en cuyo caso las normas de la presente ley tendrá carácter supletorio.

Una de las instituciones más reconocidas en procesos de mediación y conciliación en Panamá es el centro de conciliación y arbitraje de Panamá (CECAP) y este no solo es una institución que asiste cualquier tipo de contrato para disolver problemas derivados de este sino que los usuarios pueden dirimir sus controversias con un método confiable, que asegura la privacidad en el desarrollo del proceso. Cuando hablamos de contratos suscritos por métodos electrónicos se esta al frente de un caso en donde el usuario o consumidor lo que busca es utilizar esta herramienta que es el Internet para no tener que moverse del lugar donde se encuentre y que todo sea por una comunicación en línea, esto independientemente de donde se realice la compra o cualquier intercambio entre la entidad mercantil que opera por Internet o el usuario ya que lo se busca es que la mayoría de estos procedimientos sean llevados a cabo por el usuario desde la comodidad de la oficina, la casa o el teléfono celular etc.

Por lo que el Centro de Conciliación y Arbitraje de Panamá (CECAP) una vez más innova en sus servicios como administradores de procesos arbitrales y conciliaciones, al ofrecer de forma exclusiva a abogados, árbitros y secretarios su nuevo servicio CECAP en línea. Esto para poder lograr que puedan realizarse pruebas testimoniales virtuales, consulta de expedientes virtuales, impresión de folios a través de Internet etc. Lo cual involucra un control confidencial e interno de la utilización del sistema a cada usuario. Esto tiene como fin una reducción de costos para los usuarios.

¹⁵⁴ La asamblea nacional de Panamá, Ley 131 Que regula el arbitraje comercial nacional e internacional en Panamá y dicta otra disposición, <http://consensos.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/Click-para-mayor-información.pdf>, fecha de consulta 28 de abril del 2017.

El centro de conciliación y arbitraje de Panamá es una institución auspiciada por la Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá y otros gremios empresariales, cuyo objetivo primordial es promover la utilización del arbitraje, la mediación y la conciliación, como formas de resolución de controversias en la comunidad empresarial nacional e internacional, a través de sus distintos servicios.¹⁵⁵

Y este también cuenta con CECAP en línea es un servicio virtual que permitirá consultar los expedientes de trámites arbitrales y de conciliación, permitiendo imprimir folios a través de Internet, con total seguridad tecnológica, de manera fácil y evitando desplazamientos, mediante una clave personal e intransferible generada por el Centro.¹⁵⁶ Para los usuarios que contratan por Internet tener un servicio virtual al momento de surgir una controversia derivado de cualquier tipo de contratación electrónica resulta ser el método más efectivo ya que lo que buscan los usuarios y consumidores es lo práctico que se vuelve dicho proceso ya que cuando se opta por una contratación electrónica la persona o ente que acude a este método lo hace de manera virtual y lo ideal es que cuando surja un problema derivado de esta que se pueda llegar a resolver de la misma manera virtualmente.

En Panamá no solo existe el CECAP como centro especializado en este tipo de mecanismos de resolución de conflictos si no también está el Centro de Solución de Conflictos (CESCON). Este también se ha caracterizado por ser una institución líder en procedimientos arbitrales, ya que esta al igual que el CECAP es un institución que se ha caracterizado por ser una de las entidades consultoras más confiables en Panamá.

El CESCON es la institución administradora de procesos arbitrales, mediación y conciliación, fundada desde el año 2001. Hoy en día considerado un Centro de reconocida trayectoria y la mejor alternativa en la administración de procesos arbitrales de Panamá.¹⁵⁷ Este también cuenta con el sistema CESCON Online lo que busca es

¹⁵⁵ Comisión Interamericana de Arbitraje, Centro de Conciliación y Arbitraje en Panamá, Panamá, 2017, http://www.cecacp.com.pa/index.php?option=com_content&view=article&id=104&Itemid=88 fecha de consulta 28 de abril del 2017.

¹⁵⁶ Comisión Interamericana de Arbitraje, Centro de Conciliación y Arbitraje en Panamá, cecap en línea, Panamá, 2017, http://www.cecacp.com.pa/index.php?option=com_content&view=article&id=114&Itemid=185, fecha de consulta, 28 de abril del 2017.

¹⁵⁷ Centro de Solución de Conflictos Panamá, Arbitraje, Mediación y Conciliación, Panamá, 2001, <https://www.cescon.org/index.php/en/nosotros/quienes-somos>, fecha de consulta 28 de abril del 2017.

optimizar sus servicios haciéndolo por medio de la Internet, puesto que el éxito es la celeridad del proceso.

Bolivia también es un país que implementa los MARCS como métodos en donde las partes puedan resolver sus controversias esto con la ayuda de centros e instituciones que practican y llevan a cabo este tipo de mecanismo de solución. La legislación boliviana permite acuerdos arbitrales así lo estipula su artículo 10 de la ley de arbitraje y conciliación¹⁵⁸ ya que expone que “derivados de la suscripción de un contrato principal o de un convenio arbitral específico o del intercambio de cartas, télex, facsímiles o de cualquier otro medio de comunicación, que deje constancia documental de la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje.” Esto cobra fuerza con la ley de conciliación y arbitraje¹⁵⁹ que entró en vigencia en el año 2015 en el cual se estipula que las comunicaciones durante la conciliación, serán por el medio que acuerden las partes. Por eso es que Bolivia está creciendo en crear legislación que regule este tipo de mecanismos. Dentro de las instituciones que brindan estos servicios esta la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia¹⁶⁰ y el Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial de la Cámara de Industria Comercio¹⁶¹ que son centros que apoyan a Bolivia con aplicar los métodos alternativos de resolución de conflictos conforme la ley.

Colombia y Chile son países en donde la implementación de los MARCS es muy común desde conflictos que surgen de negociaciones grandes en donde hay una cantidad de dinero involucrada bastante voluminosa hasta controversias muy pequeñas entre las partes. En Chile por ejemplo existe el Centro de Arbitraje y Mediación¹⁶² “Es una institución sin fines de lucro, fundada en el año 1992 por la Cámara de Comercio de Santiago A.G. (CCS) con el apoyo del Colegio de Abogados de Chile y de las distintas

¹⁵⁸ Congreso Nacional, Ley de Arbitraje y Conciliación, Ley No. 1770, Bolivia, 1997, <http://www.sice.oas.org/DISPUTE/COMARB/Bolivia/Larbcom1.asp>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.

¹⁵⁹ La Asamblea Legislativa Plurinacional, ley de conciliación y arbitraje, ley No 708, Bolivia, 2015, http://www.fundempresa.org.bo/docs/content_new/ley-n-708-conciliacion-y-arbitraje-223.pdf fecha de consulta 05 de marzo del 2017.

¹⁶⁰ Cámara Nacional de Comercio Bolivia, conciliación y arbitraje comercial, Bolivia 1997, <http://www.arbitraje.bo/index.php?mc=19>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.

¹⁶¹ Cámara de Industria Comercio, el Centro de Conciliación y Arbitraje comercial, Bolivia, 2015, <http://www.cainco.org.bo/index.php?r=web/pagina&id=26>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.

¹⁶² Congreso Nacional, Arbitraje y otros procedimientos alternativos de solución de controversias comerciales, <http://www.sice.oas.org/DISPUTE/COMARB/Bolivia/Larbcom1.asp>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

Ramas de la Confederación de la Producción y del Comercio de Chile Nacional de Arbitraje, y este ofrece los servicios de arbitraje y mediación para la resolución de controversias nacionales e internacionales con el fin de brindar seguridad jurídica y soluciones eficientes a la comunidad empresarial y jurídica, tanto Chilena como extranjera.” Y en Colombia el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá¹⁶³ desde la fecha de su creación, es promotor en Colombia y Latinoamérica de la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) bajo un sistema de gestión de calidad certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

En la actualidad se han desarrollado diferentes sitios que resuelven conflictos derivados de contrataciones online, entre ellos está el Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Disputas¹⁶⁴ el cual “Apoya y sostiene el desarrollo de aplicaciones de tecnología de la información, recursos institucionales y conocimientos teóricos y aplicados para una mejor comprensión y manejo de conflictos.

ODR.info ha sido el principal portal para el campo de resolución de disputas en línea desde 2001. El campo ha cambiado mucho desde 2001 y este nuevo sitio web fue rediseñado y mejorado en septiembre de 2011.”

Youstice¹⁶⁵ “Es una aplicación web de nueva generación, diseñada para gestionar reclamaciones de clientes en línea y ayudar a las empresas a mejorar su servicio de atención al cliente en todo el mundo. Youstice conecta a los consumidores y minoristas, y permite una negociación más suave para resolver cualquier problema de una manera rápida y eficiente.” Este programa también está siendo utilizado por México y lo que se ofrece es una mediación virtual ofreciéndole a la entidad mercantil que operan en Internet por medio de una tienda virtual aumentar la confianza y lealtad de sus clientes.

