



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE DERECHO

TÍTULO:

**“REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS
DERECHOS DE LOS USUARIOS O
CONSUMIDORES DE SERVICIOS
ELECTRÓNICOS”**

**TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO.**

AUTOR:

Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.

DIRECTOR:

Ab. Hugo Fernando Eras C. Mg. Sc.

**Loja - Ecuador
2013**

CERTIFICACIÓN

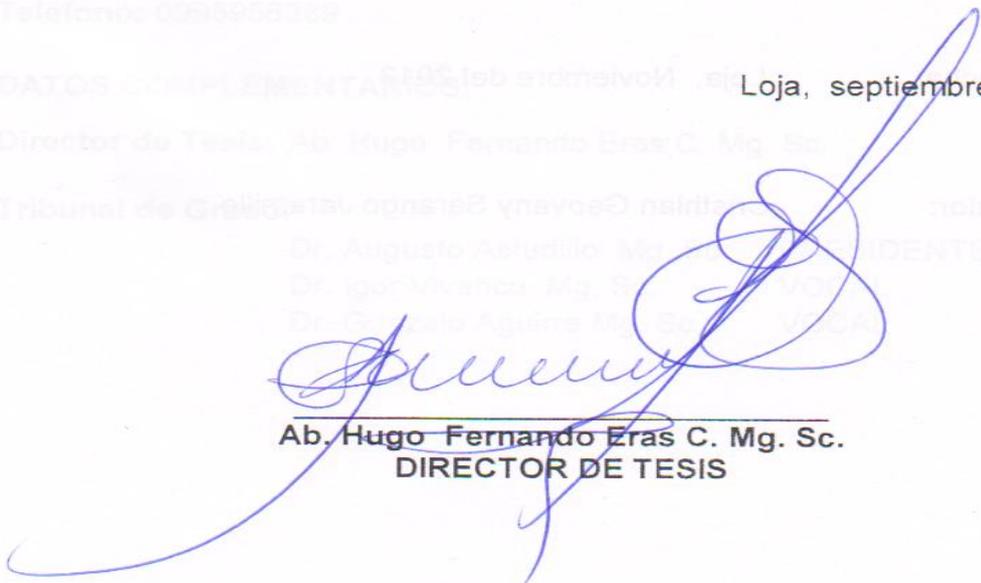
Ab. Hugo Fernando Eras C. Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, orientado y revisado, en todas sus partes, el desarrollo de la Tesis titulada: **“REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS”**, de autoría del señor CRISTHIAN GEOVANY SARANGO JARAMILLO; el mismo que reúne los requisitos de fondo y forma, de conformidad con el Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo la sustentación y defensa del mismo ante el Tribunal correspondiente.

Loja, septiembre de 2013.



**Ab. Hugo Fernando Eras C. Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS**

AUTORÍA

Yo, **Cristhian Geovany Sarango Jaramillo**, declaro ser el autor del presente trabajo de Tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes Jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula: 110495567-7

Fecha: Loja, Noviembre del 2013.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.

CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACION ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO

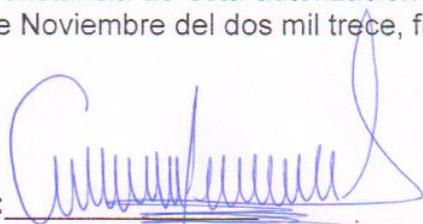
Yo, Cristhian Geovany Sarango Jaramillo, declaro ser autor de la tesis Titulada "**REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS**". Como requisito para optar al título de **Abogado**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de su visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de Información de país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la ciudad de Loja a los 29 días del mes de Noviembre del dos mil trece, firma el autor.

Firma:



Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo

Cedula: 110495567-7

Dirección: Loja, Barrio Época.

Correo Electrónico: ovan-y@hotmail.com

Teléfono: 0995956389

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Ab. Hugo Fernando Eras C. Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Dr. Augusto Astudillo Mg, Sc.	PRESIDENTE
Dr. Igor Vivanco Mg, Sc.	VOCAL
Dr. Gonzalo Aguirre Mg, Sc	VOCAL

AGRADECIMIENTO

Al finalizar el presente trabajo de investigación deo expreso constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, en la Modalidad de Estudios a Distancia, a los notables Catedráticos de la Carrera de Derecho, los mismos que con sus conocimientos y experiencias me han orientado para el alcance de mis objetivos profesionales.

Asimismo expreso mis sinceros agradecimientos al señor Ab. Hugo Fernando Eras Curimilma Mg. Sc., Ilustre Maestro Universitario, quien con su sabiduría, altruismo y profesionalismo, dirigió la investigación social y jurídica de esta tesis.

EL AUTOR.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación la dedico en primer lugar al Todopoderoso, ser supremo, quien me ha guiado con su sabiduría, a fin de concluir una meta en mi vida.

A mi familia, que me ha colaborado incansablemente en el transcurso de mis estudios universitarios. A ellos por su cariño, comprensión y apoyo.

Cristhian Geovany

TABLA DE CONTENIDOS

Portada

Certificación del Director

Declaración de Autoría

Agradecimiento

Dedicatoria

Tabla de Contenidos

1. TÍTULO

2. RESUMEN

2.1. ABSTRACT

3. INTRODUCCIÓN

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. MARCO CONCEPTUAL

4.1.1. Mensajes de Datos

4.1.2. Documento Electrónico

4.1.3. Registros Electrónicos

4.1.4. Contrato Electrónico

4.1.5. Consumidor

4.1.5. Proveedor de bienes y servicios

4.1.6. Seguridad Jurídica

4.2. MARCO DOCTRINARIO

4.2.1. Historia del Comercio Electrónico

4.2.2. Historia del Comercio Electrónico en el Ecuador

4.2.3. Características del comercio electrónico

4.2.4. Comercio electrónico y los derechos del consumidor

4.3. MARCO JURÍDICO

4.3.1. Constitución de la república del Ecuador

4.3.2. Legislación en estudio

4.3.2.1. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

4.3.2.1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

4.4.1. Legislación de Puerto Rico

4.4.2. Legislación Peruana

4.4.3. Legislación Española

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. MATERIALES

5.2. MÉTODOS

5.3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la aplicación de Encuestas

6.2. Resultados de la aplicación de Entrevistas

7. DISCUSIÓN

7.1. Verificación de Objetivos

7.2. Contrastación de Hipótesis

7.3. Fundamentación Jurídica para la Propuesta de Reforma Legal

8. CONCLUSIONES

9. RECOMENDACIONES

9.1. PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

10. BIBLIOGRAFÍA

11. ANEXOS

ÍNDICE

1. TÍTULO

**“REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS
DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE
SERVICIOS ELECTRÓNICOS.”**

2. RESUMEN

En esta presente investigación jurídica, se analizó la problemática que existe en los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, cuyos derechos son constantemente violentados por parte de los proveedores de bienes y servicios electrónicos, cuando cambian los bienes y servicios ofertados al usuario o consumidor al momento de ser entregados dichos bienes o servicios.

Para el desarrollo de esta tesis se planteó como objetivo general el de: Realizar un estudio jurídico, doctrinario, respecto de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, previstos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, teniendo que para su comprobación, se aplicó métodos y técnicas de carácter científico, que nos llevaron a la consecución de resultados importantes en los cuales fundamentar nuestra propuesta.

A más de la recolección doctrinaria bibliográfica, se realizaron treinta encuestas a profesionales del Derecho, en libre ejercicio, datos con los cuales se pudo recabar que los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos no son medios seguros, para realizar cualquier negociación electrónica entre el usuario o consumidor con el proveedor de bienes y servicios.

La investigación de campo nos indicó que se debe realizar una reforma a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, a fin de garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, tal como lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su normativa respectiva.

2.1. ABSTRACT

In this present legal research, analyzed the problems existing in the users or consumers of electronic services, whose rights are constantly violated by the suppliers of goods and electronic services, as they change the goods and services offered to the user or consumer at the time to be delivered such goods or services.

For the development of this thesis was presented as overall objective is to: Make a law, doctrine, for Electronic Records or data messages, provided for in the Electronic Commerce Act, Signatures and Data Messages, taking it for testing , applied methods and scientific techniques, which led us to achieve important results which support our proposal.

A collection over doctrinal literature, surveys were conducted thirty practitioners, in free exercise, data which could collect the Electronic Records or Data messages are not secure means, for any electronic trading between the user or provider of consumer goods and services.

Field research indicated that we should make an amendment to the Law on Electronic Commerce, Electronic Signatures and Data Messages, to ensure the rights of the users or consumers of electronic services, as required by the Constitution of the Republic of Ecuador in their respective regulations.

3. INTRODUCCIÓN

La actual Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a todos los habitantes del Ecuador, dentro de los derechos del buen vivir a tener una vida digna asegurando la salud, educación, alimentación, seguridad social, transporte, etc.

Dentro de lo que dicta la Constitución, en la sección novena, personas usuarias o consumidoras, en el Art. 52, de dicho cuerpo legal se establece el derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad, elegirlos con total libertad, como también a recibir información precisa libre de publicidad engañosa. Se establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos en defensa de los consumidores, cuando han recibido bienes y servicios de mala calidad.

Para esta investigación, se siguieron los postulados exigidos en el Reglamento de la Universidad Nacional de Loja, para este tipo de trabajos.

En cuanto a la estructura de la presente tesis, en la parte preliminar, tenemos: Resumen en castellano traducido al inglés; Introducción; Revisión de Literatura; Materiales y Métodos; Resultados; Discusión; Conclusiones, Recomendaciones, Propuesta Jurídica; Bibliografía; y, Anexos.

En el Marco Conceptual, se empieza con la definición de los Mensajes de Datos, Documento Electrónico, para luego analizar los Registros Electrónicos, también se conceptualiza a los Contratos Electrónicos, dando una breve definición de lo que es el Consumidor, Proveedor de bienes y servicios y finalmente lo que es la Seguridad Jurídica.

En el Marco Doctrinario, se realiza una breve historia del Comercio Electrónico, luego se analiza la Historia del Comercio Electrónico en el Ecuador, Características del Comercio Electrónico y el Comercio Electrónico y los Derechos del Consumidor.

En el Marco Jurídico, se analiza primeramente la Constitución de la República del Ecuador, luego se hace un análisis de los derechos de los usuarios o consumidores, a través de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, finalizando con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Se realiza un estudio a la legislación comparada, entre ellas la legislación de Puerto Rico, legislación Peruana y la Legislación Española.

Terminada la revisión de literatura se expone los Materiales y Métodos utilizados en la presente investigación, dándose la metodología que se aplicó en el desarrollo de esta investigación.

Luego se realiza la Investigación de Campo denominada como Resultados, analizándose los Resultados de la aplicación de encuestas y entrevistas. Ser hace la discusión del presente trabajo investigativo, realizándose la verificación de los Objetivos, Contrastación de Hipótesis, y, la fundamentación jurídica para la propuesta de Reforma Legal.

