

**Garantías y Responsabilidades Que Protegen Al Consumidor Financiero Dentro del
Ámbito del Comercio Electrónico en Colombia**



Trabajo de Grado Para Obtener el Título de Especialista en Derecho Comercial

Integrantes:

Viviana Luna Mestra

Juan Nicolás Villegas Vargas

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Ciencias Jurídicas

Especialización en Derecho Comercial

Bogotá D.C

2018

NOTA DE ADVERTENCIA

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velará por que no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y por que las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
I. Introducción	2
II. Planteamiento del problema	4
III. Marco teórico	5
IV Generalidades del comercio electrónico	6
V Regulación Legal en Colombia	9
VI Contexto y normatividad internacional en materia de comercio electrónico	12
VII Problemas jurídicos que presenta el comercio electrónico	16
VIII El consumidor en el comercio electrónico	17
IX Protección del consumidor en Colombia	18
X Conclusiones	20
XI Bibliografía	21

I. INTRODUCCION

Al transcurrir las múltiples etapas en la evolución del hombre, se ha desarrollado un sin número de avances tecnológicos que logran optimizar cada día más todo tipo de procesos. Lo cual implica, mayores exigencias dentro del ámbito de su regulación e inexorablemente un desgaste jurídico, teniendo en cuenta que el uso de las TIC es decir; Tecnologías de la información y la comunicación, van a pasos agigantados, mientras nuestra legislación se estanca dentro de un proceso de tendencias globales marcadas por la expansión tecnológica y cultural.

Lo anterior implica no solo el surgimiento de una nueva era, sino la necesidad de estipular ciertas responsabilidades, que logren el establecimiento de un control que si bien no busca frenar el gran impacto dentro del ámbito de la apertura económica, logran el surgimiento de límites, causando así grandes implicaciones dentro de las relaciones comerciales, que día a día son más frecuentes.

Es esta versatilidad la causante de la expansión económica, y que para efectos del presente trabajo se denominara el comercio electrónico.

Es el comercio electrónico el encargado de la recopilación de información, y del desarrollo de múltiples operaciones de carácter comercial que deben ser protegidas de un mundo sin barreras y reglas como es el internet.

Por lo tanto, frente a lo anterior; en el presente trabajo se hablará lo concerniente a la naturaleza jurídica del comercio electrónico en lo relacionado a su aplicación, normatividad y garantías de los derechos del consumidor financiero, como es el caso de las transacciones desconocidas, entre otros aspectos que causan gran alarma entre aquellos que consideran al comercio electrónico una puerta a un mundo globalizado.

Es inexorable resaltar que Colombia no está exento a la tendencia del comercio electrónico, teniendo en cuenta que los establecimientos de comercio cada vez más están orientados hacia una satisfacción virtual de los consumidores, en la cual se encuentran desde productos

básicos hasta implementos de difícil acceso, es por ello que nuestra legislación a tratado de acogerse a estándares internacionales, los cuales marcaron gran influencia en el marco de la normatividad que enfatiza el tema en mención, entre estas esta la ley 527 de 1999 y el decreto reglamentario 1747 del 2000 que básicamente lo que hace es cobijarse bajo los parámetros de las normativas internacionales de la ley de Comercio electrónico de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil internacional.

Esto en consecuencia del vacío existente en la normatividad típica dentro del Código de Comercio respecto a la regulación de la materia, lo que denota la importancia de la normatividad internacional mencionada anteriormente, en la cual plasma la figura del comercio electrónico.

De igual forma será de vital importancia la utilización de normatividades alternas en lo relacionado a la presente temática, que logran identificar los tipos de responsabilidad que se deriva frente a estos actos y los posibles eximentes de responsabilidad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las garantías del comercio electrónico, es un problema social silencioso ya que por parte de estos han surgido serias discusiones, conflictos sociales e incluso jurídicos que han llevado a utilización de legislaciones pertinentes; resaltando la importancia de este tema para el desarrollo comercial y económico, el cual traza su aplicabilidad entre un consumidor y un establecimiento virtual y en cuya relación pueden presentarse diferentes relaciones de tipo jurídicas que pueden estar inmersas en un contexto en que pese a existir un acuerdo entre ambos; establecimiento de comercio virtual puede verse involucrado en un proceso de responsabilidad por los perjuicios que le ocasiona al consumidor, sin embargo pese a la aclaración anterior; la jurisprudencia ha manifestado que no en todos los escenarios cabría la imputación de responsabilidad debido a que existen diferentes causales exonerativas de responsabilidad.