¹⁶³ Centro de Arbitraje y Conciliación, Cámara de Comercio de Bogotá, conciliación, Colombia, 2016, <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Sobre-nosotros-CAC>, fecha de consulta 05 de marzo del 2016.

¹⁶⁴ ODR.info, the National Center for technology and Dispute Resolution, Online Mediation and Consumer Redress, <http://odr.info/online-mediation-and-consumer-redress/>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

¹⁶⁵ Youstice, consumidores, España, 2014, <http://www.youstice.com/es/about-us>, fecha de consulta 06 de marzo de 2017.

Modria¹⁶⁶ “Es una plataforma basada en la nube que las empresas utilizan para entregar resoluciones rápidas y justas a disputas de cualquier tipo y volumen. Construido por el equipo que creó los sistemas de resolución de disputas en línea más grandes del mundo en eBay y PayPal que procesan 60 millones de casos al año, Modria es una tecnología probada y escalable.” Así se podría mencionar un sin fin de instituciones que actualmente ponen al servicios de las empresas poder resolver conflictos derivados de contratación por Internet mediante métodos rápidos y eficientes.

Con esto es evidente que a nivel mundial muchos países ya cuentan con centros o instituciones que resuelven problemas por medio de métodos alternos de resolución de conflictos online, y también otros países como Guatemala que no están dotados de legislación que les ayude a crear centros que apliquen estos métodos en lo relativos a contratación por Internet. Esto debido a que las normas no son profundas respecto a este tema y que la mayoría de sitios web que ofrecen sus servicios en Internet trabajan con contratos de adhesión en donde el consumidor no puede modificar las bases del contrato e incluir un cláusula arbitral, lo cual dificulta que la aplicación de estos métodos alternativos de resolución de conflictos online sean una realidad.

Capítulo 5. Presentación, discusión y análisis de resultados

5.1 Resultados de la investigación

En la actualidad las modalidades de contratación que existen en Internet son muchas, conforme la tecnología avanza se puede decir que es el uso del Internet es el que conecta al mundo en varios aspectos. Esto hace que la contratación electrónica sea una manera rápida y eficaz de pactar voluntades entre las partes sin estar presentes para hacerlo ya que uno de los elementos más importante en este tipo de contratos es optimizar recursos a través del Internet. Pero dentro de la contratación por Internet existe un intercambio de información y de datos de manera electrónica en donde no se requiere la presencia física de las partes y esto produce muchas veces falta de certeza

¹⁶⁶ Modria, the modria plataform, California, 2016, <http://modria.com/how-it-works/>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.

jurídica para las partes involucradas. Guatemala se ha ido incorporando poco a poco a los avances de la tecnología, esto para poder ir integrando a sus cuerpos legales elementos tecnológicos que ayuden a las instituciones a descargar la carga documental y a requerir menos la presencia física de las personas.

En contratos por Internet lo que pretende el consumidor y usuario al hacer uso de este medio, es que todo sea más rápido y accesible para él, ya que es por eso que acude a este tipo de contratación, por lo mismo busca que la forma de redimir conflictos sea en esta misma vía siempre electrónicamente. El problema es que en este tipo de contratos las entidades mercantiles que operan mediante un sitio web no dejan abierta la posibilidad de que exista el poder negociar las condiciones de la contratación y esto muchas veces porque la comunicación vía electrónica no requiere que estén físicamente involucradas las partes físicas y al no tener contacto directo las partes se reduce la posibilidad de poder negociar.

Actualmente la figura del arbitraje virtual no existe en Guatemala pero si es factible la idea de que esto se logre incorporar a Guatemala, teniendo en cuenta que es un país en donde la legislación es relativamente avanzada en arbitraje, pero con el apoyo de todos los organismos internacionales e instituciones que abordan el tema en todo lo relativo a contrataciones electrónicas y comercio electrónico, regulado con mayor amplitud en sus leyes y reglamentos, los vacíos legales que existan en el ordenamiento jurídico guatemalteco se pueden complementar no solo por las disposiciones más importantes de la ley modelo de La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Arbitraje Comercial Internacional, si no también se pueden llegar a reglamentar métodos alternativos parcialmente virtuales y que estos sean regulados y puestos en práctica a través de un centro especializado en arbitraje virtual, de tal forma que al desarrollar el presente trabajo de tesis y haciendo uso de los métodos básicos de la investigación se pudieron obtener valiosos resultados en cuanto al tema central que se postula.

Ya que gracias a la investigación realizada se pudo precisar que la idea de implementar métodos alternativos de resolución de conflictos de forma online es una posibilidad que deja abierta la legislación guatemalteca, ya que la ley de arbitraje establece y deja plasmada la posibilidad de que este tipo de métodos puedan ser practicados de manera online no solo en contratos electrónicos si no en cualquier tipo de contratación, actualmente la Diaco está ayudando a conciliar problemas que surgen de contratos suscritos por Internet en donde el consumidor que se vea afectado puede acudir a esta institución siempre y cuando reúna los elementos necesarios para llevar a cabo un proceso en contra de la entidad mercantil que haya vulnerado sus derechos como consumidor, la Diaco únicamente puede involucrarse cuando el consumidor tiene todo lo necesario para poder proceder, entre estos elementos es importante saber quién exactamente es el proveedor con quien se contrató el servicio ya que sin esta información no se puede accionar contra él, y en este caso esta institución no podría ayudar al consumidor. Aquí es cuando se hace necesario que el consumidor antes de adquirir un bien o un servicio conozca del sitio web para poder contratar de manera segura y poder tener un respaldo posterior si llegara a surgir un conflicto entre ambos.

Para conocer más a fondo de cómo esto funciona en la actualidad y cómo se está desarrollando esto en Guatemala se estructuró una guía de entrevista, mediante la cual se formularon una serie de preguntas la cual se dirigió al, Director del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, Coordinador Técnico de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, Coordinador Técnico del Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, Alma Nora Ortiz Azmitia, Abogado y Notario y al Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Estos profesionales, conocen acerca del tema o están involucrados en lo que son los mecanismos de resolución de controversias o que han tenido alguna participación en este tipo de contratación, algunos de ellos ya que desempeñan cargos que están directamente conectados con este tipo de mecanismos, aunado a ello mediante

encuestas se pudo estudiar por qué el consumidor opta o no por este tipo de contratos y cuáles son los perjuicios que encuentra a la hora de surgir una controversia derivada de este tipo de contratación.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados uno de ellos fueron entrevistas realizadas a profesionales que ejercen el derecho en Guatemala y que ven factible la aplicación de este tipos de mecanismos alternativos de solución de conflictos online en el país, y el otro encuestas, las cuales fueron realizada a particulares (consumidores y usuarios) que han sido parte de un contrato, compra o suscripción a una página por Internet.

5.2. Instrumentos

5.2.1Entrevista

La guía de entrevista, fue el método utilizado para poder llegar a determinar cómo se llevan a cabo estos mecanimos alternativos de resolución de conflictos online en otros países y cómo se pueden aplicar en Guatemala, siempre atendiendo a que protegan al consumidor en este tipo de contratación, las preguntas fueron dirigidas a profesionales del derecho, que conocen acerca del tema o están involucrados en lo que son estos mecanismos o han tenido alguna participación en este tipo de contratación algunos están más vinculadosal tema ya que despempeñan cargos que están directamente conectados con este tipo de mecanismos.

Pregunta 1.

En esta pregunta se comprobó que los profesionales consideran factible la implementacion de este tipo mecanismo ya que consumidores que usan contratos electronicos si están buscando soluciones en el mundo virtual para este tipo de contratación porque lo que busca este modo de contratar es que todo sea más rápido y

que no necesite la presencia física de la partes para que se perfeccione el contrato y tampoco para resolver un conflicto.

¿Considera usted que si es posible implementar mecanismos alternativos de resolución de conflictos para la protección de los consumidores en contratos electrónicos por Internet?

El 90% de los entrevistados respondió que sí se pueden implementar a este tipo de contratación mecanismos alternativos de resolución de conflictos ya que la ley de arbitraje contempla los casos que no pueden someterse arbitraje y este tipo de contratación no cabe dentro de esos supuestos así que la implementación si puede darse. Actualmente la DIACO cuenta con un área de conciliaciones para llegar a un acuerdo entre proveedor y consumidor y así emitir un acta que genera efectos jurídicos y que logra solucionar la disputa entre las partes. Y el 10% indica que no han tenido la experiencia de administrar un caso de estos por lo que no saben si es factible la implementación a este tipo de contratos.

Pregunta 2

En esta pregunta se pudo comprobar que los expertos en el tema consideran que si es factible llegar a implementarlos y ser útiles para el consumidor de estos mecanismos de manera virtual, ya que para llevar a cabo este tipo de mecanismos alternativos de solución conflictos de manera online es necesario el apoyo de todos los organismos internacionales e instituciones que abordan el tema en todo lo relativo a contrataciones electrónicas y comercio electrónico, y es que en un país como Guatemala en donde la legislación es relativamente avanzada en arbitraje es totalmente viable poder realizarlo.