Por último se exponen las conclusiones, recomendaciones y la propuesta de reforma de Ley.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. MARCO CONCEPTUAL

4.1.1. Mensajes de Datos

Si analizamos un mensaje es un conjunto de señales, signos o símbolos, que son objeto de una comunicación. Es importante conceptualizar lo que son los mensajes de datos y al respecto, el autor venezolano Raffalli Juan Manuel, hace una distinción entre el Mensaje de Datos y Documento Electrónico de acuerdo a sus consecuencias jurídicas cuando plantea:

“La información contenida y representada por el mensaje de datos, obviamente es capaz de generar derechos y obligaciones, desde el momento que la misma puede ser almacenada, reproducida o transmitida, con lo cual puede implicar una interrelación con otros sujetos. Esas relaciones jurídicas comprenden dos elementos bien diferenciados uno subjetivo constituido por las personas que interactúan en virtud del mensaje de datos quienes son y pueden ser afectados por mandatos legales o contractuales; y en un segundo elemento que podemos llamar objeto el cual está conformado por factores materiales o inmateriales que le dan vida a la relación jurídica

desde el punto de vista de la integridad del mensaje y sus consecuencias (...).”¹

Por lo que al hablar de mensajes de datos a lo largo del presente trabajo, podemos referirnos a cualquier medio enumerado en el concepto de mensajes de datos. Los mensajes de datos *“son el punto central de toda la tecnología de la información dedicada a soportar las operaciones comerciales electrónicas.”²*

Los mensajes de datos, indudablemente cuando son aceptados por el consumidor de servicios electrónicos, generan derechos y obligaciones con el proveedor de bienes y servicios, para la cual se deberá entender que mensaje de datos, es todo lo siguiente: los documentos electrónicos, registros electrónicos, el correo electrónico, servicios de Web, telegrama, télex, fax e intercambio electrónico de datos.

El tratadista Peñaranda Quintero, en su obra “El Mensaje de Datos o Documento Electrónico, Valor Probatorio”, p. 139, define al mensaje de datos, como: *“Es aquel instrumento que contiene un escrito-mensaje, destinado a durar en el tiempo en lenguaje convencional -bits-, sobre soporte*

¹ RAFFALLI, Juan Manuel. *“El Mensaje de Datos o Documento Electrónico, Valor Probatorio”*. Biblioteca de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Serie Eventos N° 16. Caracas 2001. p. 139.

² GUTIÉRREZ, Álvaro. *“El comercio electrónico en el derecho comparado”*, Bogotá, Colombia, *Revista R.E.D.I.*, <http://www.publicaciones.derecho.org/redi.pdf>

que podría ser cinta o disco; es aquel documento proveniente de cualquier medio informático o que haya sido formado o realizado por éste (...).”³

Realizando una breve diferenciación entre Mensaje de Datos y Documento Electrónico, se puede afirmar:

*“Que el Mensaje de Datos es toda información generada y recibida por medios electrónicos, pero para que este Mensaje de Datos se convierta y sea tratado como Documento Electrónico con consecuencias jurídicas, es necesario que el mismo contenga derechos y obligaciones entre las partes intervinientes en la relación electrónica, por lo que todo documento electrónico es y será un mensaje de datos, pero no todo mensaje de datos, podrá ser considerado como documento electrónico.”*⁴

Resulta claro que la informática, específicamente el uso de los medios electrónicos, ha sido en gran medida uno de los detonantes en alterar el “orden jurídico” que en apariencia se ha tenido en cuanto a la regulación de ciertas materias, entre ellas la de los medios de comunicación electrónicos que por sí mismos están provocando la revisión, creación y adecuación de las normas para poder regular las diversas aristas que apuntan hacia nuevos

³ PEÑARANDA, Quintero Héctor Ramón. *“El Documento Electrónico o Informático. VI Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática”*. Libro de Ponencias. Tradinco S.A. p. 121. Montevideo Uruguay. Mayo de 1998.

⁴ ODRMAM, Ordozgoitty Gregory. *“Eficacia Probatoria del Mensaje de Datos y de la Firma Electrónica, según la nueva Ley de Mensajes de Datos Y Firmas Electrónicas”*. Universidad Católica “Andrés Bello”. Caracas Venezuela. 2003. pp. 11 y 12.

rumbos, así *“a medida que avanza la informática y penetra en la vida cotidiana de las personas, más atrás se queda el derecho vigente sin dar respuesta a la nueva realidad.”*⁵

4.1.2. Documento Electrónico

Es necesario realizar una breve distinción entre lo que es Mensaje de Datos y Documento Electrónico, y según Carrascosa López, define al documento electrónico, *“como aquel proveniente de la elaboración electrónica.”*⁶

A criterio de Moreno Navarrete Miguel, el Documento Electrónico, viene a ser:

*“Un documento sui generis, escrito, intangible o inmaterial en su origen, aunque pueda unirse a un soporte duradero de forma inseparable para desplegar sus efectos jurídicos, en este caso su naturaleza jurídica es mueble y, por último, es una cautio o prueba que produce en las partes la suficiente confianza y seguridad jurídica.”*⁷

⁵ FERNÁNDEZ, Fernández, Rodolfo, *“Contratación electrónica: la prestación del consentimiento en Internet”*, Ed. J.M. Bosch Editor, Barcelona 2001, p. 17.

⁶ CARRASCOSA LÓPEZ, *“Valor probatorio del documento electrónico”*, en *Informática y Derecho*, núm. 8, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Mérida, 1995, p. 155.

⁷ MORENO Navarrete Miguel Ángel. *“El Documento Electrónico y Multimedia”*. Profesor de Derecho Civil de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Carlos III de Madrid. p. 6.

El documento electrónico debe entenderse como toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, con eficacia probatoria o cualquier otro tipo de relevancia jurídica.

“Un documento electrónico es un documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido, mediante el auxilio de detectores de magnetización.”⁸

El documento electrónico debe cumplir ciertas características primordiales que son:

- *“El contenido y estructura del documento electrónico debe ser inalterable; es decir, su contenido no debe poder ser manipulado libremente una vez concluido, a menos que medie el consentimiento de todas las partes interesadas.*
- *Debe ser claramente legible, de manera directa o a través de una herramienta adecuada.*
- *Su contenido debe permitir la identificación del lugar, nombres, dirección, fecha de redacción, de envío y de recepción.*

⁸ Obtenida de Wikipedia
http://es.wikipedia.org/wiki/Documento_electr%C3%B3nico

- *Debe ser estable; es decir, debe poseer una vida útil igual o mejor que la del papel, en términos de su eventual deterioro.*
- *Es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos, etc.*
- *Permite almacenar en reducidos espacios grandes cantidades de contenido y distribuirlos o reproducirlos con facilidad.*
- *No se degrada ni deteriora con el tiempo.*
- *Una vez que ha sido firmado con una firma digital, la firma queda ligada al mismo y el documento no puede ser modificado sin anular la validez de la firma.”⁹*

Para Lorenzetti Ricardo, el documento electrónico significa:

“Es un soporte electrónico donde se encuentra una declaración de voluntad del autor (constituido por bits que son combinaciones necesarias para representar caracteres alfanuméricos) sin importar si lo ha firmado digitalmente o no (utilizando otro método para dar validez jurídica a los actos como la voluntad de las partes, la ley, la costumbre, etc.).”¹⁰

Los documentos electrónicos, además, son mensaje de datos en soporte electrónico, en donde se registra la voluntad humana.

⁹ TELLEZ Valdés Julio. *Validez de los Documentos Electrónicos Guayaquil*. Seminario Taller, 15 de agosto 2007. www.cetid.abogados.ec/archivos/37.pdf

¹⁰ LORENZETTI, Ricardo. *Comercio Electrónico*. Editorial Abeledo-Perrot. Buenos Aires. pp. 55, 67.

De acuerdo al tratadista Dávila Rodríguez, en su obra “*Validez y regulación legal del documento y la contratación electrónica*”, citada por Patricia Herrmann Fernández, conceptualiza al documento electrónico como:

“El documento electrónico puede ser bajo un soporte de papel o sobre cualquier otro soporte apto según su naturaleza. No se debe identificar documento con escritura en un sentido estricto atendiendo solamente a la tradicional escritura realizada por el hombre, que en un primer análisis y debido a la costumbre generalizada, lleva el concepto de papel. Por lo que un documento electrónico es un medio de expresión de la voluntad con efectos de creación, modificación o extinción de derechos y obligaciones por medios telemáticos.”¹¹

Al hablarse de documentos electrónicos se alude a casos en que el lenguaje magnético constituye la acreditación, materialización o documentación de una voluntad quizás ya expresada en las formas tradicionales, y en que la actividad de un computador o de una red sólo comprueban o consignan electrónica, digital o magnéticamente un hecho, una relación jurídica o una regulación de intereses preexistentes. Se caracterizan porque sólo pueden ser leídos o conocidos por el hombre gracias a la intervención de sistemas o dispositivos traductores que hacen comprensibles las señales digitales.

¹¹ HERRMANN, Fernández Patricia. “*Comercio Electrónico*”. Texto Guía, p. 64, publicado por la UTPL en 2005.

Los documentos electrónicos son mensajes de datos en soporte electrónico, en donde se registra la voluntad humana.

“Los documentos electrónicos poseen los mismos elementos que un documento escrito en soporte papel; a) constan en un soporte material (cintas, diskettes, circuitos, chips de memoria, redes); b) contiene un mensaje, el que está escrito usando el lenguaje convencional de los dígitos binarios o bits, entidades magnéticas que los sentidos humanos no pueden percibir directamente; c) están escritos en un idioma o código determinado; d) pueden ser atribuidos a una persona determinada en calidad de autor mediante una firma digital, clave o llave electrónica (...).”¹²

4.1.3. Registros Electrónicos

Según Mónica Viloría, *“Los registros o soportes electrónicos constituyen verdaderos documentos, pues, en ellos se recogen expresiones del pensamiento humano o de un hecho, incorporándolos a su contenido, que es lo que los hace capaces de acreditar la realidad de determinados hechos.”¹³*

¹² PAÉZ Rivadeneira, Juan José. *“Manual de Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”*. Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito Ecuador. 2008. pp. 4 y 5.

¹³ VILORA, Mónica. *“Los Mensajes de Datos y la prueba de los negocios, actos y hechos con relevancia jurídica soportados en formatos electrónicos”*. <http://www.alfaredi.org/unpload/revista/102401-20-25-vilorial1.doc>

Se evidencia físicamente como una pequeña unidad de almacenamiento destinada a contener cierto tipo de datos que puede estar en la propia memoria central o en unidades de memoria de acceso rápido.

“Un registro electrónico es un dispositivo lógico secuencial capaz de almacenar varios bits de información. El formato de esta información puede ser de dos tipos:

- *Serie: los bits se transfieren uno a continuación del otro por una misma línea.*
- *Paralelo: se intercambian todos los bits al mismo tiempo, utilizando un número de líneas de transferencia igual al número de bits.”¹⁴*

“El registro electrónico debe estar articulado sobre el uso de la firma electrónica, tanto en la documentación electrónica que accede al mismo, como en la extensión del correspondiente asiento de modo que se permita la identificación de los firmantes, la integridad, la autenticación, el no repudio, el sellado de tiempo, y la seguridad de los procedimientos registrales (...).”¹⁵

La información contenida en los archivos electrónicos del registro electrónico debe almacenarse utilizando medios seguros, renovables

¹⁴ Wikipedia, Registro Electrónico
http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_electr%C3%B3nico

¹⁵ Conclusiones del tema II *Registro electrónico...* – cinder.
www.cinder.info/.../CONCLUSIONES%20%20DEL%20%20TEMA%20...

periódicamente de modo que esté garantizada de forma continuada su seguridad y adaptación a la evolución de la tecnología en materia de archivo seguro de datos.