De tal modo, es la responsabilidad en el marco del comercio electrónico aquel mecanismo mediante el cual se podrá resarcir cualquier tipo de perjuicios de diferente índole ocasionados dentro de la relación preexistente, logrando de esta forma mayores garantías para ambos. Dejándonos como interrogante ¿existen garantías y responsabilidades que protejan al consumidor financiero dentro del ámbito del comercio electrónico en Colombia?

Comedidamente con lo anterior, vale la pena advertir que actualmente, frente al tema objeto de investigación, nuestra legislación Comercial no lo concibe de una forma típica de forma tal, que frente a su regulación es permitido la utilización de la legislación comercial internacional, Situación que se manifestara en el presente escrito, con el fin de evitar los vacíos normativos, de tal forma que no se transgreda los derechos de los actos comerciales en el comercio electrónico.

III MARCO TEORICO

Para efectos de desarrollar el problema planteado en el acápite anterior, con respecto al interrogante manifestado a continuación: ¿existen garantías y responsabilidades que protejan al consumidor financiero dentro del ámbito del comercio electrónico? Nuestra investigación se centra en la revisión y análisis de la ley comercial internacional (ley de Comercio electrónico de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil internacional), así mismo, consultamos la ley 527 de 1999 y el decreto reglamentario 1747 del 2000, la jurisprudencia emitida por la altas cortes Sentencia N°.C-662 de 2000 y sentencia C-941 del 24 de Noviembre del 2010 de la corte constitucional, e. Incluimos, también, los conceptos emitidos por algunos doctrinantes, en los temas relacionados a la materia objeto de investigación.

IV GENERALIDADES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Para comenzar a hablar de las generalidades del comercio electrónico, conviene en primera instancia mencionar que la tecnología no es algo novedoso y siempre ha acompañado al ser humano durante toda su evolución como ser social, ¹esto es sin duda a que las tecnologías creadas y desarrolladas por el hombre en los últimos años, han cambiado sustancialmente la forma como se estructura e interrelaciona nuestra sociedad. Estas tecnologías se denominan “tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las cuales en perspectiva general sin duda han proporcionado a la sociedad diversas formas de comunicación, así como también maneras de relacionarse y adquirir conocimiento, llegando inclusive a convertirse en elementos esenciales y de vital importancia para la vida diaria de cada uno de quienes hacen uso de estas tecnologías.

Por consiguiente las tecnologías son una realidad que se debe reconocer y comprender desde diversos puntos de vista, en relación con su existencia y su utilización. En donde en primera medida, se podría estipular que las tecnologías pueden llegar a proporcionar respuestas necesarias a lo demandado por la sociedad, en general, y al desarrollo de la actividad económica en particular, y en segunda medida la sociedad acude a las tecnologías, una vez que existen y pueden ser utilizadas, generando como resultado la sustitución de viejas o desactualizadas herramientas².

De esta manera; en la actualidad el uso de las tecnologías ha llevado a grandes cambios de percepción en varios de los escenarios sociales vigentes durante varios siglos³, en donde a manera de ejemplo se podría destacar los cambios suscitados en materia laboral y la forma de realizar muchos de los trabajos prioritarios hoy en día; comerciales; los cuales han llevado a reinventar elementos tan importantes y trascendentes como la delimitación del mercado.

Así pues teniendo en cuenta lo anterior; es menester destacar lo mencionado por el autor Erik Rincón Cárdenas, en su obra Generalidades del comercio electrónico y de internet en donde en relación a las TIC manifiesta:

¹ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet. Pág. 4, Segunda Edición 2015.

² Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet. Pág. 7,segunda Edición 2015

³ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet. Pág. 6 Segunda Edición 2015

(...) *“Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)”*, son un conjunto de productos y servicios, utilizados por medio de un equipo informático o electrónico que sirven para generar, transmitir y recibir información, y para ello se valen de cualquier red o infraestructura existente (...)