¿Considera usted que es factible que en Guatemala pueda llevarse la aplicación de mecanismos alternos de resolución de conflictos de manera virtual (online) en contratación electrónica?

El 100% de los entrevistados considera que pueden implementarse en base a que en esta materia la ley no señala una vía específica para resolver los conflictos derivados entre las partes. Por lo que la implementación de este tipo de mecanismos sería factible en Guatemala.

Pregunta 3.

En esta pregunta se pudo comprobar que los expertos en el tema consideran implementar métodos alternativos de resolución de conflictos de forma online es una posibilidad que deja abierta la legislación, ya que la ley de arbitraje establece y deja plasmada la posibilidad de que este tipo de métodos puedan ser practicados de manera online no solo en contratos electrónicos si no en cualquier tipo de contratación.

¿De qué manera considera que se puedan implementar los métodos alternativos de resolución de conflictos de manera virtual (online) en Guatemala?

El 100% de los entrevistados consideran que si se pueden aplicar en Guatemala mecanismos alternativos de resolución de conflictos de manera virtual, y esto no es algo que conlleve mucho tiempo o que sea a un futuro lejano, ya que el Director del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, en su entrevista fue muy claro al indicar que actualmente están desarrollando un sistema digital a través de la creación de un reglamento para poder llevar arbitrajes de manera digital, por lo que la Cámara de Comercio ya está trabajando mediante su Centro de Arbitraje y Conciliación en la creación de este sistema digitalizado, ya que en el 2014 realizaron reformas a su reglamento en donde ya le dan cabida a la implementación de un sistema de esta naturaleza.

Pregunta 4.

En esta pregunta se pudo comprobar que los expertos en el tema consideran que los mecanismo alternativos de solución de conflictos si son utilizados actualmente y esto es debido a que prescinden de la intervención de seres humanos para la solución de

controversias esto le da respuesta a que dentro del trabajo de investigación en donde la manera de contratar se perfecciona muchas veces con un click. Es por eso que las partes buscan que sea de igual forma la solución de cualquier situación que se suscite en la contratación.

En relación a su experiencia ¿Son utilizados los mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de contratación electrónica?

El 80% de los entrevistados indicaron que si se utilizan y que han estado familiarizados con algunos casos, que realmente son muy pocos en Guatemala, pero que si se han utilizado y prueba de ello es que los coordinadores técnicos de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala afirmaron que si se utilizan estos mecanismos en contratación electrónica, el otro 20% indicó no haber administrado contratos electrónicos.

Pregunta 5.

En esta pregunta se puede afirmar que el ciberarbitraje se puede llegar adaptar en la contratación electrónica como método alternativo de resolución de conflictos más apropiado para conocer en desavenencias surgidas en el mundo virtual, pero debe llegar a ser conocido por la población que está inmersa en este mundo digital.

¿Cuáles considera que son las desventajas al momento de utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos en contratos derivados del comercio electrónico?

El 90% de los entrevistados respondieron que pueden ser el desconocimiento general de la población en esta materia, ya que manejar información electrónicamente pone en riesgo la confidencialidad lo cual da lugar a estafas y mal manejo de información personal ya que se está propenso a que se dé una fuga de información electrónica que afecte al usuario. Y el 10% indicó que la desventaja más grande se encuentra en la inseguridad de la conexión y que puede provocar que se vulneren los derechos de la persona.

Pregunta 6.

En esta pregunta se pudo comprobar que los expertos en el tema consideran que los mecanismo alternativos de solución de conflictos son la manera mas efectiva como se planteó en el presente trabajo de investigación. Uno de los beneficios que tienen los MARC y que también lo tiene el arbitraje electrónico o virtual es que es de carácter voluntario, ya que las partes que contratan pueden y tienen la libertad de escoger las formas electrónicas en todo lo que le compete a las operaciones electrónicas que se derivan del comercio electrónico.

¿Cuáles considera que son las ventajas o beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos en contratos derivados del comercio electrónico?

El 100% de los entrevistados coinciden en que estos mecanismos tienen como máximo beneficios la celeridad en el proceso, la confidencialidad, imparcialidad y la reducción de costos, ya que los usuarios que contratan de manera electrónica buscan resolver sus conflictos por esta misma vía.

Pregunta 7.

En esta pregunta se puedo comprobar que los expertos en el tema creen que el mayor problema es que los usuarios que suscriben contratos por Internet desconocen si la validez de los sitios webs con las que contratan o envían mensajes es fiable, por lo que el riesgo de tener algún respaldo al momento de contratar es sumamente bajo o muchas veces no existe.

¿Considera que en este tipo de contratación los derechos que protegen al consumidor y usuario son vulnerados?

El 50% de los entrevistados considera que los consumidores y usuarios no saben en el 80 por ciento de las veces a lo que se están sometiendo y de esto se derivan los conflictos en contratación electrónica. El otro 50% aduce que los consumidores y usuarios muchas veces se encuentran en una situación de desventaja frente a la

entidad mercantil que opera por Internet, ya que la mayoría de estas utiliza la figura del contrato de adhesión.

Pregunta 8.

En esta pregunta se puede comprobar que los profesionales en el tema consideran que los vacíos legales que se tienen se ven complementados como se propuso en este trabajo de investigación con el apoyo de las disposiciones más importantes como la ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Arbitraje Comercial Internacional y la Convención de Nueva York de 1958, por lo que si se podría llegar a reglamentar métodos alternativos parcialmente telemáticos a través de un centro que regule y que practique el arbitraje virtual.

De acuerdo a su criterio y experiencia ¿cree usted que es suficiente la legislación actual que regula el comercio electrónico y su contratación?

El 90% de los entrevistados está de acuerdo en que pueden implementarse al ordenamiento jurídico más normas legales que regulen esta materia, ya que actualmente en esta materia y con el tema de la firma electrónica no existen muchos casos por lo cual no existe una abundante jurisprudencia. Para lo cual aducen los entrevistados que la ley debería ser más amplia. El 10% no conocen a fondo la legislación que regula esta materia y no han llevado casos en los que esté involucrado un conflicto derivado del comercio electrónico.

Pregunta 9.

En esta pregunta vemos que la experiencia es muy escasa pero sin embargo no es nula ya que aunque este tema en Guatemala es muy novedoso ya algunos de los

centros de arbitraje en Guatemala como la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala ya ha tenido experiencias de este tipo de mecanismos.

¿Ha tenido alguna experiencia personal en donde se haya involucrado como parte de una contratación electrónica por Internet?

El 100% de los entrevistados afirman que han comprado por esta vía y que solo aceptan los términos y condiciones que acuerda la otra parte, el coordinador técnico de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala indica que ya ha tenido experiencias en este tipo de contrataciones esto realizando compras de nombres de dominio las cuales explica que son totalmente llevadas a cabo de manera electrónica.

Pregunta 10.

En esta pregunta se puede comprobar que los profesionales en el tema consideran que los mecanismos alternativos de solución de conflictos online son actualmente una de las formas más viables para resolver problemas derivados de contratos electrónicos, por lo que se puede observar que la propuesta planteada dentro del trabajo de investigación resulta lo factible.

¿Considera que los mecanismos alternativos de solución de conflictos online son una forma pacífica y práctica de resolver conflictos en contratos suscritos por Internet?

El 100% de entrevistados explica que sí podrían ser de esta forma cuando se apliquen acá en Guatemala.

Pregunta 11.

En esta pregunta se puede comprobar que los expertos en el tema consideran que la DIACO sí podría serlo, pero no ven necesario acudir a un ente internacional sobre todo si se pacta y se empieza a implementar en este tipo de contratos de comercio electrónico una cláusula compromisoria de conciliación, ya que en contratos por internet los derechos que tiene el consumidor y usuario para poder proteger sus intereses económicos se vuelven muy escasos ya que es muy extraño que internet haya la posibilidad de negociar las condiciones de la contratación por el empresario y esto es porque no existe la presencia física de las partes no hay una relación o contacto directo.

¿Cree usted que la DIACO pudiera ser un ente auxiliar encargado de velar por estos deberes? ¿O bien lo recomendable es acudir a un organismo internacional?

El 90% consideran que sí podría serlo, pero no ven necesario acudir a un ente internacional sobre todo si se pacta y se empieza a implementar en este tipo de contratos de comercio electrónico una cláusula compromisoria de conciliación, mediación o arbitraje, para lo cual ahí estaría pactado el mecanismo para solventar cualquier disputa y siempre tener algún tipo de apoyo en la DIACO. En la entrevista realizada al Jefe del Departamento del Servicio al Consumidor en cuanto como la DIACO asiste al consumidor en problemas online, fue muy clara al establecer que esta entidad solo puede brindar ayuda en este tipo de problemas cuando el consumidor reúne todos los elementos para poder localizar al proveedor de lo contrario si el consumidor no sabe o no conoce como localizar a la empresa con la que contrató no puede ayudarlo. El 10% no cree que la DIACO pueda tener control sobre disputas que surjan de contratación Online, y si llegara a tenerlo sería solo de contrataciones que surjan en Guatemala.