Las nuevas tecnologías, y en especial el empleo de la firma electrónica, pueden facilitar las transacciones transfronterizas. Los registros deben estar preparados para recibir documentos de otras jurisdicciones siempre que la autenticidad de los mismos quede garantizada, ya sean en soporte papel o electrónico. La relación entre el registro en el que debe practicarse el asiento y el autor del documento debe realizarse de punto a punto, evitando mediaciones innecesarias.

Es importante recalcar que un registro electrónico o soporte electrónico, también se constituye en:

“Tecnologías de almacenamiento de la información, más utilizadas actualmente son la óptica y la magnética. Entre los dispositivos magnéticos se hallan los populares discos flexibles y duros, así como los menos conocidos zip, superdisk, syquest, jaz, y otros. El CD y los DVD simbolizan los soportes ópticos. Ellos, aunque con frecuencia se consideran la respuesta más adecuada para la conservación a largo

plazo de la información, requieren de cuidados especiales para su conservación en el tiempo (...).”¹⁶

Los registros electrónicos son pequeñas unidades de almacenamiento de la información, destinadas a durar en el tiempo y espacio; además de proporcionar datos al usuario.

4.1.4. Contrato Electrónico

Como punto de partida es necesario conceptualizar lo que es contrato electrónico, para ello tomaremos la definición que da Dávora Rodríguez Miguel, en el capítulo quinto: *“La contratación Electrónica”*, en el Libro Derecho Informático (Arandi, España, 1993, p. 183), citado por Juan Farina, en su obra *“Contratos Comerciales Modernos”*, 2da. Edición, Editorial Astrea, Argentina, 1999, Pág. 7, quien dice, *“Contrato electrónico es aquel que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando este tiene, o puede tener una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo.”¹⁷*

Entonces podríamos definir al Contrato Electrónico, en sentido estricto, trata de aquellos contratos que se perfeccionan mediante un intercambio electrónico de datos de ordenador a ordenador. Frente a esta

¹⁶ RODRÍGUEZ, Mederos Mabel, MONTES DE OCA Sánchez de Bustamante, Antonio y JULIEMNE, Dorta Héctor. *“Utilización y conservación de los soportes electrónicos”* <http://webcache.googleusercontent.com>

¹⁷ FARINA, Juan. *Contratos Comerciales Modernos*, 2da. Edición, Editorial Astrea, Argentina, 1999, Pág. 7

noción, existe una amplia, que incluye dentro de la categoría a todos aquellos contratos celebrados por medios electrónicos (aunque no sean ordenadores, como el fax, telex y teléfonos).

Según del Carpio Narváez Luis, expresa:

“Contratación electrónica se comprenderían, tanto aquellos contratos celebrados y realizados completamente por medios electrónicos, como los celebrados y realizados parcialmente por medios electrónicos y por medios tradicionales, siempre que las “declaraciones de voluntad contractual fueran emitidas electrónicamente”. Por ello se dice que el contrato electrónico se refiere a todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medios electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.”¹⁸

De acuerdo a la naturaleza del Contrato Electrónico, podemos decir que el contrato electrónico es en sí un Contrato Atípico (de adhesión), ya que en él, quien recibe la oferta de venta, solo se limita a aceptar o a rechazar la oferta, sin posibilidad de sugerir siquiera, modificación alguna a los términos del contrato.

¹⁸ Del CARPIO Narváez Luis. “La contratación electrónica”.
<http://www.derechoycambiosocial.com/revista018/contratacion%20electronica.htm>

*"Son contratos de adhesión aquellos cuyo clausulado general es predispuesto, es decir, redactado previamente por uno de los contratantes para regular uniformemente determinadas relaciones convencionales sin que el predisponente admita discusión alguna."*¹⁹

El contrato electrónico celebrado entre el usuario o consumidor de bienes y servicios electrónicos, por su naturaleza se convierte en un contrato de adhesión, debido a que los usuarios de éstos servicios cuando acceden a celebrar un contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios, están exceptos a acatar las disposiciones que el proveedor imponga, caso contrario no existiría relación contractual entre las partes intervinientes.

"El contrato electrónico en sí, es un contrato de adhesión, debido a la disparidad de condiciones entre las partes, determinada principalmente, por que una está dotada de una fuerza particular o especial que impone sus condicionamientos a otra que no la tiene, en el sentido de "lo tomas o lo dejas", quedándole a quien recibe la oferta aceptarla o rechazarla, es decir adherirse o no, sin poder exponer sus criterios en cuanto al contenido del contrato, que no admite discusión alguna (...)." ²⁰

¹⁹ COELLO, Vera Carlos Alberto. "El Contrato Electrónico". Juez Undécimo de lo Civil de Guayaquil COELOC@funcionjudicial-guayas-gov.ec. ccoello@espolnet.net. http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=63. Pág. 3.

²⁰ *Ibíd.* Pág. 4.

El contrato electrónico es un contrato de adhesión, es decir que las condiciones se encuentran establecidas con anterioridad por el proponente; y al consumidor o co-contratante solo le queda aceptar o no, ya que no puede cambiar las condiciones.

“Es necesario destacar, que en los contratos electrónicos, las condiciones o cláusulas predispuestas, no siempre se hallan incluidas en el mismo contrato, sino que se encuentran en otro vínculo al cual hay que acudir si se las desea revisar; o si están incluidas, aparecen en letra menuda que quien recibe la oferta difícilmente las lee, por lo que es difícil determinar hasta qué punto debe tenerse al adherente como informado debidamente de las condiciones así difundidas.”²¹

Por ello debe existir en el contrato electrónico, mayor reciprocidad de intereses para las dos partes, tener un objetivo compatible, y manejarse según el principio de la contratación de buena fe, existiendo un equilibrio en las contraprestaciones, y en fin, interpretando siempre las dudas a favor del consumidor.

De darse la aceptación del consumidor, en la oferta propuesta por el proveedor de bienes y servicios, se generará la contratación electrónica, produciendo derechos y obligaciones para las partes contratantes.

²¹ COELLO, Vera Carlos Alberto. “El Contrato Electrónico”. Juez Undécimo de lo Civil de Guayaquil COELOC@funcionjudicial-guayas-gov.ec. ccoello@espolnet.net. http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=63

4.1.5. Consumidor

La palabra consumidor proviene del Latín “*consumere*”, que significa “*gastar*” o *destruir*”, por lo que el significado etimológico de esta palabra sería “*El que gasta bienes.*”²²

De acuerdo al criterio de Farina Juan, en su libro *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Buenos Aires, Editorial Astrea, primera edición, 1995, pp. 16 y 17, menciona:

*"En un principio se comenzó a hablar del consumidor teniendo en cuenta a aquella persona individual, carente de mayores recursos, que adquiere productos para satisfacer necesidades esenciales; pero luego el criterio se extendió a todo lo que fuese adquisición de bienes (sean o no esenciales, sean o no consumibles) y a los usuarios de servicios. Por ello esta disciplina llega a denominarse ‘Derechos de defensa (o protección) del consumidor y del usuario’; pero por comodidad, y para abreviar, a veces empleamos sólo la palabra ‘consumidor’, pero va sobreentendido que en ella está incluida implícitamente la figura del usuario.”*²³

²² RIVERO, N Alfredo. *La Información en las Relaciones de Consumo*. p. 2. www.camaralima.org.pe/ccl_legal/descargas/7.pdf

²³ FARINA Juan. *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Buenos Aires, Editorial Astrea, primera edición, 1995, pp. 16 y 17.

Podríamos decir que consumidor es toda persona, que realiza un acto de consumo, ya sean estos bienes o servicios, para satisfacer sus necesidades básicas.

“Se entiende por consumidor al individuo que requiere satisfacer cierta necesidad a través de la compra u obtención de determinados productos, para lo cual debe llevar a cabo algún tipo de operación económica. Estas operaciones pueden ser muy básicas y simples o extremadamente complejas e involucrar a corporaciones de gran tamaño. Para que exista un consumidor, siempre tiene que haber otro ente que provea el servicio (o proveedor) y un producto u objeto por el cual se establece toda la operación.”²⁴

De acuerdo a la definición proporcionada por Lasarte Álvarez Carlos, *Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios*, Madrid, Editorial Dykinson, S. I. 2003. p. 62. nos dice:

“La definición de consumidor debe comprender todo usuario de un producto o de un servicio sin tener que considerar la naturaleza jurídica operada por el transferente del bien o de la prestación, ni de la misma existencia de la transacción. El criterio del uso privativo limita la cualidad de consumidor de forma general a quien, sin ser

²⁴ Desde Definición ABC:
<http://www.definicionabc.com/economia/consumidor.php#ixzz2TC5SpVVf>

*profesional, persigue la satisfacción de necesidades de carácter particular, personal y familiar (...).*²⁵

En fin consumidor es quién adquiere bienes y servicios sin tener la intención de obtener una utilidad o ganancia para su posterior comercialización, venta o enajenación, tampoco puede ampliar el proceso de producción.

*“El consumidor adquiere bienes para su uso personal, privado, para su grupo social o familiar, no circula más allá, se termina su ciclo económico, el consumidor no puede comercializar, no puede transformarlo dentro de un proceso productivo, no puede ni siquiera intentar volver a introducirlos en el mercado (...).*²⁶

Debido a que nuestro trabajo investigativo, se relaciona con los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, es menester recalcar que el *“consumidor que realiza operaciones a través de medios digitales hace parte de la denominada sociedad de la información pues el crecimiento exponencial de las tecnologías de la Información y la comunicación y la penetración de la red Internet como medio de transmisión e intercambio de información, así como el desarrollo de la actividad social y*

²⁵ LASARTE, Álvarez Carlos. *Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios*. Madrid. Editorial Dykinson, S. I. 2003. p.62.

²⁶ CERVANTES, Villalba Omar Vinicio. *“Aplicaciones de los principios a la Defensa de los Consumidores”*. UTPL. Escuela de Ciencias Jurídicas. 2008. p. 12.

económica, obliga a la existencia de un marco regulatorio apropiado que produzca seguridad entre los diferentes actores.”²⁷

Es por ello que se crea la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, con la finalidad de que exista, una normativa jurídica que regule los procesos inherentes con la contratación electrónica, entre proveedores de bienes y servicios y consumidores, produciendo entre ambas partes obligaciones jurídicas; pero el consumidor es quien se ve más vulnerable en estos procesos de contratación electrónica, debido al riesgo de adquirir bienes y servicios de baja calidad.

4.1.6. Proveedor de bienes y servicios

Según Bonfatti, Mari Alberto, en su obra *Derecho del Consumidor y usuario*, Buenos Aires, Argentina, Edit. Abeledo, Perrot, 2001, p. 88, “*se entiende por proveedor o todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.*”²⁸

Los proveedores son aquellas personas naturales o jurídicas, que, proveen o abastecen bienes o servicios necesarios a otras personas.

²⁷ IMBACHÍ, Cerón Jair Fernando. *La protección del consumidor en el entorno digital*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. p. 5. www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_colecc/documents/7lmbachi.pdf

²⁸ BONFATTI, Mari Alberto, en su obra *Derecho del Consumidor y usuario*, Buenos Aires, Argentina, Edit. Abeledo, Perrot, 2001, p. 88.