Por otro lado; resulta trascendente manifestar que las primeras discusiones jurídicas a nivel internacional en relación al comercio electrónico, surgieron sobre la pregunta de cuáles deberían ser los presupuestos fundamentales para la elaboración de las normas jurídicas en el ámbito del comercio electrónico en donde se destacan según el Grupo de estudios e “Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones e informática, de la Universidad de los Andes las siguientes:

- Las partes deben tener la mayor libertad para establecer la relación contractual que más les convenga
- Las normas deben ser tecnológicamente neutras y orientadas hacia el futuro, es decir, que no deben convertirse en un obstáculo para el uso o creación de nuevas tecnologías
- La modificación de normas vigentes o la adopción de nuevas normas solo deben hacerse cuando sea necesario, para apoyar el uso de nuevas tecnologías.

En relación a la importancia de definir el concepto de “comercio electrónico”, es relevante en el sentido a que en particular en la práctica se tiende a señalar que es solamente la compra o venta de bienes, productos o servicios, que se realiza por medio de internet. En donde con base a este postulado es claro que en la práctica esta noción se olvida de un aspecto cuantitativamente importante, donde no interviene solo un consumidor, sino que las relaciones se traban directamente entre empresarios la cuales también intervienen en dicha actividad mercantil , en donde es claro que se puede decir que para analizar correctamente esta forma de realizar negocios, se debe partir desde un criterio mucho más amplio, en donde se explique que cuando se trata de comercio electrónico, se está frente a una nueva forma de hacer transacciones comerciales dotadas de importancias y consecuentes características especiales y particulares, que las diferencien del comercio tradicional. De esta manera según el autor Erick Rincón Cárdenas en su obra: derecho del comercio electrónico y de internet anteriormente citado; manifiesto que múltiples autores lo han definido como:

(...) Es el intercambio de información entre personas que da lugar a una relación comercial, consistente en la entrega en línea de bienes intangibles o en un pedido electrónico de bienes tangibles. Este intercambio de datos o información puede ser multimedia o consistir únicamente en imágenes, texto o sonido (...)

Del concepto anteriormente referenciado; se puede establecer que el comercio electrónico debe ser entendido también como la aplicación de la avanzada tecnología informática para incrementar en un sentido amplio la eficacia de las relaciones empresariales entre socios de carácter comercial.

Es menester referenciar que la primera expresión del comercio electrónico fue el denominado “intercambio electrónico de información” o por sus siglas en inglés EDI(*electronic data interchange*), en donde el EDI facilita en cierta manera el comercio entre diversas organizaciones independientes, pues está dirigido sin duda alguna a empresarios, a diferencia del comercio electrónico que está dirigido estrictamente a consumidores, pues son ellos los que se benefician de las tecnologías que se comercializan en el mercado tanto nacional como internacional.

Sin embargo el comercio electrónico también puede ser entendido como cualquier forma de transacción comercial en la cual las partes involucradas acuerdan un precio, cosa (productos o servicios), y modo de entrega por medio de dispositivos electrónicos ⁴

Es entonces de esta manera el comercio electrónico la vía más rápida y eficaz para la materialización o configuración de cualquier tipo de negocio a nivel mundial. Pues permite prescindir de una amplia cantidad de formalidades o ritualidades con las que se solían acompañar la celebración de negocios tradicionales, aplicando el principio de buena fe en los negocios, como criterio único para la necesaria seguridad jurídica.

Con lo anterior, se puede establecer que es claro que el comercio electrónico es un área que hoy en día, está experimentando un amplio crecimiento y relevancia jurídica⁵, pues está revolucionando y cambiando de manera positiva los hábitos comerciales de los seres

⁴ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet. Pág. 12. Segunda Edición 2015

⁵ Niño Consuegra Jose Fernando, Guía práctica del comercio electrónico, Pág 18 Edición 2015.

humanos en la forma de realizar y transar negocios llegándose a considerar como un elemento esencial para el crecimiento económico mundial.

Por consiguiente el comercio electrónico se ha convertido a través de los años en un aspecto imprescindible e importante para las nuevas generaciones, en donde tiene una gran aplicación en los países industrializados que se encuentran a groso modo familiarizados con el uso de las tecnologías de la información y el pago a través del uso de medios electrónicos.

Empero en la practica el uso de internet entendido este como canal masivo para desarrollar el comercio electrónico, permite en gran medida a los agentes económicos expresar su consentimiento para así tener participación en los mercados electrónicos, de una manera rápida en una época donde el mercado ha tenido grandes cambios como su tendencia a la globalización que en muchos aspectos se ve reflejada en la inclinación creciente de los empresarios en participar del intercambio internacional.