En Guatemala lo más aconsejable para la contratación electrónica es que los consumidores se informen e investiguen al sitio web antes de optar por este tipo de contratos, ya que muchas veces instituciones como la DIACO o Centros de Resolución de Conflictos no pueden brindarle ayuda a los consumidores, ya que es necesario

saber dónde están ubicados o donde tienen su sede y para resolver este tipo de conflictos es necesario brindar la información completa acerca de la entidad mercantil. Para así poder llevar a cabo la investigación por cualquier incumplimiento de las partes por medio de métodos alternativos de resolución de conflictos ya sea con la presencia física de las partes u online.

5.2.2 Encuestas

Las siguientes encuestas fueron realizadas a particulares (consumidores y usuarios) que han sido parte de un contrato, compra o suscripción a una página por Internet. Esto para evaluar cuantas personas utilizan este medio para contratar y si están al tanto de cómo la ley los protege como consumidores y usuarios de medios electrónicos.

Pregunta 1.

¿ Porque medio acostumbras a realizar tus compras?

En cuanto a los resultados que presenta la encuesta se puede concluir que un 27% de la muestra realizan compras por Internet y el otro 70% no lo hace debido a que sienten inseguridad en este tipo de contratos.

Pregunta 2.

¿ Como consumidor y usuario, cuáles consideras que son los beneficios de comprar por Internet?

En cuanto a los resultados que presenta la encuesta realizada se puede concluir que un 25% de la muestra considera que es rápido y el otro 40% considera que es práctico y el otro 35% considera que es accesible y que por esto comprar en internet es un método práctico y a la vez económico.

Pregunta 3.

¿Cuáles crees que serían las desventajas de realizar compras por Internet?

En cuanto a los resultados que presenta la encuesta realizada se puede concluir la mayor desventaja que encuentran en realizar compras o contratar por este medio es el de inseguridad en las transacciones ya que la encuesta muestra que un 67% sienten este miedo a la hora de usar este método para realizar un contrato, los usuarios y consumidores encuentran practico este método para contratar pero no seguro.

Pregunta 4.

¿Como usuario de Internet consideras que la mayoría de páginas que están en esa red protegen tus derechos?

Los consumidores y usuarios de Internet consideran que la mayoría de páginas que ofrecen sus productos y servicios en Internet pueden vulnerar sus derecho esto como resultado de las respuestas de los encuestados ya que un 67% considera que no se sienten protegidos, aunque algunos consideran que esto se debe en parte a la responsabilidad que el consumidor tiene de leer y estar al tanto de los términos y condiciones a los que se sujetan en una contratación electrónica.

Pregunta 5.

¿Como consumidor y usuario cuando te suscribes a cualquier página para usar sus servicios o realizar compras lees los términos y condiciones a los cuales te sujetas?

Un 70% de los encuestados no leen los términos y las condiciones a las cuales se sujetan con la aceptación.

Pregunta 6.

¿Si derivado de una contratación por Internet tuvieras un problema derivado de una compra, contrato o suscripción, sabrías a quién acudir para resolver el conflicto?

En este resultado es evidente que las personas que contratan por Internet no saben a dónde acudir cuando existe un incumplimiento en el contrato, esto lo demostró la encuesta ya que el 72% respondió que no sabría a dónde acudir cuando exista un incumplimiento o cualquier conflicto derivado de dicha contratación.

Pregunta 7.

¿Consideras que en Guatemala existen normas claras y específicas que protejan al consumidor en contratación en Internet ?

Los usuarios y consumidores consideran que la normativa existente no es suficiente, así lo demuestra el dato obtenido en esta pregunta dentro de la encuesta en donde el 52% aduce desconocer la normas ligadas a esta materia y el otro 40% piensa que la normativa que ya existe no es suficiente como para que sus derechos no sean vulnerados en este tipo de contratos.

Pregunta 8.

¿Consideras que ayudaría la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos de manera VIRTUAL, en contrataciones por Internet?

Este resultado de las encuestas fue muy interesante ya que el 94.87% de los encuestados consideran que ayudaría la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos de manera virtual.

Pregunta 9.

¿Consideras que la implementación de mecanismos para resolver conflictos de manera virtual, incrementaría el uso, compras, contratación o suscripciones por Internet?

En este resultado el 87.50% de los encuestados consideran que ayudaría la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos y que de esta manera se incrementaría el uso, compras, contratación y suscripciones por Internet.

Con los resultados obtenidos en los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación se puede concluir que la pregunta de investigación se responde en el sentido de que sí es posible aplicar métodos alternativos de resolución de conflictos online para proteger al consumidor en contratos electrónicos suscritos por Internet de conformidad con el ordenamiento jurídico guatemalteco. Actualmente no existe arbitraje virtual en Guatemala pero si es factible la idea de que este se logre incorporar, ya que con todo lo anteriormente visto en este trabajo de investigación se observa que con el apoyo de todos los organismos internacionales e instituciones que abordan el tema en todo lo relativo a contrataciones electrónicas y comercio electrónico, es viable el uso de este método. La legislación del país en materia de arbitraje es bastante avanzada, y los vacíos legales que se tienen se ven incorporadas y complementadas por las disposiciones más importantes de la ley modelo de La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Arbitraje Comercial Internacional y la Convención de Nueva York de 1958, lo que permitiría llegar a reglamentar métodos alternativos parcialmente telemáticos a través de un centro que regule y que practique el arbitraje virtual.

También hay que tomar en cuenta que dentro de los resultados obtenidos se pudo conocer que actualmente el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala se encuentra desarrollando modificaciones a su reglamento para poder llevar acabo un arbitraje de manera digital, por medio de una plataforma digitalizada en donde todo se maneja de forma virtual, notificaciones, solicitudes, contestación de la demanda etc. No importando la naturaleza del arbitraje para lo cual se deja abierta la posibilidad para este tipo de mecanismos pueda realizarse.

CONCLUSIONES

1. La aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos online en contrataciones por Internet, son una vía totalmente factible para Guatemala, esto porque la ley de arbitraje no señala una vía específica para solucionar los conflictos derivados en este tipo de contratación, y por la naturaleza de este tipo de contratación es la mejor forma de resolver los conflictos que se deriven de este, ya que lo que se busca es que el Internet sea la herramienta que haga que el contrato nazca a la vida jurídica y que ayude para que cumplimiento sea obligatorio para las partes de la manera acordada.
2. Actualmente el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala se encuentra desarrollando modificaciones a su reglamento para poder llevar acabo un arbitraje de manera digital, por medio de una plataforma digitalizada en donde todo se maneja de forma virtual, notificaciones, solicitudes, contestación de la demanda etc. No importando la naturaleza del arbitraje, esto se pudo realizar gracias a una modificación a su reglamento en el 2014 que deja abierta la posibilidad para este tipo de mecanismos pueda realizarse esta modificación indica que el Centro implementara un sistema de digitalización ofreciéndole a las partes un servicio virtual.
3. Los consumidores y usuarios que utilizan este tipo de contratos buscan que todo sea accesible y esto por la naturaleza que presenta este tipo de contratación. Es por esto que la forma más adecuada para resolver cualquier conflicto derivado de este tipo de contratación debe ser de la misma que la naturaleza del contrato y esta es de manera virtual ya que esto le garantiza a las partes que todo lo que involucre este tipo de contratos va ser accesible para ellos. Esto debido a que muchas veces las partes que participan es estos contratos no radican en el mismo país.
4. Hoy en día el comercio electrónico adapta mecanismos tecnológicos que le dan validez jurídica a las diferentes modalidades de contratación que existen en Internet, estos mecanismos son aplicados por las partes que

interfieren en el contrato, ya que dentro de la contratación por Internet existe un intercambio de información y de datos de manera electrónica en donde no se requiere la presencia física de las partes y esto produce muchas veces falta de certeza jurídica para las partes involucradas. Guatemala se ha ido incorporando poco a poco a los avances de la tecnología, esto para poder ir integrando a sus cuerpos legales elementos tecnológicos que ayuden a las instituciones a descargar la carga documental y a requerir menos la presencia física de las personas.