“Se puede afirmar que el proveedor es la persona responsable comercialmente y financieramente, en la producción de bienes y servicios (...).”²⁹

Los proveedores de bienes y servicios, son todas las personas, que ejecutan una obra, suministran bienes o prestan un servicio no profesional ni laboral, a los consumidores.

“Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.”³⁰

Es necesario realizar una pequeña distinción entre los tipos de proveedores. Los proveedores se clasifican en:

“Proveedor de bienes.- Empresa o persona física, cuya actividad se refiere a la comercialización o fabricación de algún producto, los cuales tienen un valor monetario en el mercado, así mismo los proveedores de bienes tienen como característica principal de satisfacer una necesidad tangible del mercado. Ejemplo de proveedores de bienes: Empresas dedicadas a la venta de mercancías varias como; muebles, artículos de oficina, mercancía para la reventa de cualquier tipo, empresas dedicadas a la extracción,

²⁹ CERVANTES, Villalba Omar Vinicio. *Aplicaciones de los principios a la Defensa de los Consumidores*. UTPL. Escuela de Ciencias Jurídicas. 2008. p.46.

³⁰ Definiciones legales. Obtenido de: <http://definicion.de/proveedor/#ixzz2THTXdZQg>

*transformación y fabricación de objetos cuya finalidad sea la comercialización.*³¹

“Proveedor servicios.- *Empresa o persona física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible, es decir que no se puede tocar, pero así mismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr dicha actividad. Ejemplo de proveedores de servicios: Compañías telefónicas, de internet, transporte de mercancías y personal, servicios públicos y para estatales como luz, agua, así como servicios de entretenimiento, televisión, mantenimiento y otros. Es de vital importancia para las empresas establecer relaciones comerciales con este tipo de proveedores ya que una adecuada selección de estos, significara un beneficio en el funcionamiento y operación de la empresa.*³²

Proveedor de recursos.- *“Empresa o persona física, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la empresa de recursos del tipo económico. Como los son créditos, capital para la empresa, socios, etc. Ejemplos de proveedores de recursos: Bancos, financieras, prestamistas, gobierno, socios capitalistas, etc. (...).*³³

³¹ Wikipedia. http://es.wikipedia.org/wiki/Tipos_de_proveedores. Pág. 2

³² *Ibíd.* Pág. 3.

³³ *Ibíd.* Pág. 4.

4.1.7. Seguridad Jurídica

En términos generales, seguridad es el estado psicológico del hombre, producido por causas determinantes externas, que le permiten prever el futuro y tomar una posición frente a él.

Joseph Thomas Delos, citado por García Falconí José, en su artículo intitulado: *“La Seguridad Jurídica”*, cita: *“La seguridad es la garantía dada al individuo de que su persona, sus bienes y sus derechos, no serán objeto de ataques violentos, o que si estos llegan a producirse, le serán asegurados por la sociedad, protección y reparación.”*³⁴

Según Jorge Miles dice *“La seguridad jurídica es la situación peculiar del individuo como sujeto activo y pasivo de relaciones sociales, cuando tales relaciones se hayan previstas por un estatuto objetivo, conocido y generalmente observado.”*³⁵

Podemos afirmar que la seguridad jurídica, es una condición básica para que un Estado pueda tener paz social y estabilidad política, condiciones que a su vez favorecen su desarrollo. En tal sentido, el sistema jurídico debe cumplir con condiciones que propicien el desarrollo jurídico del Estado. La

³⁴ GARCÍA, Falconí José. *La Seguridad Jurídica*. Obtenido de Derecho Ecuador.com: http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=6479:la-seguridad-juridica&catid=31:derecho-constitucional. Pág. 2.

³⁵ *Ibídem*. Pág. 3.

Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 82, menciona, el derecho a la seguridad jurídica.

Según el criterio de Rosero Rivas Ana María. *“La Seguridad Jurídica en el Ecuador. Contribución de la procuraduría General del Estado”*. Quito, julio 2003. p. 1.

“La seguridad jurídica, inmaterial o formal, como también se la llama, no consiste sino en la certeza del imperio de la Ley; esto es, en la garantía de que el ordenamiento jurídico será aplicado de manera objetiva; es además, un principio fundamental del Estado de Derecho, que se traduce en el aval que éste ofrece a toda persona, de que serán respetados sus derechos consagrados en la Constitución y en las leyes, y que por tanto no serán alterados o vulnerados posteriormente, contraviniendo la norma jurídica en virtud de la cual han sido adquiridos; es, por tanto, un bien colectivo.”³⁶

Se debe entender entonces, que la seguridad jurídica, es un bien colectivo, en tanto no se circunscribe a un sector o a una clase social determinados, sino que se extiende a la sociedad toda y a cada uno de sus miembros, trátase de personas naturales o jurídicas y éstas últimas sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

³⁶ ROSERO, Rivas Ana María. *“La Seguridad Jurídica en el Ecuador. Contribución de la procuraduría General del Estado”*. Quito, julio 2003. p. 1.

Las normas son la expresión material del Derecho, regulan la conducta, tanto de la población de la nación a la cual van dirigidas, como la del propio Estado; formulan hipótesis en las que se determinan tanto el derecho de unos, como los deberes de otros, de ahí surge la idea del Estado de Derecho.

Según Radbruch, citado por Ordóñez Vázquez Grace, en su tesis titulada, *“La seguridad jurídica y su aplicación en la ejecución de los contratos de concesión de servicios de telefonía”*, Quito, 2009. p. 29, cita: *“la seguridad jurídica reclama que el Derecho positivo se aplique aun cuando sea injusto”*³⁷

El catedrático José García Falconí, no se equivoca al mencionar, *“Lo que interesa es que el derecho, aparte de sus inevitables fallos, tienda a la creación de una seguridad para el particular que se acoja a sus normas, de manera que nunca pueda ser sorprendido por un resultado imprevisible con arreglo al propio ordenamiento (...)”*³⁸

A criterio de Castelblanco Cristián, en su artículo, *La Seguridad Jurídica, Motor del Desarrollo*, expone lo siguiente:

³⁷ ORDÓÑEZ, Vázquez Grace. *“La seguridad jurídica y su aplicación en la ejecución de los contratos de concesión de servicios de telefonía.”* Quito, 2009. p. 29

³⁸ GARCÍA, Falconí José. *La Seguridad Jurídica*. Obtenido de Derecho Ecuador.com: http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=6479:la-seguridad-juridica&catid=31:derecho-constitucional

“El ordenamiento jurídico normativo y la función del Estado es la de precautelar la aplicación auténtica de la Ley. El primer aspecto relacionado con la normativa vigente en los países, debe ser enfocado con principios básicos de claridad y estabilidad, esto es que las normas establezcan las claras reglas de juego, tanto las que protegerán o a las que se someterán los individuos, asegurando su permanencia -en aplicación del principio de la certeza jurídica-, teniendo por tanto, la plena convicción del respeto a los derechos y del límite de las obligaciones (...).”³⁹

La seguridad jurídica es el ordenamiento jurídico, destinado a regular la real convivencia armoniosa entre el Estado con sus mandantes, ya sean personas naturales o jurídicas, creando normas jurídicas claras, a través de Códigos, Leyes u Ordenanzas, etc., las mismas que no deben vulnerar los derechos y obligaciones de las personas, garantizando su desarrollo en la sociedad.

“Podemos decir entonces, intentando hacer una definición suficientemente general, que la seguridad jurídica constituye la garantía de que gozan las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, como sujetos de relaciones jurídicas, así como la sociedad en general, que sabiendo o pudiendo saber cuáles son las normas jurídicas vigentes, tienen fundadas

³⁹ CASTELBLANCO, Cristián. *La Seguridad Jurídica, Motor del Desarrollo*. p. 3. Obtenido de www.castelblancoyassociados.com/La%20Seguridad%20Jurídica.doc

expectativas de que éstas se cumplan; esto es, que exista una objetiva aplicación del ordenamiento jurídico vigente. En tal sentido, proveer seguridad jurídica es un cometido del Estado, que debe asegurar además los mecanismos que hagan efectiva la aplicación de la ley.”⁴⁰

⁴⁰ ROSERO, Rivas Ana María. “*La Seguridad Jurídica en el Ecuador. Contribución de la procuraduría General del Estado*”. Quito, julio 2003. p. 9.

4.2. MARCO DOCTRINARIO

4.2.1. Historia del Comercio Electrónico

“La historia del comercio electrónico es una historia que contempla unas cuantas décadas antes de que este fuera un término popular y famoso.

Como comentábamos anteriormente, el comercio electrónico tiene una historia más larga de lo pueda parecer, ya que arranca antes de que las tecnologías de la información actuales fueran imprescindibles tanto en la vida profesional como en la personal. Mucho antes de que el comercio electrónico fuera industria popular, ya se empezaron a realizar transacciones realizadas a través de nuevos medios electrónicos.”⁴¹

Conceptualizando podríamos decir que: *“Se entiende por comercio a la actividad económica que realizan las personas en la sociedad, ya sea comprando o vendiendo bienes, lo cual trae como consecuencia el establecimiento de relaciones comerciales y jurídicas.”*⁴²

“Las primeras en adoptar el comercio electrónico fueron las empresas que apostaron por la eficiencia en los procesos de negocio. En los años 70

⁴¹ RUBIO, Martí Carlos. COMERCIO ELECTRÓNICO, *Un resumen sobre el comercio electrónico, su historia, su importancia y su estado actual.* pp. 23 y 24. crubiomarti.com/content/pfc/resumenComercioElectronico.pdf

⁴² MENDOZA, Aníbal Luis, MENDOZA, Adriana. “DERECHO MERCANTIL.” Ediciones Lumarso. Guayaquil-Ecuador. p.15.

las computadoras empezaron a aparecer en las empresas y se empezaron a utilizar como asistentes en partes del proceso de negocio.”⁴³

“A diferencia de otros medios como el teléfono y el fax, el uso de computadoras permitía automatizar los procesos, haciendo posible calcular y transmitir datos como órdenes de comprar y facturas con una determinada estructura, mejorando la eficiencia de los sistemas usados (...).”⁴⁴

Sobre la década de los años 80, empezaron a verse cierto tipo de comercio electrónico en el que participaba también el consumidor final. En medios como la televisión, empezó una nueva forma de venta llamada venta por catálogo o directa. La finalidad era que el televidente hiciera un pedido del producto mediante un teléfono y con una tarjeta de crédito.