De esta manera se resalta la gran importancia que el comercio electrónico ha tenido a través de los años, en donde la sociedad le da uso a través de las llamadas tecnologías de la información, a través de la compra y venta de productos a través de medios electrónicos tales como el internet y otras redes informáticas.

V REGULACIÓN LEGAL EN COLOMBIA

En relación a la regulación legal del comercio electrónico; es menester reconocer que uno de los principales obstáculos para el desarrollo y puesta en práctica de los negocios electrónicos lo constituye la inseguridad que de alguna manera u otra genera el uso de las nuevas tecnologías frente al marco jurídico existente. Pues es claro que las partes que intervienen en el negocio de comercio electrónico deben tener la confianza suficiente de que todas las operaciones que se van a desarrollar tengan un amplio valor jurídico.

De esta manera y con la afirmación arriba mencionada; las cámaras de comercio impulsaron la expedición y puesta en práctica de la ley 527 de 1999 denominada “ley de comercio electrónico”.

En donde el objetivo central de esta ley es otorgar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, como denomina la ley a la información digital.⁶ Es decir que hoy en día no se le pueden negar efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a información alguna por el solo hecho de estar en forma de mensaje de datos y resulta relevante el alcance jurídico que tiene esta ley la información que se encuentra almacenada en un formato digital tiene el mismo efecto y valor jurídico que la información que se consigna en hojas de papel o en cualquier otro medio escrito⁷.

En relación al ámbito de aplicación de la ley 527 de 1999 se tiene:

ART 1. Ámbito de aplicación. *La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos: a) en las obligaciones contraídas por el estado colombiano o en virtud de convenios o tratados internacionales; b) en las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.*

Del artículo mencionado, se deduce claramente que la ley 527 de 1999, es una ley de aplicación de carácter general, pues el artículo menciona que se aplica a todo tipo de información que se encuentre en forma de mensaje de datos, y menciona solamente dos excepciones: en donde la primera de ellas obedece a las obligaciones pactadas en tratados internacionales y la segunda a las advertencias escritas que deben ir impresas en los productos para cumplir con las finalidades u objetivos de protección al consumidor.

⁸Sin embargo resulta importante mencionar que la ley menciona cuatro partes principales las cuales son:

Primera parte o parte general: En donde allí se encuentran mencionados los conceptos básicos usados en la ley, dentro de los cuales se encuentran los mensajes de datos, comercio

⁶ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet, Pag 40, Segunda Edición 2015.

⁷ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet, Pag 39, Segunda Edición 2015.

⁸ Rincón Cardenas Erik, Generalidades del comercio electrónico y de Internet, Pag 41, Segunda Edición 2015.

electrónico, firma digital y entidad de certificación. En esta parte también se encuentran los principios básicos que se rigen en el uso de medios electrónicos en el cual se destacan:

- La ley se aplica de manera general a todo tipo de relaciones de carácter jurídico, y no solo a relaciones de carácter comercial, pues se da alcance a relaciones jurídicas entre los particulares y el estado.
- Si un mensaje de datos cumple con los mismos objetivos y tiene las mismas funciones que un medio tradicional o físico de transmisión de información, dicho mensaje tendrá las mismas consecuencias jurídicas que el medio tradicional al que reemplaza. En donde este principio es lo que se conoce en la doctrina como el principio del equivalente funcional, y frente a ello existen cuatro manifestaciones expresas del mismo en la ley las cuales son: escrito, original, firma y archivo.
- Se deja a la libertad contractual es decir de común acuerdo entre las partes, la posibilidad de establecer las reglas y procedimientos que rigen la comunicación de los mensajes de datos entre las partes.

Segunda parte: la ley reconoce la posibilidad y otorga el alcance de utilizar medios electrónicos en materia de transporte de mercancías.

Tercera parte: en esta parte la ley le da y le reconoce un valor jurídico sumamente importante a la firma digital, en donde es aquella que utiliza la infraestructura de llave pública para su generación y que basa su confiabilidad en las certificaciones que expiden las entidades de certificación.

Cuarta parte: establece que las normas allí estipuladas deben interpretarse sin perjuicio de las normas existentes en materia de protección al consumidor.

Dado el alcance que tiene la ley 527 de 1999 en nuestro ordenamiento, de igual forma el artículo 2 de la mencionada ley define el mensaje de datos como:

(...) “la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o telefax” (...).