5. Organismos internacionales como la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional ya han adaptado leyes y reglamentos en comercio electrónico cuya finalidad es fomentar la seguridad jurídica y la previsibilidad comercial cuando se utilicen comunicaciones electrónicas en la negociación de contratos internacionales.
6. Las entidades mercantiles que operan en Internet por medio de sitios web generalmente lo hacen bajo un sistema de autorregulación, esto porque dichas entidades imponen sus reglas y lineamientos a la hora de realizar un contrato, algunas entidades estipulan los términos y condiciones bajo un código de conducta que garantiza la legalidad del contrato electrónico y la seguridad electrónica lo cual genera una mejor práctica empresarial.
7. La figura del contrato de adhesión es la más usada, ya que en este tipo de contratación, las condiciones que regulan los bienes y servicios que se ofrecen al público son establecidas por la entidad mercantil, y estas quedan perfectas cuando el consumidor y usuario acepta las condiciones impuestas a las cuales se adhiere sin poder modificar en dichas condiciones.
8. En contratos por Internet los derechos del consumidor y usuario están sujetos a ser más vulnerados por las entidades mercantiles que operan mediante un sitio web, ya que es muy raro que en Internet exista la posibilidad de negociar las condiciones de la contratación por el entidad mercantil y esto muchas veces porque la comunicación vía electrónica no exige la presencia física de las partes por lo que al no tener contacto directo las partes se reduce la posibilidad de poder negociar.
9. Actualmente los usuarios de redes sociales y sitios web no saben a las condiciones que se sujetan. Esto debido a que no le ponen importancia y

dan su consentimiento sin leer previamente el contrato al cual se están adhiriendo, hoy en día las redes son el portal en donde se encuentran publicados muchos datos personales de las personas que son miembros de estas, las cuales son públicas aunque muchas veces el dueño de la cuenta no lo quiera así.

- 10.** Es importante que los usuarios y consumidores que visiten o contraten con páginas en internet sepan cuáles serán los fines y la utilización de los datos personales ya que estos muchas veces transgreden derechos fundamentales y estos son vulnerados al momento de acceder o dar su consentimiento para que los mismos sean utilizados.
- 11.** Actualmente a nivel mundial se regula en muchas legislaciones la figura del arbitraje internacional para resolver controversias el cual representa seguridad jurídica garantizada para las partes, pero muchas veces estas legislaciones como es el caso de Guatemala no regula la disposición de procedimientos de arbitraje electrónico. Países como España y México ya regulan el tema referente a la contratación por internet y estos trabajan con métodos alternos a los cuales se pueden adherir las partes a la hora de contratar por esta vía.
- 12.** Actualmente la figura del arbitraje virtual no existe en Guatemala pero si es factible la idea de que este se logre incorporar al país, esto con el apoyo de todos los organismos internacionales e instituciones que abordan el tema en todo lo relativo a contrataciones electrónicas y comercio electrónico, esto regulado con mayor amplitud en sus leyes y reglamentos.
- 13.** Teniendo en cuenta que Guatemala es una país en donde la legislación es relativamente avanzada en arbitraje, y los vacíos legales que se pueden complementar por las disposiciones más importantes de la ley modelo de La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Arbitraje Comercial Internacional y la Convención de Nueva York de 1958, si se podría llegar a reglamentar métodos alternativos parcialmente telemáticos a través de un Centro que regule y que practique el arbitraje virtual.

RECOMENDACIONES

1. Que en Guatemala las diferentes instituciones que manejen datos de manera virtual puedan incorporar más elementos tecnológicos que logren ser utilizados por las instituciones para poder descargar la carga documental y para requerir menos la presencia física de las personas esto para resolver problemas que se deriven de contrataciones electrónicas. Pero es necesario que en el país se creen y se empleen de alguna manera más elementos tecnológicos e instrumentos legales para que la contratación por Internet pueda garantizarle a los usuarios de las comunicaciones y contrataciones electrónicas seguridad jurídica y técnica, siendo esta la misma que se tendría haciéndose de manera manuscrita.
2. El Congreso de la República de Guatemala debe inhibirse de acoger cualquier tipo de legislación que obstaculice la implementación de métodos alternos para la resolución de conflictos online, en su futura legislación. Ya que en contrataciones por Internet muchas veces los contratos son instrumentos en donde existe una autorregulación y esto requiere la implementación de códigos de conducta.
3. Los consumidores y usuarios que contraten por Internet deben de tomar en cuenta que no todos los sitios web utilizan sellos de seguridad, ni códigos de conducta para llevar a cabo las condiciones del contrato, incluso hay sitios web no utilizan sistemas de seguridad para las transacciones que se realizan al momento de hacer cualquier compra. Es por eso que se aconseja que los consumidores y usuarios antes de contratar lean los términos y condiciones a las cuales estarán sujetos y que derecho los puede asistir al momento de tener cualquier conflicto derivado de la relación contractual.
4. Es conveniente que en Guatemala el Congreso de la República de Guatemala reforme o actualice las disposiciones específicas como la ley de reconocimiento de firmas electrónicas, para administrar procedimientos de arbitraje electrónico, las cuales pueden llevarse a

cabo como leyes que ya existen otros países que regulan esta figura para que sirvan de modelo para lograr un adecuado marco legal, en armonía con el resto de legislación mundial de arbitraje.

5. Para hacer factible la figura del arbitraje electrónico como un método alternativo de resolución de conflicto en Guatemala, el Congreso de la República de Guatemala debe ayudarse con la suscripción de una serie de tratados y convenios internacionales, ya que esto son útiles para ir creando la legislación adecuada que permita y haga viable el arbitraje electrónico, de tal manera que figuras como los ODR y el ciberarbitraje serían sistemas a los cuales podrían acudir los sujetos que se ven inmersos en algún tipo de disputa derivada de la relación comercial, independientemente de su carácter contractual o extracontractual.

Referencias

A. BIBLIOGRÁFICAS

1. Ayáu Cordon, Manuel F. el proceso económico, Guatemala, Editorial CEES, 2000, 3era.edicion.
2. Aguilar Guerra, Vladimir. Negocio Jurídico, Guatemala, Serviprensa, quinta edición, 2006.
3. Arias de Rincón, María Inés. "Propuesta de un código de conducta sobre formación electrónica de contratos con consumidores en Venezuela", Revista Electrónica de Estudios Telemáticos, volumen 6, edición No.3, Venezuela, 2007.
4. Barros Puga, Marta. Derechos y obligaciones del trabajador guía del usuario normativas contratos convenios, Madrid, ediciones pirámide, S. A, 1998.
5. Borda, Guillermo. Manual de Contratos, Argentina, editorial Emilio Perrot, decimosexta edición, 1993.
6. García Luengo, Ramón Bernabé y otros. Código de comercio y otras normas mercantiles, España, Editorial Aranzadi SA, 1999, edición septiembre de 1999.
7. Haase Alvarado Paola, La validez de los contratos informáticos en sistema jurídico Guatemalteco, Guatemala, 2011, facultad de ciencias jurídicas y Sociales, Universidad Rafael Landívar.
8. López Moran Mario, análisis jurídico sobre la contratación electrónica y sus alternativas para su aplicación en Guatemala, Guatemala, 2009, facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad De San Carlos de Guatemala.
9. Lorenzetti, Ricardo. Tratados de los contratos tomo I, Argentina, Rubinzal-colzoni Editores, 1999.
10. Meraz, Ana Isabel. Aspecto jurídicos del comercio electrónico como comercio transnacional, Madrid, 2006, facultad de derecho departamento de filosofía del derecho moral y Política, Universidad Complutense de Madrid.

11. Navarro Mendizábal, Iñigo. Derechos de obligaciones y contrato, España, Editorial Aranzadi S.A., 2013, segunda edición.
12. Ojeda, Miguel Ángel, María Del Mar, Grandio. Estrategias de comunicación en Redes Sociales. Barcelona, editorial gedisa, 2012, primera edición.
13. OSSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 1era. Edición electrónica Buenos Aires, Editorial Heliasta, 2001.
14. Oviedo Albán, Jorge. (comp.) Contratos teoría general, principios y tendencias, Guatemala, Grupo editorial Ibáñez, 2011, segunda edición.
15. Pardini, Aníbal A. Derecho de Internet. 1ª ed., Buenos Aires, La Rocca, 2002.
16. Rivas Lago, Adrián, “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”, Revista CESCO de Derecho de Consumo, No.15, España, 2015, pag.53.
17. Toledo Báez, María El resumen automático como recurso documental para la traducción de artículos de investigación del ámbito jurídico-tecnológico (español-inglés-francés), Málaga, 2009, FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS, Universidad de Málaga, pág. 351.

B. NORMATIVAS

1. Congreso De La República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
2. Congreso De La República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. Decreto 47-2008.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de arbitraje. Decreto 67-95.
4. Congreso de la República. Código de Comercio. Dto. 2-70.
5. Enrique Peralta Azurdia, Código Civil, decreto ley número 106.