“Pero es realmente al llegar a finales de los años 90, cuando el comercio electrónico en masa se vuelve una realidad gracias al internet, creándose no solo los primeros sistemas de comercio online sino también regulaciones e iniciativas informativas. “No obstante, recién en 1994 Internet ingresa verdaderamente en su era comercial, ya que ese año dos estudiantes de ingeniería eléctrica de Stanford fundan el primer buscador y luego portal *Yahoo*, que nace como un primitivo catálogo en línea de sitios Web. En 1996, cuando comienza a capitalizarse en la bolsa, provoca una

⁴³ RUBIO, Martí Carlos. COMERCIO ELECTRÓNICO, *Un resumen sobre el comercio electrónico, su historia, su importancia y su estado actual.* pp. 23 y 24. crubiomarti.com/content/pfc/resumenComercioElectronico.pdf

⁴⁴ *Ibíd.* p. 26.

verdadera fiebre entre los inversores; ese mismo año comienza a operar First Virtual, el primer banco cibernético. En 1995 un hito marca el inicio de la era del comercio electrónico, *Amazon.com*, el emblema del comercio en línea, vende su primer libro a través de Internet, luego paulatinamente se incrementaron los actores con la incorporación de otros portales (e-toys, e-bussines, etc.) (...).⁴⁵

“Con la reciente popularidad del internet, y sobre todo del protocolo HTTP, que es el protocolo web o el protocolo empleado para enviar documentos desde servidores a navegadores o clientes, empezaron a emerger los primeros sitios web que ofrecían al público general un servicio de venta a través del mismo navegador.”⁴⁶

Con ello, además de las primeras tiendas online, empezaron a surgir distintos *jugadores* alrededor de esta industria, como son por ejemplo proveedores de sistemas de pago, mercantes, o plataformas de venta particular/empresa. Y no cabe olvidar los nuevos modelos de negocio del comercio electrónico creados a partir de las ventajas que ofrece internet. Además de la venta directa por pedido, podemos encontrar modelos como la subastas en la red, compras colectivas, compras de objetos de segunda mano, compras de intangible. Todo ello gracias a que internet ha permitido eliminar fricciones en el proceso de búsqueda y de compra, ya que permite

⁴⁵ GORENA, Belling Luis Fernando. *La legislación del comercio electrónico de los servicios profesionales en la Comunidad Andina de Naciones*. Biblioteca digital andina de la Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Bolivia. pp. 37 y 38.
www.comunidadandina.org/BDA/docs/BO-INT-0002.pdf

⁴⁶ *Ibíd.* p. 39.

servir búsquedas y comparaciones con un solo click a todo el mundo conectado.

“A partir de este momento se empezó a distinguir entre dos tipos de comercio electrónico, uno surgido inicialmente que nació para incrementar la eficiencia en las grandes empresas y otro más novedoso que puso el comercio electrónico al alcance de todo el mundo, el servidor por la web y llamado comercio electrónico basado en internet (...).”⁴⁷

“Así pues desde la aparición de la web, el comercio electrónico tradicional quedaba definido como aquel tipo de comercio en el que se determinaban unos estándares privados y propietarios que eran usados en un sector de la industria. Solía tener un coste de desarrollo e implementación caro que era solo eficiente en caso de que las transacciones fueran numerosas y justificaran el despliegue de la inversión. Solo grandes empresas y corporaciones apostaron por esta tecnología debido a su coste (...).”⁴⁸

“Por contra, el comercio electrónico basado en internet abría un nuevo espectro de posibilidades gracias a la popularización del protocolo web y el navegador. Desde entonces era posible utilizar el navegador para mostrar documentos interactivos. Gracias a esta interactividad era posible mostrar

⁴⁷ RUBIO, Martí Carlos. COMERCIO ELECTRÓNICO, *Un resumen sobre el comercio electrónico, su historia, su importancia y su estado actual.* pp. 23 y 24. crubiomarti.com/content/pfc/resumenComercioElectronico.pdf.

⁴⁸ *Ibíd.* p. 25.

productos y elaborar pedidos. Poco más tarde la web se conectó con sistemas de pagos y se integró en el conjunto de operaciones de las empresas. Y en los últimos años ni siquiera ha hecho falta, la evolución ha hecho que una simple persona pueda tener a su disposición un completo sistema de comercio electrónico gracias a los servicios que ofrecen empresas como sistemas de pago, y todo ello a un coste reducido. Al mismo tiempo han ido surgiendo servicios de terceros en los que ni siquiera hay que preocuparse de la infraestructura ni de la programación, a cambio de una tarifa, comisión o incluso nada, es posible vender (...).⁴⁹

Este tipo de comercio es accesible y universal, cualquier usuario con una conexión a internet dispone de este universo de posibilidades.

Cabe mencionar, que el comercio electrónico, trae varias ventajas y comodidades a los usuarios o consumidores; pero a su vez existe desventajas ya que existe una brecha entre el proveedor –bienes y servicios- con el consumidor, ya que éste impone sus condiciones o estipulaciones; y como el comercio electrónico es indirecto, al consumidor solo le queda aceptar lo solicitado, imponiéndosele, ciertas condiciones y características distintas al producto comprado.

⁴⁹ RUBIO, Martí Carlos. COMERCIO ELECTRÓNICO, *Un resumen sobre el comercio electrónico, su historia, su importancia y su estado actual.* pp. 23 y 24. crubiomarti.com/content/pfc/resumenComercioElectronico.pdf.

4.2.2. Historia del Comercio Electrónico en el Ecuador

Debido a los nuevos cambios tecnológicos que el Estado ecuatoriano desarrollo a partir de la década de los años 90, y con el crecimiento del internet, en el país, es a partir de 1995, cuando el comercio electrónico toma auge, siendo el sector de las Telecomunicaciones del país, quien destina políticas fiscales tendientes a incrementar los servicios de internet. Surgen los proveedores de servicios de Internet (PSI) quienes, a partir de este año, van incrementando los servicios de telemáticos en el país.

Dentro de este gran paso tecnológico, surgió la necesidad de que el Estado impulse su desarrollo económico, creando un marco jurídico acorde a la realidad del comercio electrónico creciente en el país. Al fundarse la Corporación Ecuatoriana de Comercio Electrónico -CORPECE- , se dio el primer paso; pero realmente el comercio electrónico en el país toma auge con la aprobación y promulgación en el año 2002, de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

“El comercio electrónico en el Ecuador ha tomado una perspectiva diferente, ya que el legislador, consciente de los nuevos cambios tecnológicos, con el fin de regular los aspectos referentes a nuevas realidades que se presentan dentro de la sociedad, garantizando que no se afecte en forma negativa y se garantice la convivencia humana dentro de la sociedad; permite reconocer que al haberse presentado

una nueva relación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios a través del comercio electrónico, era lógico la intervención del legislador ecuatoriano para la aprobación y posterior promulgación de la Ley N° 67 de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes De Datos, publicado en el registro oficial N° 557 de fecha 17 de abril del año 2002, la cual tiene el carácter de Ley ordinaria.”⁵⁰

En este sentido, el mencionado cuerpo legal regula aspectos básicos tales como: los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos a través de redes de información incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas, constituyendo un aporte positivo para otorgar seguridad jurídica y soporte a las operaciones comerciales electrónicas.

“Así, la vigencia del marco jurídico referente al comercio electrónico permite formalizar las transacciones y demás operaciones comerciales por cualquier medio electrónico, al haber dado legalidad y reconocimiento jurídico a los mensajes de datos y documentos electrónicos (oferta a través de mensaje de correo electrónico por ejemplo); y se complementa con la introducción en la Ley de las infracciones informáticas y penas que pueden originarse de las

⁵⁰ VELÍN, Montalvo Marx Vladimir. “El derecho del consumidor frente al comercio electrónico en el Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área De Derecho. 2007. pp. 20 y 21.

operaciones virtuales dentro del comercio electrónico (ejemplo: se violentan claves o sistemas de seguridad), y, que entiendo fue observado por el Legislador para dar confianza en esta materia tanto al consumidor, usuario como al ofertante en la red dentro de la aplicación y salvaguarda del comercio electrónico.⁵¹

También es elemental destacar como punto a parte, la regulación jurídica de la legislación de comercio electrónico ecuatoriano cuando reconoce los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, marco en el cual el consumidor siempre debe estar informado de sus derechos y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana y, la obligación del oferente, de informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados; destacándose y justificándose así, la presencia del Derecho del Consumidor frente al Comercio Electrónico, así como su relación mutua en nuestra legislación ecuatoriana siguiendo la tendencia mundial de diversas legislaciones.

En así, que en el últimos año las empresas empezaron a desarrollar negocios por internet, siendo la primera actividad, el establecer contactos comerciales entre empresas ecuatorianas y empresas extranjeras de diferentes áreas. Dentro de esta etapa se orientó el comercio electrónico

⁵¹ VELÍN, Montalvo Marx Vladimir. “*El derecho del consumidor frente al comercio electrónico en el Ecuador*”. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área De Derecho. 2007. pp. 20 y 21.

hacia los artesanos y la pequeña industria, mejorando notablemente las oportunidades de los productores para vender y exportar de manera más ágil sus productos.

“La experiencia más cercana al comercio electrónico en el Ecuador ha sido el denominado “comercio electrónico sui géneris” que funciona estableciendo un contacto entre comprador y vendedor. El comprador facilita sus datos de transacción, el vendedor verifica que esté habilitado para negociar (especialmente con tarjeta de crédito) y se le envía el producto con una factura y en los casos de tarjeta de crédito, un “voucher” listo para la firma.”⁵²

4.2.3. Características del Comercio Electrónico

a) Medio de trascendencia económica

Según la afirmación de González López Oscar Rodrigo, *Comercio Electrónico*, primera edición, Editorial Amaya Multimedia, Fuenlabrada, Madrid - España, 2006, 318 p., cita:

“En el comercio electrónico hay algo más que el medio de intercambio usado. Esta forma de comercio va emparejada inseparablemente con

⁵² ZULOAGA Emilio. “El comercio electrónico en el Ecuador actual. Aspectos positivos y negativos”. p. 2.
docs.universidadecotec.edu.ec/.../2012540177_2977_2013D_ADM360_

la economía contemporánea, caracterizada por la globalización de los intercambios, el constante crecimiento de las capacidades de los productores y de las necesidades y exigencias de los clientes.

El comercio electrónico introduce cambios en el contacto entre las empresas, entre cliente y empresa, y entre la empresa y sus trabajadores. Está claro que no es una simple novedad tecnológica; va a evolucionar la economía. La pregunta es si esta forma de comercio sustituirá a cualquier otra forma de comercio.”⁵³

El comercio electrónico entra en desarrollo en una etapa en la cual la eficiencia en la prestación de bienes y servicios con valor agregado es la que determinará la supervivencia entre competidores.

b) Medio de comercio virtual

“En el comercio electrónico; los sujetos que intervienen casi nunca tienen un contacto físico que les permita conocerse, lo contrario al comercio tradicional, en las que las personas si pueden entablar una relación y pueden conocerse para verificar su existencia.”⁵⁴

⁵³ GONZÁLEZ López Oscar Rodrigo, *Comercio Electrónico*, primera edición, Editorial AMAYA MULTIMEDIA, Fuenlabrada, Madrid - España, 2006, 318 p.

⁵⁴ *Ibíd.* p. 319.

c) Medio de vocación universal

“La vocación universal se refiere a que el comercio electrónico no se ve limitado, hace que cualquier persona que tenga la posibilidad de acceso a ello, si se cuenta con la tecnología adecuada, el Internet.”⁵⁵

d) Vinculación tecnológica

“El comercio electrónico está íntimamente vinculado con la tecnología, ya que Este es un medio imprescindible para su funcionamiento; el comercio electrónico requiere de una tecnología adecuada y sofisticada para su desarrollo, la cual es diferente en el comercio tradicional que no depende de una tecnología sofisticada sino que sólo se desenvuelve en el mercado.”⁵⁶

e) Medio de bajos costos

“La comercialización por medio de Internet es a bajos costos de transacción debido a que el comercio electrónico ha ido centralizando la oferta y demanda de bienes y servicios.”⁵⁷

⁵⁵ COMERCIO ELECTRÓNICO. Obtenido de: http://html.rincondelvago.com/comercio-electronico_12.html. p. 5.