Sin embargo la corte constitucional se pronunció al respecto y estableció que en relación al contenido de mensaje de datos; la noción de mensaje comprende la información obtenida por medios análogos en el ámbito de las técnicas de comunicación moderna, bajo la configuración de los progresos técnicos que tengan contenido jurídico.⁹ La ley recalca la importancia del mensaje de datos y manifiesta que el mensaje de datos como tal debe recibir el mismo tratamiento de los documentos consignados en papel, es decir dársele la misma eficacia jurídica, por cuanto el mensaje de datos comporta los mismos criterios de un documento.

De esta manera se deduce que la ley 527 de 1999 se creó para otorgar al sector empresarial cierto margen de seguridad.

VI CONTEXTO Y NORMATIVIDAD INTERNACIONAL EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRONICO

En relación a este aspecto, conviene mencionar que aproximadamente a mediados de la década de los años noventa, hubo una gran trayectoria en relación al uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica mercantil internacional.

Por tal motivo y con lo anteriormente expuesto algunos estados y organizaciones internacionales comenzaron con su labor de implementar una especie de reglamentación en la cual proporcionara una cierta disminución frente a la gran incertidumbre jurídica que se generaba en las transacciones electrónicas, ello con

LEY MODELO DE LA CNUDMI

La Comisión de las Naciones Unidas para el desarrollo mercantil internacional (CNUDMI) fue creada y puesta en práctica para implementar un crecimiento en las transacciones comerciales, dando cabida inicialmente a los países en desarrollo.

Por consiguiente y como dato curioso, durante los últimos 25 años la CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional) ha promovido y además se ha encargado de unificar el derecho mercantil internacional, con la finalidad de

⁹ Niño Consuegra Jose Fernando, Guía práctica del comercio electrónico, Pág. 89 Edición 2015.

proporcionar la eliminación de obstáculos que en cierta forma son innecesarios, lo cual como consecuencia afecta en gran proporción al comercio internacional.

Así mismo; es importante resaltar que la ley modelo de comercio electrónico fue aprobada y puesta en práctica el 16 de diciembre de 1996 con la seguridad de fomentar la unificación del derecho mercantil internacional para de esta manera desarrollar relaciones de negocios entre empresarios ya sea tanto nacional como internacional .

Como aspecto importante; resulta relevante mencionar que son muy pocos los países del mundo que en realidad se han atrevido a legislar y referirse sobre el comercio electrónico, una de las causas podría ser por la dificultad que puede representar esta temática en lo cotidiano.

Ahora bien; la ley modelo consagra unos principios generales sobre el Comercio Electrónico lo cual resulta interesante resaltar los siguientes:

- Facilitar y fomentar el comercio entre los países y dentro de ellos
- Validar y poner en práctica las operaciones efectuadas por medio de las nuevas tecnologías de la información
- Fomentar e incentivar la aplicación de las tecnologías de la información
- Promover la uniformidad del derecho
- Fomentar las prácticas comerciales.

Para finalizar, La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico está dividida en dos grandes partes: La primera regula el aspecto del comercio electrónico desde un enfoque general, y la segunda regula en forma específica y delimitada las diferentes áreas; sin embargo la ley deja un gran número de formalidades para regular en el futuro, aspectos que pueden aparecer o evolucionar conforme lo haga la tecnología, lo cual en concepto es un gran acierto del legislador.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (OMC)

En lo relacionado a la Organización Mundial del Comercio (OMC), las discusiones relativas al aspecto del comercio electrónico se empezaron a desarrollar e implementar en el marco de la Declaración de Ginebra de 1998. En donde en esta medida se estableció un programa de trabajo y es por ello que el Consejo General Instruyó a los distintos comités a trabajar en él.

Posteriormente, en el marco de la IV conferencia Ministerial de Doha, los ministros responsables del comercio giraron la instrucción de continuar con el programa de trabajo, con miras a emitir un informe acerca de los avances realizados¹⁰. Así mismo conviene mencionar que en esta declaración se tomó la decisión de mantener la moratoria provisional sobre los derechos de aduanas. Al iniciar el contenido de dicho apartado, se debe tener en cuenta que la institución del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) se transformó en lo que hoy se conoce como la OMC, no sin dejar de pasar por alto que en todos los acuerdos que se suscribieron en el marco del GATT siguen estando actualmente vigentes.