C. ELECTÓNICAS

1. Academiaedu, Feldestein de Cárdenas, Sara Lidia, Arbitraje electrónico una mirada al futuro, argentina, 2013, https://www.academia.edu/11653662/ARBITRAJE_ELECTRÓNICO_UNA_MIRADA_AL_FUTURO, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.
2. Anetcom, entidad de comercio y nuevas tecnologías, España, 2011, <http://www.emprenemjunts.es/?op=36&id=1822>, fecha de consulta 6 de febrero del 2017.
3. Asociación Europea de Arbitraje, Arbitraje, Madrid, España, 2015, <http://www.asociacioneuropeadearbitraje.org/Es/index.php/es/arbitraje>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.
4. Anuario jurídico y económico escurialense, San Cristóbal Reales, Susana, sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil, Madrid, 2013, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>, fecha de consulta 28 de febrero del 2017.
5. Amediar granada, Guardiola Salmeron, Miriam, la mediación electrónica y un acercamiento a la figura de E-mediación, España, 2013, <http://www.amediar.info/proceso-mediacion-electronica/>, fecha de consulta 25 de febrero 2017.
6. CCMbenchmarkgroup, criptografía, España, <http://es.ccm.net/contents/141-criptografia-secure-sockets-layers-ssl>, 8 de febrero de 2017.
7. Cámara nacional de comercio Bolivia, conciliación y arbitraje comercial, Bolivia 1997, <http://www.arbitraje.bo/index.php?mc=19>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.
8. Cámara de industria Comercio, el Centro de Conciliación y Arbitraje comercial, Bolivia, 2015,

- <http://www.cainco.org.bo/index.php?r=web/pagina&id=26>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.
9. Cámara de comercio de Santiago, centro de arbitraje y mediación, el arbitraje digital, Chile, 2014. http://www.camsantiago.cl/articulos_online/4_Arbitraje%20Digital.doc, fecha de consulta 1 de marzo 2017.
 10. Cámara de comercio de Santiago, centro de arbitraje y mediación, el arbitraje digital, Chile, 2014. http://www.camsantiago.cl/articulos_online/4_Arbitraje%20Digital.doc, fecha de consulta 04 de marzo 2017.
 11. Cámara de comercio de Guatemala, centro de arbitraje y conciliación de cámara de comercio de Guatemala, Guatemala, 2014, <http://ccg.com.gt/web-ccg/centro-de-arbitraje-y-conciliacion-de-camara-de-comercio-de-guatemala/>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.
 12. Cámara de Comercio de Guatemala, Firma-e, firma-e como prestador de servicios de certificado digital, Guatemala, 2017, <http://www.firma-e.com.gt>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
 13. Crecig, La comisión de resolución de conflictos de la Cámara de industria de Guatemala, Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARCS), Guatemala, 2013, <http://crecig.com.gt/content/metodos-alternos-de-solucion-de-conflictos>, fecha de consulta 20 de febrero 2017.
 14. Cámara de Comercio de España, Fondo europeo de desarrollo social, arbitraje y mediación, Madrid, <http://www.camara.es/la-camara-de-espana> fecha de consulta 04 de marzo del 2017.
 15. Centro internacional de Mediación, <http://cim.org.gt>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
 16. Cejamericas, Corti, Graciela y Mónica, Rossi, la mediación “online”, Uruguay, http://w1.cejamericas.org/index.php/biblioteca/biblioteca-virtual/doc_view/4633-online-mediation-document-in-spanish.html, fecha de consulta 27 de febrero 2017.

17. Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, Guía de la mediación de la OMPI, Ginebra, Suiza, 2009, http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/arbitration/449/wipo_pub_449.pdf. Fecha de consulta 25 de febrero 2017.
18. CRECIG, La Comisión de Resolución de conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, Los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARCS), Guatemala, 2013, <http://crecig.com.gt/content/metodos-alternos-de-solucion-de-conflictos>, fecha de consulta 20 de febrero 2017.
19. Centro de arbitraje y conciliación, cámara de comercio de Bogotá, conciliación, Colombia, 2016, <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Sobre-nosotros-CAC>, fecha de consulta 05 de marzo del 2016.
20. Centro de solución de conflictos Panamá, Arbitraje, Mediación y Conciliación, Panamá, 2001, <https://www.cescon.org/index.php/en/nosotros/quienes-somos>, fecha de consulta 28 de abril del 2017.
21. Comisión Interamericana de arbitraje, centro de conciliación y arbitraje en Panamá, Panamá, 2017, http://www.cecacp.com.pa/index.php?option=com_content&view=article&id=104&Itemid=88 fecha de consulta 28 de abril del 2017.
22. Comisión Interamericana de arbitraje, centro de conciliación y arbitraje en Panamá, CECAP en línea, Panamá, 2017, http://www.cecacp.com.pa/index.php?option=com_content&view=article&id=114&Itemid=185, fecha de consulta, 28 de abril del 2017.
23. Comercio Electrónico, Procuraduría Federal del Consumidor, México, 2015. http://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp. Fecha de consulta 28 de enero 2017.
24. Comercio Electrónico, Saldaña Christian, Implementación de una tienda online para productos y/o servicios, Perú, 2015, <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar>.

aspx?archivo=8140366E-B367-45F5-8C85-C9AD730DD740.PDF.

Fecha de consulta 8 de octubre del 2016.

25. Confianza online, asociación de sello de confianza en internet, España, 2003, <https://www.confianzaonline.es/conocenos/#quienessomos>, fecha de consulta 06 de febrero del 2017.
26. Congreso Nacional, ley de arbitraje y conciliación, ley No. 1770, Bolivia, 1997, <http://www.sice.oas.org/DISPUTE/COMARB/Bolivia/Larbcom1.asp>, fecha de consulta 05 de marzo del 2017.
27. Congreso nacional, Arbitraje y Otros Procedimientos Alternativos de Solución de Controversias Comerciales, <http://www.sice.oas.org/DISPUTE/COMARB/Bolivia/Larbcom1.asp>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
28. Cuadernos de derecho transnacional, Macho Gómez, Carolina. ADR«alternative dispute resolution» en el comercio internacional, Madrid, 2013, <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/6299>, fecha 20 de febrero 2017.
29. Derecho.uba.ar. Feldstein, Sara Lidia y otros. Contratación Electrónica Internacional, Argentina, 2008, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf>, pág.50, fecha de consulta 13 de enero del 2017.
30. Dialnet, Martínez, Julio. María José, Martín de Hoyos. Indicadores y dimensiones que definen la actitud del consumidor hacia el uso del comercio electrónico. España, 2007, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2385998>, fecha de consulta 10 de febrero de 2017.
31. Derecho ubaar, Medina, Flavia A. y Vera M. Báez Peña Wirth , El ciberarbitraje mito o realidad, argentina, 2008, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una->

- mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf, pág.50, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.
32. European Union law, tribunal de Justicia Sala Segunda, Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Segunda) de 7 de julio de 2016, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0222>, fecha de consulta 8 de febrero 2017.
 33. El Derecho de Internet, Pinochet Cantwell, Francisco, el ciberarbitraje o arbitraje online, Chile, 2009, <http://www.elderechodeinternet.cl/blog/actualizaciones/el-ciberarbitraje-o-arbitraje-on-line/>, fecha de consulta 01 de marzo 2017.
 34. Fashion house, tienda virtual fashion and hair, Guatemala 2009, <http://www.fashionandhair.com.gt/empresa.php?osCsid=ph8e10mr48skuep0h1ipp0kpr6>, fecha de consulta 10 de febrero 2017.
 35. Freshcommerce, partners en comercio electrónico, arbitraje electrónico solución para problemas legales en e-commerce, España, 2011, <http://www.freshcommerce.es/blog/arbitraje-electronico-ecommerce/>, fecha 3 de marzo de 2017.
 36. Gobierno de España, Ministerio de la presidencia y para las administraciones territoriales, ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firmas electrónicas, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-23399>, fecha de consulta 8 de febrero 2017.
 37. Gobierno de España, Ley Orgánica 6/1985, Publicada en el Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12666>, España, 1985. Fecha de consulta 5 de febrero 2017.
 38. Gobierno de México, Procuraduría federal del consumidor, Concilianet, México, 2012, <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.
 39. Intracen, El centro de comercio internacional (ITC), resolución de disputas comerciales arbitraje y métodos alternativos de resolución de conflictos, Ginebra, Suiza, 2015,

- http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/Arbitration_Spanish%20Full%20Low-res.pdf, fecha de consulta 27 de febrero 2017.
40. Iccwbo.org, International chamber of commerce, International engagement and advocacy, Francia, 2004, <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf>, fecha de consulta 13 de enero del 2017.
 41. Kemik, tienda en línea, Guatemala, 2015, <https://www.kemik.gt/que-hacemos/>, fecha de consulta 11 de febrero 2017.
 42. Latin American network information center, Gate, Bill, Los negocios en la era digital, México, 1999, http://lanic.utexas.edu/project/etext/colson/20/20_R4.pdf, fecha de consulta 04 de marzo del 2017.
 43. La Asamblea Nacional de Panamá, Ley 131 Que regula el arbitraje ~~con el click en línea~~ en línea en Panamá, disposición, <http://consensos.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/Click-para-mayor-información.pdf>, fecha de consulta 28 de abril del 2017.
 44. La Asamblea Legislativa Plurinacional, ley de conciliación y arbitraje, ley No 708, Bolivia, 2015, http://www.fundempresa.org.bo/docs/content_new/ley-n-708-conciliacion-y-arbitraje-_223.pdf fecha de consulta 05 de marzo del 2017.
 45. Marco mediación, Manzano, Marco Antonio, España, 2016, <http://marcomediacion.es/mediacion-online-y-odr/>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.
 46. Modria, the modria plataform, California, 2016, <http://modria.com/how-it-works/>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
 47. Ministerio de Economía, Dirección de atención y asistencia al consumidor, Guatemala, 2003,