⁵⁶ *Ibíd*em p. 6

⁵⁷ *Ibíd*em. p. 7.

f) Medio de comercio rápido

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

g) Medio de transacción de bienes y servicios

El comercio electrónico tiene por objeto el intercambio de bienes y prestación de servicios.

h) Utilización de los medios electrónicos

“Esta es la *característica esencial* del comercio electrónico que funciona con el uso de medios electrónicos o sistemas telemáticos o por algún medio de comunicación, si no fuere así hablaríamos ya de comercio tradicional (...).⁵⁸

El comercio electrónico se ha desarrollado por medio de la contratación de Internet y otras como fax o teléfono. En cuanto a la contratación vía Internet, esta se ha venido realizando por medio de dos medios: correo electrónico y la Web (World Wide Web).

⁵⁸ COMERCIO ELECTRÓNICO. Obtenido de: http://html.rincondelvago.com/comercio-electronico_12.html

4.2.4. Comercio Electrónico y los Derechos del Consumidor

“El comercio electrónico es un concepto amplio que involucra cualquier transacción comercial efectuada por medios electrónicos, es decir que incluiría medios tales como el fax, el télex, el teléfono, los EDI (electronic data interchange) e Internet.”⁵⁹

En el presente trabajo limitaremos su alcance considerando al comercio electrónico como la parte del comercio que se desarrolla a través de redes, es por ello que Luz Clara Bibiana define al comercio electrónico como *“cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial, basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet”⁶⁰*, abarca por tanto todas las formas en que puede desarrollarse el comercio, es decir entre Estados, entre éstos y empresas y particulares, entre empresas (*Business to Business*), entre empresas y consumidores (*Business to Consumer*), entre consumidores (*Consumer to Consumer*) y entre éstos y las empresas (*Consumer to Business*).

*“En definitiva al referirnos al comercio electrónico estamos aludiendo al que se desarrolla en el entorno de redes abiertas, comprendiendo dos modalidades: a) El comercio electrónico **directo**, que se lleva a cabo íntegramente por vía electrónica, consistiendo en la entrega en línea de bienes intangibles; abarcando el proceso que va desde el*

⁵⁹ SARRA, Andrea Viviana *“Comercio Electrónico y Derecho”*, Ed. Astrea. p. 279.

⁶⁰ LUZ CLARA, Bibiana *“Manual de Derecho Informático”*, Ed. Jurídica Nova Tesis. p. 132.

*pedido hasta el pago y b) el comercio electrónico **indirecto**, que se realiza mediante pedidos de bienes y servicios tanto materiales como intangibles a través de las redes, pero que requieren un proceso de entrega a través de los canales normales de distribución física.”⁶¹*

El comercio electrónico se está expandiendo por diferentes causales, por ejemplo, mediante los incentivos económicos que se traducen en una reducción de costos administrativos e impositivos; el acortamiento del proceso de distribución e intermediación, la posibilidad de operar durante las 24 horas del día; sin límites fronterizos; el aumento de la celeridad en las transacciones; y la inexistencia de regulación legal internacional y nacional.

Para Lorenzetti, Ricardo, en su artículo “*Comercio Electrónico y Defensa del Consumidor*”, señala:

“Que el comercio a través de Internet presenta numerosos problemas propios de la organización de un mercado: la disminución de costos y la organización de una estructura que facilite tanto la búsqueda de productos como la de los consumidores; la seguridad en las transacciones, sobre todo en los medios de pago y garantizar la entrega de los productos, y en otra categoría de conflictos vinculados con las particularidades del medio electrónico se refiere a la existencia

⁶¹ ROLERO Graciela Lilian. *Comercio Electrónico y los Derechos del Consumidor primer congreso mundial de Derecho e Informática*. Quito, Ecuador 15 al 18 de octubre de 2001.

*de un espacio y un tiempo con significado normativo, la privacidad, la documentación de las transacciones y la firma digital.*⁶²

Sin perjuicio de lo expuesto, se está revelando una necesidad en la ciencia del derecho de hallar las formas y maneras de optimizar las oportunidades que presenta la tecnología, de cara a los medios tradicionales como la del documento en soporte de papel o la firma manuscrita.

- **Modalidades de contratación electrónica y la protección del consumidor.**

En materia de contratación electrónica, respecto de los derechos del consumidor, se presentan varias fases que comprenden, el consentimiento, la publicidad, las cláusulas abusivas, la protección de los datos, responsabilidad etc.

“El tema de la protección del consumidor en entornos digitales es estratégico para el desarrollo sostenido de la sociedad de la información. Su expansión se cimenta sobre la base de una creciente actividad mercantil y el eje central de cualquier transacción comercial es la confianza. Se debe tratar de asegurar (tanto a consumidores como a empresas) que los servicios de redes sean seguros, confiables y verificables, que exista un adecuado control sobre la recolección y utilización de los datos personales de los consumidores

⁶² LORENZETTI, Ricardo Luis, “Comercio Electrónico y Defensa del Consumidor” publicado en <http://www.latinlex.com/ar/contenidos/doctrinas/doctrina41.htm>

*y que se verifiquen mecanismos apropiados de compensación por el daño.*⁶³

Siguiendo a Lorenzetti, podemos decir que las modalidades de la contratación electrónica se dan de dos maneras: 1) Con el proveedor de acceso a Internet y 2) con el proveedor de los bienes y servicios a través de la red.

“En el primer supuesto el consumidor celebra un contrato con el proveedor de acceso a Internet quien, por un canon mensual, le asigna una dirección (dominio registrado) y que es individualizado a través de algún signo o palabras suministradas por el usuario, teniendo derecho al correo electrónico recibiendo y enviando información, que adquiere carácter de exclusividad mediante una clave. Asimismo tiene acceso a una página llamada de presentación donde suministra información en forma pública y sin restricciones, recibiendo también comunicaciones electrónicas.

El segundo supuesto, una vez asignado el acceso a Internet el usuario ingresa al mismo libremente, visitando distintos sitios, recabando información pero también puede contratar, adquiriendo distintos bienes como libros, discos, artículos del hogar, medicamentos, computadoras, servicios como el turismo, seguros,

⁶³ SARRA, Andrea Viviana “Comercio Electrónico y Derecho”, Ed. Astrea. p. 306.

bancarios etc, por lo que se configura el llamado contrato electrónico.”⁶⁴

Podemos mencionar que el consumidor, siempre estará en un estado de desigualdad, frente al proveedor de bienes y servicios electrónicos; por ello se hace necesario buscar garantías jurídicas necesarias que defiendan al consumidor, cuando éste se encuentre en litigios con el proveedor. Al respecto los tratadistas STIGLITZ Gabriel y STIGLITZ Rubén. *Derechos y Defensa de los Consumidores*, Buenos Aires, Ediciones La Rocca, 1994. p. 21, mencionan:

“La defensa del consumidor es un postulado del derecho, la política y la economía, que persigue como propósito la búsqueda de un marco de equilibrio en las relaciones de consumo entre empresarios y consumidores o usuarios.- No se pretende dotar al consumidor de prerrogativas especiales ni de derechos de carácter privilegiado, sino reconocer su situación de debilidad estructural en el mercado y construir un sistema de soluciones que lo eleve a una posición de igualdad real y de seguridad jurídica, a la hora de informarse sobre los productos ofrecidos, de negociar con los proveedores, de asumir obligaciones y de consumir los bienes.”⁶⁵

⁶⁴ ROLERO, Graciela Lilian. Área Temática: COMERCIO ELECTRÓNICO. “Comercio electrónico y los derechos del consumidor.” Quito, Ecuador 15 al 18 de octubre de 2001. [www.barzallo.com/.../DOCTRINA/.../COMERCIO%20ELECTRONICO%](http://www.barzallo.com/.../DOCTRINA/.../COMERCIO%20ELECTRONICO%20)

⁶⁵ STIGLITZ Gabriel y STIGLITZ Rubén. *Derechos y Defensa de los Consumidores*, Buenos Aires, Ediciones La Rocca, 1994. Pág. 21.

4.3. MARCO JURÍDICO

4.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, se garantiza los derechos que tienen las personas usuarias o consumidoras, es así que la sección novena, Art. 52, cita lo siguiente:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”⁶⁶

La Constitución es clara al mencionar sobre los derechos de los usuarios o consumidores de bienes y servicios, ya que éstos tienen derecho a la protección de sus intereses económicos, a través del derecho del consumidor cuyo objetivo es darle una buena calidad de vida y tutela al consumidor.

⁶⁶ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 52.

Además los usuarios o consumidores, tendrán el derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad. Para ello el Estado garantizará el ejercicio de sus derechos; a más de que las Leyes correspondientes velarán para que no se vulneren sus derechos.

La Constitución establece mecanismos para que pueda reclamar el usuario o consumidor en caso de adquirir bienes y servicios defectuosos o de mala calidad.

Más aún si vemos lo que transcribe el Art. 11. numeral sexto: *“Todos los principios y derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.”*⁶⁷

En el Título VI, Régimen de Desarrollo, Capítulo I, Principios Generales, en el Art. 275 transcribe.-

“El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de

⁶⁷ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 11, numeral 6.

desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.”⁶⁸

El Estado, es el encargado de vigilar que los derechos de los usuarios y consumidores, se cumplan. Más sí analizamos que el Estado ecuatoriano, a través del Régimen Buen Vivir, busca que todos los ciudadanos (as) ecuatorianos, tengan una convivencia apegada al régimen del buen vivir, consagrado en la Constitución, en sus diferentes artículos.

Dentro del Título VII, del Régimen del Buen Vivir, capítulo primero, Inclusión y equidad, en su Art. 340, cita.-“*El sistema de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo (...).*”⁶⁹

⁶⁸ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 275.

⁶⁹ *Ibíd.* Art. 340.

La actual Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a todos los habitantes del Ecuador, dentro de los derechos del buen vivir a tener una vida digna que asegure salud, educación, alimentación, seguridad social, vialidad, etc.

Continuando el Art. 341 de la Constitución menciona:

“El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social (...).”⁷⁰

El Estado ecuatoriano instituye para que se cumplan los derechos de los habitantes, siendo la Constitución, la máxima norma encargada de

⁷⁰ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 340.

efectuar para que se cumplan. La carta magna también establece la igualdad y la no discriminación de los derechos fundamentales de sus habitantes.

Debemos recalcar que la protección hacia grupos de atención prioritaria es fundamental, para ello la Ley contará con sistemas especializados, garantizándose la inclusión y equidad social.

El régimen de buen vivir alude también a que el Estado, debe desarrollar tecnologías e innovaciones acordes a la producción nacional, propiciando el desarrollo económico de sus habitantes, para ello el Art. 385, numeral tercero expone: *“Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.”*⁷¹

La Constitución otorga un principio jurídico ineludible y es el derecho a la seguridad jurídica que tenemos todos los habitantes del Estado ecuatoriano, a disponer de normas jurídicas claras, públicas y aplicables.

El Art. 82 de la Constitución de la República del Ecuador estipula.- *“Derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respecto de la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicables por las autoridades competentes.”*⁷²

⁷¹ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 385, Numeral tercero.

⁷² *Ibíd.* Art. 82.