Es por ello que frente a lo anterior, resulta relevante mencionar que el Gobierno Colombiano hace parte de este acuerdo, que se celebró en el marco de la Ronda Uruguay y del GATT, y mantiene su vigencia hasta nuestros días.

Es de destacar el hecho de que en el GATT, en el artículo 10 relativo a los programas de ordenador y compilaciones de datos, se establece lo siguiente:

“(...) Este tipo de programas, ya sean fuente u objeto, serán protegidos como obras literarias, de conformidad con el Convenio de Berna de 1971, para la protección de obras literarias y artísticas, y de las compilaciones de datos posibles de ser legibles protegidas como creaciones de carácter intelectual (...)”.

TRATADOS DE LIBRE COMERCIO (TLC)

Conviene mencionar que es importante tener en cuenta el referente que constituyen los tratados de libre comercio (TLC), que se han venido firmando en la región durante los últimos años¹¹.

¹⁰ Rincón Cardenas Erick, Derecho del comercio electrónico y de internet Ed 2015, Pág 37.

¹¹ Rincón Cardenas Erick, Derecho del comercio electrónico y de internet Ed 2015, Pág 39.

De esta manera conviene mencionar que en todos los tratados recientes ha sido reiterativo la puesta en práctica del comercio electrónico como tema de negociación. Es por ello; que como dato curioso el tratado de libre comercio entre Costa Rica y Canadá ha sido el único Tratado en suscribir una declaración conjunta sobre comercio electrónico. En donde este aspecto es de gran importancia y trascendencia; porque brinda la necesidad y la oportunidad de realizar transacciones electrónicas en un mercado de más de veinte mil millones de consumidores.

TLC ENTRE COLOMBIA Y EE.U.U.

En relación a este tratado, las partes en el vinculantes son conscientes del gran crecimiento económico y la gran oportunidad que el comercio electrónico brinda en los mercados, y de igual forma reconocen la importancia de evitar una serie de problemáticas para su utilización y puesta en práctica.

En dicho tratado las partes afirman que las medidas que afecten el suministro de una especie de servicio mediante la utilización o desarrollo de cualquier medio electrónico, están dentro del alcance de las obligaciones que están reguladas en las disposiciones sobre comercio transfronterizo de servicios, al igual que otros servicios como: servicios financieros e inversiones.

Ahora bien en relación con lo que atañe que son los productos digitales, se estableció que ninguna parte puede imponer a los otros derechos aduaneros u otras cargas en relación con el aspecto de importación o exportación de este tipo de productos. Pues es claro que las partes en este tratado solo se basan en la valoración aduanera del medio de transmisión utilizado para el envío del contenido digital, sin considerar el valor del producto digital transmitido¹².

Por otro lado un aspecto que también resulta importante es lo concerniente a la transparencia, pues en este aspecto los estados se obligan a crear sus propias leyes o normatividades que se relacionen directamente con el comercio electrónico, en donde con base en estas normatividades las partes reconocen la importancia de mantener y adoptar medidas efectivas para proteger a los consumidores sobre prácticas comerciales fraudulentas al momento de

¹² Rincón Cardenas Erick, Derecho del comercio electrónico y internet pág 37 Edición 2015.

realizar cualquier actividad mercantil mediante la aplicación o uso de sistemas o procedimientos de carácter electrónico.

VII PROBLEMAS JURÍDICOS QUE PRESENTA EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Para desarrollar este tópico resulta interesante manifestar que en cierta medida los alcances del comercio electrónico no pueden en ninguna circunstancia quedar restringidos respecto a las relaciones de carácter comercial entre las partes que surgen a través de medios electrónicos pues en realidad hay un amplio espectro, tal como lo define el tratadista argentino Antonio Mille el cual afirma:

(...) “Bajo la denominación de comercio electrónico se distingue el vasto conjunto de actividades con la finalidad mercantil que desarrolla mediante el uso de sistema de procesamiento de datos y de comunicaciones sin que exista un contacto físico directo entre quien oferta un bien o servicio y quien lo demanda; la denominación cubre no solamente actos comerciales directos, como la compraventa o el alquiler, sino también acciones preparatorias como las de publicidad o mercadeo” (...)