- <http://www.diaco.gob.gt/diaco/index.php/institucion/quienes-somos>,
fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
48. ODR.info, the National Center for technology and Dispute Resolution, Online Mediation and Consumer Redress, <http://odr.info/online-mediation-and-consumer-redress/>, fecha de consulta 05 de marzo de 2017.
49. Organización Mundial Del Comercio, Comercio Electrónico, Ginebra, 1998. https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm.
Fecha de consulta 01 de octubre del 2016.
50. Presidente de la República de Venezuela, decreto con fuerza de ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica. http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo19.pdf.
Fecha de consulta 4 de febrero del 2017.
51. Predispuestos Vniversitas en línea, No.106, Soto Coagulia, Carlos Alberto, Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos, Bogotá, Colombia, 2003, pontifica Universidad Javeriana, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510617>> fecha de consulta 6 de febrero del 2017.
52. Portal de Revistas Académicas revista Ciencias Económicas volumen 29 No.1, López Jiménez, David. La adhesión a Los sistemas de autorregulación en materia de comercio electrónico: valoraciones desde La posición de Los prestadores de servicios de La sociedad de La información, España, 2011, <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7044/6729>, Pág. 280.
53. Portal de Revistas Académicas revista ciencias económicas volumen 28 No.1, López Jiménez, David. Francisco, Martínez López. Los códigos de conducta como solución frente a la falta de seguridad en materia de comercio electrónico, España, 2010, <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7068/6753> Pág. 134.

54. Programa nacional de arbitraje, Ministerio de justicia y derecho, conciliación, Colombia, 2017, <https://conciliacion.gov.co/portal/-Conciliación/-Qué-es-Conciliación/Ventajas-de-Conciliación>, fecha de consulta 02 de marzo del 2017.
55. Profeco, procuraduría federal del consumidor, Concilianet, México, 2012, <http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>, fecha de consulta 28 de febrero 2017.
56. Programa nacional de arbitraje, Ministerio de justicia y derecho, conciliación, Colombia, 2017, <https://conciliacion.gov.co/portal/-Conciliación/-Qué-es-Conciliación/Ventajas-de-Conciliación>, fecha de consulta 02 de marzo del 2017.
57. Publicaciones Eafit, Orrego Garay, Sebastián, el comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas, Colombia, 2015, <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ejil/article/download/3354/2810>. fecha de consulta 27 de febrero 2017.
58. Procuraduría federal del consumidor, secretaria de Economía, Arbitraje, México, 2015, <http://www.profeco.gob.mx/Servicios/arbitraje.asp>, fecha de consulta 05 de marzo 2017.
59. Revista de economía ICE No.793, García-Legaz Ponce, Jaime, “sector público y Economía Digital”, España, septiembre 2001, Pag.100. http://www.revistasice.info/cache/pdf/ICE_793_99-106__EBB5064E92C18F885F5CCA1C8DF373C2.pdf. Fecha de consulta 28 de enero 2017.
60. Revista de la CEPAL, No.77, Cominetti, Rossella, “la infraestructura de soporte para la economía digital en Chile”, Chile, agosto 2002, <http://www.cepal.org/es/publicaciones/10830-la-infraestructura-de-soporte-para-la-economia-digital-en-chile> , pag.165. Fecha de consulta 5 de febrero del 2017.
61. Revista jurídica on-line, Coello Vera, Carlos Alberto, derecho civil contratos contrato electrónico, ecuador, tomo No.1, 2003, [121](http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-</div><div data-bbox=)

- tomo1/16_El_Contrato_Electronico.pdf. Pág. 211. fecha de consulta 8 de septiembre del 2016.
62. Revista CESCO de Derecho de Consumo, Rivas Lago, Adrián, “La protección del consumidor en la venta a distancia por internet”, No.15, España, 2015, pag.67. <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>. Fecha de consulta 8 de febrero de 2017.
63. Revista da secretaria do tribunal permanente, Rapallini Liliana Etel, Paraguay, 2013, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5830239>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.
64. Revista de derecho Iuris dictio, Ruska Maguiña, Carlos, Arbitraje Ad Hoc o Arbitraje Administrado: el Rol de las Instituciones Arbitrales en el Perú, Ecuador, 2007, <http://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/669/963>, fecha de consulta 01 de marzo del 2017.
65. Telematique Revista electrónica de estudios telemáticos, Urdaneta Bracho, Eugenio Enrique. El ciberarbitraje: una nueva herramienta del siglo xxi para resolver los conflictos surgidos del comercio electrónico, Venezuela, 2006, <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article/viewArticle/821>, fecha de consulta 21 de febrero 2017.
66. Tribunal arbitral de Barcelona, arbitraje, España, 2012, http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=43&lang=es, fecha de consulta 01 de marzo 2017.
67. UNCITRAL, La ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre comercio electrónico, Guía para su incorporación al derecho interno de 1996, Nueva York, 1999, http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf , Pag.21, fecha de consulta 4 de febrero del 2017.

68. Youstice, consumidores, España, 2014,
<http://www.youstice.com/es/about-us>, fecha de consulta 06 de marzo
de 2017.

Anexos

Entrevista #1

La presente entrevista tiene como objetivo establecer si actualmente profesionales que ejercen el derecho en Guatemala ven factible la aplicación de mediación, conciliación y arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos online en protección de los consumidores en contratos electrónicos en Internet de conformidad con el ordenamiento jurídico guatemalteco.

1. ¿Considera usted si es posible implementar mecanismos alternativos de resolución de conflictos para la protección de los consumidores en contratos electrónicos por Internet?
2. ¿Considera usted que es factible que en Guatemala pueda llevarse la aplicación de mecanismos alternos de resolución de conflictos de manera virtual (online) en contratación electrónica?
3. ¿De qué manera considera que se puedan implementar los métodos alternativos de resolución de conflictos de manera virtual (online) en Guatemala?
4. En relación a su experiencia ¿Son utilizados los mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de contratación electrónica?
5. ¿Cuáles considera que son las desventajas al momento de utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos en contratos derivados del comercio electrónico?
6. ¿Cuáles considera que son las ventajas o beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos en contratos derivados del comercio electrónico?
7. ¿Considera que en este tipo de contratación los derechos que protegen al consumidor y usuario son vulnerados?
8. De acuerdo a su criterio y experiencia ¿cree usted que es suficiente la legislación actual que regula el comercio electrónico y su contratación?
9. ¿ha tenido alguna experiencia personal en donde se haya involucrado como parte de una contratación electrónica por Internet?

10. ¿Considera que los métodos alternativos de resolución de conflictos son una forma pacífica y practica de resolver conflictos en contratos suscritos por Internet?
11. ¿Cree usted que la DIACO pudiera ser un ente auxiliar encargado de velar por estos deberes? ¿O bien lo recomendable es acudir a un organismo internacional?

Encuestas

Las siguientes encuestas fueron realizadas a particulares (consumidores y usuarios) que han sido parte de un contrato, compra o suscripción a una página por Internet. Esto para evaluar cuantas personas utilizan este medio para contratar y si están al tanto de cómo la ley los protege como consumidores y usuarios de medios electrónicos.

Muestra: 40 Consumidores y usuarios.

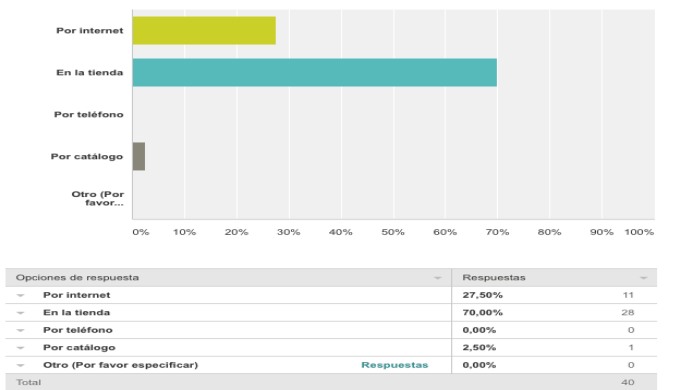
Las preguntas en la cuesta fueron las siguientes:

1. ¿Porque medio acostumbras a realizar tus compras?
2. ¿Cómo consumidor y usuario, cuales consideras que son los beneficios de comprar por Internet?
3. ¿Cuáles crees que serían las desventajas de realizar compras por Internet?
4. ¿Cómo usuario de Internet consideras que la mayoría de páginas que están en esa red protegen tus derechos?
5. ¿Cómo consumidor y usuario cuando te suscribes a cualquier página para usar sus servicios o realizar compras lees los términos y condiciones a los cuales te sujetas?
6. ¿Si derivado de una contratación por Internet tuvieras un problema derivado de una compra, contrato o suscripción, sabrías a quien acudir para resolver el conflicto?
7. ¿Consideras que en Guatemala existen normas claras y específicas que protejan al consumidor en contratación en Internet?
8. ¿Consideras que ayudaría la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos de manera VIRTUAL, en contrataciones por Internet?