La seguridad jurídica que deben tener los usuarios o consumidores, debe ser inalienable, apegados siempre a normas jurídicas aplicables al contexto nacional, sin desconocer y vulnerar cualquier derecho inherente de los usuarios o consumidores de bienes y servicios; garantizando sus derechos, para que no sean objeto de ataques violentos, o que, si éstos llegan a producirse, le sean aseguradas por el Estado, garantizándose su protección y reparación efectiva de sus derechos.

4.3.2. LEGISLACIÓN EN ESTUDIO

4.3.2.1. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Dada la importancia de los Mensajes de Datos, en el Art. 2 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, estipula el reconocimiento jurídico de los Mensajes de Datos de la siguiente forma.-

***Art. 2.-** “Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.- Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento.”⁷³*

De acuerdo a lo que dice la Ley antes citada, el soporte físico hoy en día está perdiendo vigencia en la nueva era digital al desarrollo y aplicación

⁷³ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 2.

de nuevas herramientas jurídicas para dar respuestas a los cambios que exige la nueva tecnología como soportes digitales; cambios que evidencian la introducción de medios digitales en lugar del papel y de los bits en lugar de letras, -aunque claro sin mencionar que los documentos físicos tienen plena vigencia-.

Además la Ley Modelo de la CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional), resalta la importancia del reconocimiento jurídico de los Mensajes de Datos, al no negar los efectos jurídicos, validez o fuerza probatoria a los Mensajes de Datos por encontrarse en formatos digitales.

En la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, se reconoce la incorporación por remisión, en el **Art. 3.-** *“Incorporación por remisión.- Se reconoce validez jurídica a la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por las partes.”*⁷⁴

La incorporación por remisión, comprende la utilización del intercambio electrónico de datos (EDI), el correo electrónico, los certificados

⁷⁴ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 2.

numéricos y otras formas de comercio electrónico. Los mensajes de datos pueden incorporar varios documentos adjuntos o que se hallen en otro lugar.

En el Art. 4 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reconoce la protección intelectual, aseverando lo siguiente.- *“Las mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual.”*⁷⁵

Con la protección de la propiedad intelectual se pretende dar seguridad a toda información que circule en el Internet como textos, música, imágenes u otra expresión artística o científica. Además dotar de seguridad a quienes desarrollan actividades mercantiles, utilizando la red del internet, como fuente de comercio electrónico.

En la misma Ley, en el Art. 5.- *“Confidencialidad y reserva.- Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia.”*⁷⁶

⁷⁵ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR Art. 4.

⁷⁶ *Ibíd.* Art. 5.

Aquí se garantiza a cada uno de los interesados de la información en hacer pública la misma.

Art. 6.- *“Información escrita.- Cuando la ley requiera u obligue que la información conste por escrito, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que este contenga sea accesible para su posterior consulta.”*⁷⁷

Tiene como fin esclarecer que los mensajes de datos puedan cumplir con todas las funciones concebibles para los documentos escritos. Debe ser accesible para su consulta posterior es decir que la información debe ser legible e interpretable y que debe conservar todo programa informático que sea necesario para hacer legible dicha información.

Art. 7.- *“Información original.- Cuando la ley requiera u obligue que la información sea presentada o conservada en su forma original, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, si siendo requerido conforme a la ley, puede comprobarse que ha conservado la integridad de la información a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos.*

Se considera que un mensaje de datos permanece integro, si se mantiene completo e inalterable su contenido, salvo algún cambio de forma, propio

⁷⁷ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 6.

*del proceso de comunicación, archivo o presentación.*⁷⁸

La originalidad de los Mensajes de Datos se basa en la inalterabilidad e integridad del mismo.

Art. 9.- *Protección de datos.- Para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos, obtenidas directa o indirectamente del uso o transmisión de mensajes de datos, se requerirá el consentimiento expreso del titular de éstos, quien podrá seleccionar la información a compartirse con terceros (...).*⁷⁹

Hoy en día, la protección de los Mensajes de Datos, toma gran importancia ya que, en el Internet la información proporcionada por los usuarios por diferentes motivos, puede ser utilizada, con fines ilícitos, perjudicando así al consumidor, violentándose el derecho a la intimidad.

Art. 10.- *“Procedencia e identidad de un mensaje de datos.- Salvo prueba en contrario se entenderá que un mensaje de datos proviene de quien lo envía y, autoriza a quien lo recibe, para actuar conforme al contenido del mismo, cuando de su verificación exista concordancia entre la identificación del emisor y su firma electrónica (...).*⁸⁰

⁷⁸ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 7.

⁷⁹ *Ibídem.* Art. 9.

⁸⁰ *Ibídem.* Art.10.

Precautelar los derechos de los usuarios que hacen negocios en Internet normando la publicidad en línea, fortaleciendo los derechos de privacidad de los usuarios y otros temas de protección al consumidor.

Dentro del Capítulo III, de los Derechos de los Usuarios o Consumidores de Servicios Electronicos, en el Artículo 48, se expone.-

“Consentimiento para aceptar mensajes de datos.- Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes.

El usuario o consumidor, al otorgar o confirmar electrónicamente su consentimiento, debe demostrar razonablemente que puede acceder a la información objeto de su consentimiento.

Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el

consentimiento previamente otorgado sin la imposición de ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas modificaciones afecten los derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo.”⁸¹

El usuario o consumidor debe ser informado claramente, acerca de los mensajes de datos, previamente a ser aceptados.

Los usuarios o consumidores de servicios electrónicos deben expresar su consentimiento previo para recibir mensajes de datos, y si las condiciones del servicio sobre el cual otorgo dicho consentimiento son modificadas, el proveedor de bienes y servicios informará al consumidor para que autorice los cambios correspondientes, para no perjudicar al consumidor.

Según el Art. 49.- *“Consentimiento para el uso de medios electrónicos.- De requerirse que la información relativa a un servicio electrónico, incluido el comercio electrónico, deba constar por escrito, el uso de medios electrónicos para proporcionar o permitir el acceso a esa información, será válido si:*

a) El consumidor ha consentido expresamente en tal uso y no ha objetado tal consentimiento; y,

⁸¹ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 48

b) *El consumidor en forma previa a su consentimiento ha sido informado, a satisfacción, de forma clara y precisa, sobre:*

1. Su derecho u opción de recibir la información en papel o por medios no electrónicos;

2. Su derecho a objetar su consentimiento en lo posterior y las consecuencias de cualquier tipo al hacerlo, incluidas la terminación contractual o el pago de cualquier tarifa por dicha acción;

3. Los procedimientos a seguir por parte del consumidor para retirar su consentimiento y para actualizar la información proporcionada; y,

4. Los procedimientos para que, posteriormente al consentimiento, el consumidor pueda obtener una copia impresa en papel de los registros electrónicos y el costo de esta copia, en caso de existir.”⁸²

Cuando el usuario o consumidor de un servicio electrónico, haya dado su consentimiento para aceptar mensajes de datos, previamente debe ser informado de forma clara y precisa sobre su derecho a recibir en físicamente cualquier información relacionada con el bien o servicio adquirido.

También se le otorgará el derecho a dar por terminado en lo posterior su relación contractual, con cualquier proveedor de bienes y servicios.

Art. 50.- “Información al consumidor.- En la prestación de servicios

⁸² LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 49.

electrónicos en el Ecuador, el consumidor deberá estar suficientemente informado de sus derechos y obligaciones, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

Cuando se tratare de bienes o servicios a ser adquiridos, usados o empleados por medios electrónicos, el oferente deberá informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados.

La publicidad, promoción e información de servicios electrónicos, por redes electrónicas de información, incluida la internet, se realizará de conformidad con la ley, y su incumplimiento será sancionado de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente en el Ecuador.

En la publicidad y promoción por redes electrónicas de información, incluida la Internet, se asegurará que el consumidor pueda acceder a toda la información disponible sobre un bien o servicio sin restricciones, en las mismas condiciones y con las facilidades disponibles para la promoción del bien o Servicio de que se trate.

En el envío periódico de mensajes de datos con información de cualquier tipo, en forma individual o a través de listas de correo, directamente o mediante cadenas de mensajes, el emisor de los mismos deberá proporcionar medios expeditos para que el destinatario, en cualquier tiempo, pueda confirmar su suscripción o solicitar su exclusión de las listas, cadenas de mensajes o bases de

datos, en las cuales se halle inscrito y que ocasionen el envío de los mensajes de datos referidos.

La solicitud de exclusión es vinculante para el emisor desde el momento de la recepción de la misma. La persistencia en el envío de mensajes periódicos no deseados de cualquier tipo, se sancionará de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley.

El usuario de redes electrónicas, podrá optar o no por la recepción de mensajes de datos que, en forma periódica, sean enviados con la finalidad de informar sobre productos o servicios de cualquier tipo.”⁸³

Cuando se trataré de la prestación de servicios electrónicos, el consumidor que acceda a estos servicios, debe ser informado en forma amplia y suficiente sobre sus derechos y obligaciones, tal como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Los proveedores que ofrezcan bienes y servicios por medios electrónicos previa aceptación de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, corresponde ser informados sobre las condiciones y restricciones del bien o servicio adquirido; además de que los proveedores deben cumplir con ciertas normas técnicas de fabricación, calidad, cantidad, peso y características adecuadas.

⁸³ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 50.

La publicidad en materia de promoción e información de bienes y servicios electrónicos, debe estar apegado a lo que dicta la Ley Orgánica del Consumidor, descartando cualquier tipo de información engañosa dirigida al usuario o consumidor.

La insistencia en el envío de mensajes de datos o correos no deseados, será sancionado de acuerdo a la Ley; respetandose siempre los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónico.

4.3.2.1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Los Derechos del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece normas de protección al consumidor, otorgando ciertos derechos inherentes en su calidad de parte menos favorecida. En caso de duda, inclusive, la Ley establece que se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor, poniéndolo en un estado de preferencia.

La ley antes citada además establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.

Existen derechos fundamentales para el consumidor, los cuales, según el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, podemos agrupar los más inherentes al consumidor, de la siguiente manera: El derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales; el derecho a tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

“La ley establece además obligaciones a los proveedores para garantizar los derechos del consumidor; por ejemplo, todo proveedor es responsable de entregar al consumidor información veraz, clara y completa de los bienes o servicios ofrecidos, y así mismo se establece la obligación de que toda empresa o establecimiento comercial mantenga un libro de reclamos o quejas a disposición del consumidor.”⁸⁴

Normas sobre garantías

La principal garantía que se otorga al consumidor es que el producto o servicio que adquiere sea el que efectivamente requiere, elegido en completa libertad. Todos los bienes deberán exhibir su precio final, incluidos todos los impuestos, peso y medida de acuerdo a la naturaleza del producto.

⁸⁴ DERECHOS COMO CONSUMIDOR EN EL ECUADOR
<http://www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/#sthash.h5enwDSx.dpuf>

En el art. "Art. 10.- Idioma y Moneda.- Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida."⁸⁵

Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques y otros, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios deberán ser los que efectivamente se ofertan y se expresarán en idioma castellano y en moneda de curso legal. Los productos importados que tengan información en otro idioma deberán incorporar un añadido con esta información básica en el idioma establecido en la Ley.

Siguiendo con este análisis el "Art. 11.- Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía;

⁸⁵ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 10.