¹³Lo anterior; explica que hay que tener en cuenta que el comercio electrónico tiene una finalidad general pues en él se abarca todo lo relacionado a las ventas y por ende también las adquisiciones que realizan el empresario y el usuario a través de una red de comunicaciones como el internet y demás redes de comunicaciones, sin embargo también comprende todas las etapas del negocio empresarial, siempre y cuando se realicen a través de cualquier medio o red. Con base en esto conviene mencionar a manera de ejemplo algunas actividades que inciden necesariamente en los comportamientos que desarrollan las partes dentro del comercio electrónico las cuales se podrían desprender:

- La oferta de productos o servicios
- La apertura del negocio virtual
- Publicidad de productos o servicios
- El intercambio de información entre el vendedor y el posible cliente

¹³ Rincón Cardenas Erick, Derecho del comercio electrónico y de internet, Pág 18 Segunda Edición 2015.

- Los servicios pos y posventa

Así pues es claro establecer y tener muy en cuenta que el comercio electrónico, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ha sido utilizado por empresas que intercambian entre ellas diferentes tipos de información comercial, financiera y empresarial, en donde de igual forma adquieren y venden entre si productos y servicios sin asegurar una debida calidad y garantía sobre los mismos. Empero dichas transacciones deben estar revestidas de seguridad, confianza y certeza debido a que muchas de las empresas que practican esta actividad en línea, no cuentan con la tecnología suficiente ni con la aplicación de buenas prácticas de índole mercantil que permitan de alguna u otra forma generar un comercio electrónico seguro, eficiente y confiable para cada uno de los intervinientes en esta nueva forma de relacionarse.

VIII EL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

El consumidor en el comercio electrónico, es aquel que se encuentra inmerso en el cambio tecnológico enmarcado dentro del comercio, bien sea por adquisición, venta o formas de pagos de productos a través de medios transaccionales, es decir; es aquel consumidor de internet, que logra la satisfacción de sus necesidades adquiridas vía web.

Es así como a través de la figura del consumidor financiero nacen los establecimientos mercantiles vía internet, y por consiguiente surge la necesidad de generar mecanismos de protección y garantías para los mismos.

Sin embargo hay que resaltar, que si bien el entorno electrónico genera mayor facilidad para adquirir bienes y servicios, denota a su vez un mayor grado de preocupación en lo referente a su protección, denotando así riesgos, difíciles de cubrir por la escasa normativa, en su mayoría de veces en lo concerniente a comercio electrónico internacional, toda vez que la protección para el consumidor en el comercio electrónico en Colombia, se encuentra amparado por la ley 1480 del 2011.

IX PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRONICO

La ley 1480 del 2011¹⁴ presenta una parte dedicada a la temática de la protección al consumidor en el comercio electrónico, lo cual no estaba prevista en el estatuto de 1982, el presente cambio en la normatividad es producto de las necesidades de los consumidores financieros en el mundo globalizado, fuertemente marcado por el e-commerce.

En relación a la normatividad en mención, se pretende garantizar los derechos de los consumidores financieros abordando situaciones relacionadas a los siguientes enfoques: debida información al consumidor financiero, la obtención de bienes y servicios de calidad con su respectiva garantía y la adopción de medidas de seguridad en los medios de pago.

Es así como se forjan los mecanismos de garantías para el consumidor financiero, en relación al manejo de la información y a las transacciones realizadas, en efecto todo empresario no solo deberá disponer de los canales idóneos para la ejecución de las compras y pagos sino transmitir la educación financiera apropiado respecto a los mismos, es así, como el incumplimiento de los deberes mencionados en los párrafos anteriores, repercuten en la responsabilidad objetiva.

En el comercio electrónico una de las garantías más importantes es el derecho al retracto, la cual consiste en retractar toda compra realizada por internet, devolviendo así el producto y recuperando lo invertido, con un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.

Lo anterior denota la fuerte protección del consumidor financiero, bien sea por que logra ejercer su derecho al retracto o porque la ley le permite la interposición de quejas y la imposición de sanciones a aquellas entidades que dejando de lado las garantías del consumidor, violentan sus derechos.

La protección del consumidor en Colombia en nuestra carta magna acoge el postulado de la economía de mercado como una de las principales bases en el sistema productivo¹⁵, tal es así que el estado colombiano esta en aras de ampliar día a día los elementos propios de la

¹⁴ Ley 1480 del 2011 (estatuto del consumidor financiero)

¹⁵ sentencia C-535 del 23 de octubre de 1997

economía del mercado, los derechos en mención, están plasmado en nuestra constitución política de Colombia en el artículo 78 tomado en el presente postulado como un deber del estado la garantización del mismo.