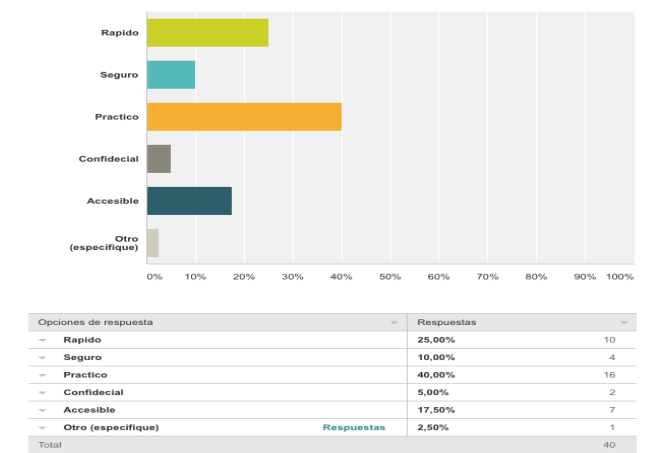
9. ¿Considera que la implementación de mecanismos para resolver conflictos de manera virtual, incrementaría el uso, compras, contratación o suscripciones por Internet?

GRAFICAS

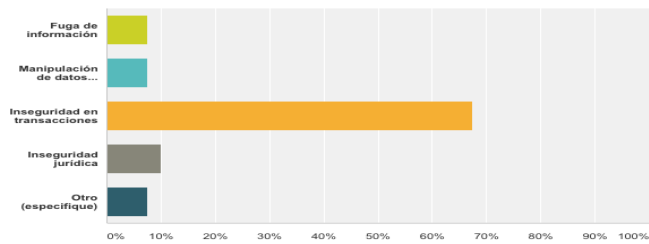
1. ¿Porque medio acostumbras a realizar tus compras?



2. ¿Cómo consumidor y usuario, cuales consideras que son los beneficios de comprar por Internet?

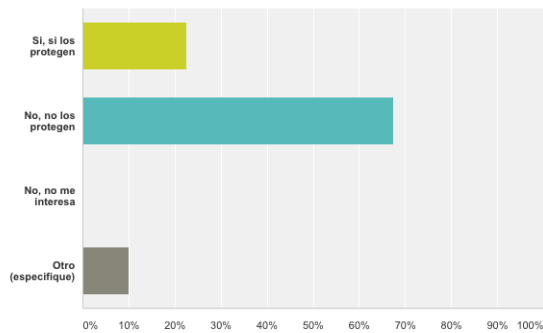


3. ¿Cuáles crees que serían las desventajas de realizar compras por Internet?



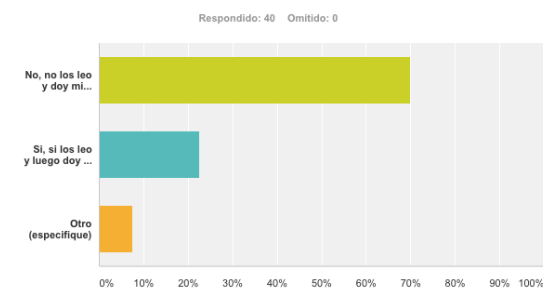
Opciones de respuesta	Respuestas	
Fuga de información	7,50%	3
Manipulación de datos personales	7,50%	3
Inseguridad en transacciones	67,50%	27
Inseguridad jurídica	10,00%	4
Otro (especifique)	7,50%	3
Respuestas		
Total		40

4. ¿Cómo usuario de Internet consideras que la mayoría de páginas que están en esa red protegen tus derechos?



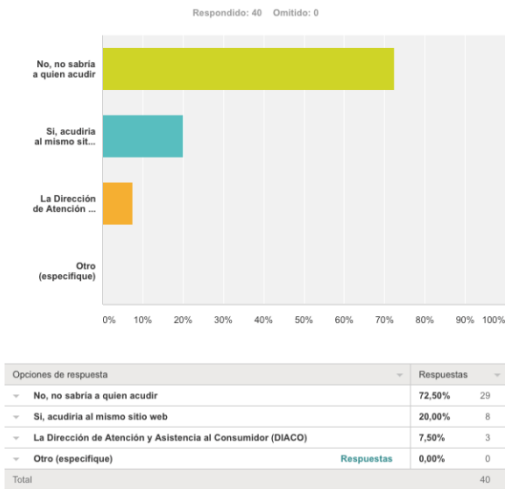
Opciones de respuesta	Respuestas	
Si, si los protegen	22,50%	9
No, no los protegen	67,50%	27
No, no me interesa	0,00%	0
Otro (especifique)	10,00%	4
Respuestas		
Total		40

5. ¿Cómo consumidor y usuario cuando te suscribes a cualquier página para usar sus servicios o realizar compras lees los términos y condiciones a los cuales te sujetas?

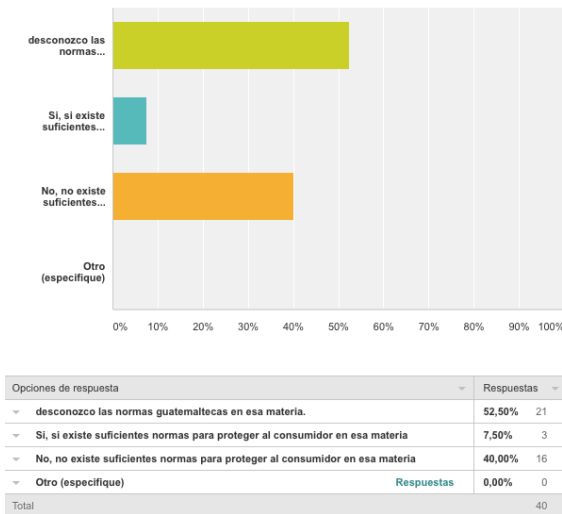


Opciones de respuesta	Respuestas	
No, no los leo y doy mi aceptación	70,00%	28
Si, si los leo y luego doy mi aceptación	22,50%	9
Otro (especifique)	7,50%	3
Respuestas		
Total		40

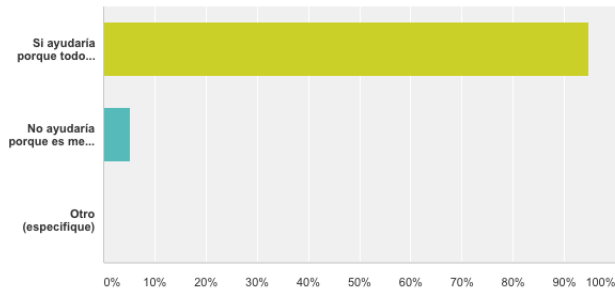
6. ¿Si derivado de una contratación por Internet tuvieras un problema derivado de una compra, contrato o suscripción, sabrías a quien acudir para resolver el conflicto?



7. ¿Consideras que en Guatemala existen normas claras y específicas que protejan al consumidor en contratación en Internet?

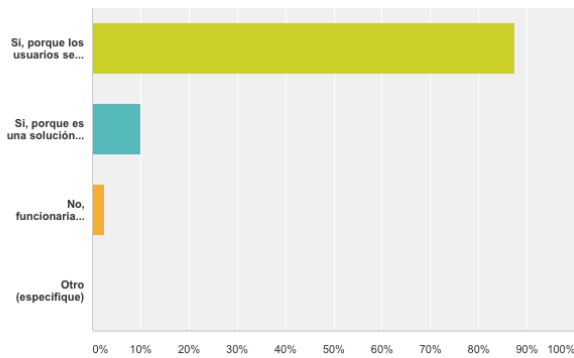


8. ¿Consideras que ayudaría la implementación de métodos alternativos para resolver conflictos de manera VIRTUAL, en contrataciones por Internet?



Opciones de respuesta	Respuestas
Si ayudaría porque todo sería virtualmente	94,87% 37
No ayudaría porque es mejor hacerlo personalmente	5,13% 2
Otro (especifique)	0,00% 0
Total	39

9. ¿Considera que la implementación de mecanismos para resolver conflictos de manera virtual, incrementaría el uso, compras, contratación o suscripciones por Internet?



Opciones de respuesta	Respuestas
Si, porque los usuarios se sentirían más seguros	87,50% 35
Si, porque es una solución más efectiva	10,00% 4
No, funcionaria para este tipo de contratos	2,50% 1
Otro (especifique)	0,00% 0
Total	40