Sin lugar a dudas en su mayoría los contratos establecidos para el e-commerce son los contratos de adhesión los cuales pueden presentar conflictos en su ejecución, toda vez que enmarca la debilidad del consumidor con respecto a las cláusulas abusivas, y por ende ser manifiesta una clara vulnerabilidad, toda vez que no cuenta con el conocimiento jurídico indispensable para exigir el cumplimiento de las garantías y las responsabilidades, sin dejar de lado la lentitud del aparato jurisdiccional.

Sin embargo Colombia es uno de los países con mayores porcentajes en lo relacionado al fraude electrónico, por lo cual se puede concluir que a pesar de la clara actualización de la ley, aún tenemos poca legislación respecto a la protección al consumidor, toda vez que la tecnología va a un paso adelante, dejando desactualizado nuestro régimen legal.

De lo anterior cabe precisar que la responsabilidad objetiva surgida del e-commerce, hace referencia a aquella institución jurídica en la cual se determina, que quien produce un daño deberá repararlo, por lo cual será de suma importancia la existencia de un daño que pueda ser imputable al actuar de una persona, indistintamente de ser culposa o dolosa, toda vez que enfatiza dentro de la teoría del riesgo creado la cual estipula que todo aquel que genere un riesgo potencial a un tercero deberá responder por los daños ocasionados por su proceder de tal forma que la persona o cosa logre volver a la situación en la que estaría si el daño no hubiese ocurrido.

X. CONCLUSIONES

- La protección del consumidor es escasa teniendo en cuenta los grandes avances tecnológicos en comparación con la normatividad estática respecto a al ámbito transaccional.
- La protección del consumidor en Colombia en nuestra carta magna acoge el postulado de la economía de mercado como una de las principales bases en el sistema productivo, por lo cual el ámbito del comercio electrónico permite ampliar lo delimitado por las barreras geográficas.
- El aparato jurisdiccional frente al comercio electrónico es un sistema lento, por lo cual los consumidores optan por la presentación de quejas ante los establecimientos de comercio y las entidades Bancarias.
- El comercio electrónico dada su importancia ha llevado a convertirse la vía más rápida y eficaz para la realización y puesta en práctica de cualquier negocio a nivel nacional e internacional.
- En nuestros días; el comercio electrónico debe ser entendido desde su integridad como el intercambio de información entre personas que da lugar a una o varias relaciones comerciales, consistente en la entrega de bienes intangibles o en un pedido electrónico de bienes intangibles.
- La cantidad de comercio electrónico llevada a cabo electrónicamente ha crecido de una forma extraordinaria debido al internet, pues una gran de comercio se realiza de esta manera, en donde de esta manera se estimula en gran parte la creación y utilización de innovaciones como la transferencia de fondo electrónico, el intercambio electrónico de datos etc.
- La mayor parte del comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos o servicios entre personas y empresas, sin embargo conviene estipular que un porcentaje de comercio electrónico consiste en la adquisición de artículos virtuales tales como el software entre otros.

XI. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ ARANGO RUEDA Adriana, GUTIERRES GOMEZ María Clara Internet Comercio Electrónico y Telecomunicaciones, Universidad de los Andes, Facultad de Derecho, Editorial Legis S.A., Primera Edición.
- ❖ ARRUBA PAUCAR JAIME ALBERTO, Contratos Mercantiles, Teoría General del Negocio Mercantil, Decimotercera edición actualizada Editorial Legis S.A 2015
- ❖ RINCÓN CARDENAS ERICK, Derecho del comercio electrónico y de Internet, Editorial Legis S.A, Segunda Edición, 2015.
- ❖ NIÑO CONSUEGRA JOSE FERNANDO, Guía Práctica del Comercio Electrónico, Edición 2015.
- ❖ COLOMBIA. Corte Constitucional, Sentencia N°.C-662 de 2000. M.P., Dr. Fabio Moron Diaz. Acción pública de inconstitucionalidad contra la Ley 527 de 1999 y, particularmente sus artículos 10-15,27- 30,32-40-45.
- ❖ COLOMBIA. Corte Constitucional, sentencia C-831 del 8 de agosto de 2001. M.P., Alvaro Tafur Galvis. Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 6° de la Ley 527 de 1999.
- ❖ ley 527 de 1999
- ❖ Decreto Reglamentario 1747 del 2000
- ❖ ley de Comercio electrónico de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil internacional.