*así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.*⁸⁶

En el caso de productos cuya naturaleza sea durable como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Estas garantías serán otorgadas por el proveedor e indicadas en el producto de manera clara, las que tienen las siguientes particularidades:

El proveedor no podrá incorporar información engañosa o abusiva que lleve al consumidor a errores en su elección. La ley Orgánica de defensa del Consumidor, en su *“Art. 17, establece.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.”*⁸⁷

La información debe ser clara y precisa, tanto en el producto como en la publicidad que oferte dicho producto. El incumplimiento podría generar una multa, la suspensión de la venta y la corrección de la información.

⁸⁶ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 11.

⁸⁷ *Ibíd.* Art. 17.

Se debe incorporar las condiciones específicas y el sitio en el que el consumidor pueda reclamar por la garantía o hacer las consultas pertinentes sobre el producto. Esta información podría estar incluida en documento separado.

En la misma Ley en el “Art. 22.- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.”⁸⁸

La mercadería con defectos tiene que ser reparada por el proveedor. Si continúa el daño en el producto defectuoso, el consumidor tendrá derecho a que sea nuevamente reparado su producto en noventa días, libre de cargo. Pasado este plazo, el consumidor podrá reclamar, sin ningún costo, un nuevo producto que reemplace al anterior.

La fecha de caducidad debe estar claramente señalada en el producto, si es perecible.

⁸⁸ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 20.

La misma Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece la reparación por vicios ocultos en los bienes y servicios consumidos.

“Art. 20.- Defectos y Vicios Ocultos.- El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.”⁸⁹

De acuerdo a la Ley, existen ciertas prohibiciones que no acarrearán ningún tipo de consecuencia, inclusive éstas son nulas de pleno derecho y no producen efecto alguno. Está prohibido expresamente: Incorporar cláusulas en el contrato que eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

Establecer cualquier tipo de renuncia a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limite su ejercicio.

Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

⁸⁹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 20.

Imponer la utilización obligatoria de arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento.

“El Art. 43, de la Ley Orgánica del Consumidor se establecen Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- *Está prohibido incorporar cláusulas que autoricen exclusivamente al proveedor resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor.*
- *No se podrá incluir espacios en blanco que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o que sean ilegibles.*
- *Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.”⁹⁰*

Dentro de las definiciones propuestas en el Art. 2 de la Ley se menciona:

⁹⁰ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 43.

“Como publicidad abusiva a toda modalidad de información o comunicación comercial que pueda incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. También se considera publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

La ley entiende que es publicidad engañosa toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.”⁹¹

⁹¹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 2.

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

En otros países, también se han incorporado normas que vayan en procura de mejorar las condiciones de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, para ello tenemos las siguientes disposiciones que están contenidas en las siguientes leyes.

4.4.1. Legislación de Puerto Rico

En la legislación de Puerto Rico, existe la Ley de Firmas Electrónicas, encontrándose el siguiente artículo que está relacionado con la temática analizada.

“Artículo 9.-Derechos de los consumidores

Esta Ley no limita los derechos reconocidos por Ley o Reglamento a los consumidores. Si una legislación, Reglamento u otra disposición legal requiere que se le provean advertencias por escrito a los consumidores, proveer la información por medio de un documento electrónico satisface tal requisito si se cumplen las siguientes condiciones:

a. El consumidor ha convenido expresamente a tal uso, y no ha revocado su consentimiento.

b. Antes de que el consumidor prestase su consentimiento, se le proporcionó un aviso claro y visible, con el siguiente contenido:

i. Información sobre cualquier derecho u opción de que se le proporcione por escrito la información y el derecho a revocar su consentimiento de que se le provean las advertencias por medios electrónicos.

ii. Información sobre si el consentimiento sólo aplica a esa transacción particular o también a otras transacciones entre las partes.

iii. Descripción del procedimiento para revocar el consentimiento y para mantener al día la información del consumidor.

iv. Información de cómo obtener una copia en papel del documento electrónico.

c. Se le ha informado al consumidor, antes de que prestase su consentimiento, los componentes (hardware) y programas (software) que debe tener su equipo para poder acceder y retener documentos electrónicos, y ha consentido por medios electrónicos de manera tal que se puede inferir razonablemente que puede acceder a las advertencias contenidas en el documento electrónico.

d. Si luego de que el consumidor ha prestado su consentimiento, los

requisitos de los componentes (hardware) y programas (software) que debe tener su equipo para poder acceder y retener documentos electrónicos cambian de manera que se cree un riesgo real de que el consumidor no pueda posteriormente retener o acceder documentos electrónicos que contengan advertencias, la persona con la obligación de proveer las advertencias proporciona al consumidor una declaración con los cambios y el derecho de revocar su consentimiento, sin que se le imponga pago alguno u condición adicional a las establecidas inicialmente, y el consumidor consiente por medios electrónicos de manera tal que se puede inferir razonablemente que puede acceder a las advertencias contenidas en el documento electrónico.

e. Si alguna disposición legal requiere que el consumidor revise, reconozca o acuse recibo de las advertencias, tal requisito se entenderá satisfecho con relación a las advertencias por medio de documentos electrónicos si el método electrónico utilizado permite la revisión, el reconocimiento o el confirmar el recibo de las advertencias.⁹²

La Ley de Firmas Electrónicas de Puerto Rico, garantiza los derechos de los consumidores de servicios electrónicos, para ello la normativa citada

⁹² LEY DE FIRMAS ELECTRÓNICAS DE PUERTO RICO.
Obtenido de <http://www.lexjuris.com/lexlex/leyes2004/lexl2004359.htm>

emplea un apartado diferente para reconocer los derechos de los consumidores.

Siendo un derecho fundamental de los consumidores, previo a dar su consentimiento a aceptar mensajes de datos, ser informado en forma clara y visible sobre cualquier derecho u opción a proporcionar información por escrito y su derecho a revocar cualquier consentimiento.

Además el consumidor tiene el derecho a ser informado sobre el procedimiento a seguir para revocar su consentimiento cuando haya aceptado un mensaje de dato.

A ser informado cuando existieran cambios en el sistema informático (hardware y software), para no perjudicar al consumidor.

4.4.2. Legislación Peruana

En la legislación peruana, a través del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, se encuentra las siguientes normas que tienen relación con la temática investigada.

Dentro del Capítulo III, de la Prestación de Servicios, de Gobierno Electrónico y de la Certificación Digital a Cargo del Estado, Sección I, Aspectos Generales, se encuentra:

“Artículo 40º.- Del derecho ciudadano de acceso a servicios públicos electrónicos seguros.- El ciudadano tiene derecho al acceso a los servicios públicos a través de medios electrónicos seguros para la realización de transacciones de gobierno electrónico con las entidades de la Administración Pública, como manifestación de su voluntad y en el marco de lo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.”⁹³

La disposición anterior busca mantener la confidencialidad y seguridad de la información relativa a los solicitantes de certificados digitales. Además se brinda las garantías necesarias para la realización de transacciones electrónicas para los usuarios o consumidores.

En el artículo 41 se establecen principios generales de acceso a los servicios públicos electrónicos seguros:

“Artículo 41º.- De los principios generales de acceso a los servicios públicos electrónicos seguros.- La prestación de servicios públicos por medios electrónicos seguros deberá respetar lo establecido para tales efectos por la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 y en particular deberá ajustarse a los principios siguientes:

⁹³ REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES DEL PERÚ. Obtenido de: www.elperuano.com.pe

41.1. *Principio de legalidad, que exige respetar y observar las garantías y normativa vigente que regula las relaciones entre los ciudadanos y las entidades de la Administración Pública, principalmente observando el marco jurídico establecido por la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.*

41.2. *Principio de responsabilidad y calidad respecto a la veracidad, autenticidad e integridad de la información y servicios ofrecidos por las entidades de la Administración Pública a través de medios electrónicos.*

41.3. *Principio de presunción, reconocimiento y validez de los documentos electrónicos y medios de identificación y autenticación empleados en los trámites y procedimientos administrativos, siempre y cuando se respeten los lineamientos y requisitos establecidos por el presente Reglamento.*

41.4. *Principio de seguridad en la implantación y utilización de medios electrónicos para la prestación de servicios de gobierno electrónico, según el cual se exigirá a las entidades de la Administración Pública el respeto a los estándares de seguridad y requerimientos de acreditación necesarios para poder dotar de respaldo tecnológico y presunción legal suficiente a las operaciones que realicen por medios*

electrónicos, según lo establecido para tales efectos por la Autoridad Administrativa Competente.

41.5. Principio de protección de datos personales empleados en los trámites y procedimientos ante las entidades de la Administración Pública, así como aquellos mantenidos en sus archivos y sistemas, para lo cual se deberá tener en consideración los lineamientos establecidos por la Norma Marco sobre la Privacidad.

41.6. Principio de cooperación, tanto en la utilización de medios electrónicos, como en el acceso a la información obtenida de los ciudadanos por las entidades de la Administración Pública, a fin de lograr el intercambio seguro de datos entre ellas y garantizar la interoperabilidad de los sistemas y soluciones que adopten para lograr, de manera progresiva y en la medida de lo posible, la prestación integrada de servicios a los ciudadanos.

41.7. Principio de usabilidad en la prestación de los servicios de certificación, brindando la información y los sistemas de ayuda necesarios, de manera que los usuarios puedan acceder a dichos servicios de manera efectiva, eficiente y satisfactoria.⁹⁴

⁹⁴ REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES DEL PERÚ. Obtenido de: www.elperuano.com.pe

En la Legislación peruana se establecen una serie de principios, con la finalidad de garantizar el acceso seguro de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, ya que el Estado peruano es el encargado de vigilar que las transacciones electrónicas sean seguras para los consumidores.

4.4.3. Legislación Española

En la legislación española sobre Firmas Electrónicas, se establece la protección de datos personales de los usuarios o consumidores. En efecto, el Artículo 17 de esta Ley dispone que:

“Artículo 17. Protección de los datos personales.

1. El tratamiento de los datos personales que precisen los prestadores de servicios de certificación para el desarrollo de su actividad y los órganos administrativos para el ejercicio de las funciones atribuidas por esta ley se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo.

2. Para la expedición de certificados electrónicos al público, los prestadores de servicios de certificación únicamente podrán recabar datos personales directamente de los firmantes o previo

consentimiento expreso de éstos. Los datos requeridos serán exclusivamente los necesarios para la expedición y el mantenimiento del certificado electrónico y la prestación de otros servicios en relación con la firma electrónica, no pudiendo tratarse con fines distintos sin el consentimiento expreso del firmante.

3. Los prestadores de servicios de certificación que consignen un seudónimo en el certificado electrónico a solicitud del firmante deberán constatar su verdadera identidad y conservar la documentación que la acredite. Dichos prestadores de servicios de certificación estarán obligados a revelar la identidad de los firmantes cuando lo soliciten los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas y en los demás supuestos previstos en el artículo 11.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en que así se requiera.

4. En cualquier caso, los prestadores de servicios de certificación no incluirán en los certificados electrónicos que expidan, los datos a los que se hace referencia en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.⁹⁵

El la disposición anterior se regula la actividad de prestación de servicios de certificación estableciendo las obligaciones a que están sujetos

⁹⁵ LEY DE FIRMAS ELECTRÓNICAS ESPAÑOLA.
noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/159-2003.html

los prestadores —distinguiendo con nitidez las que solamente afectan a los que expiden certificados reconocidos—, y el régimen de responsabilidad aplicable; para garantizar a los consumidores de servicios electrónicos, los datos personales.

Es importante mencionar que la legislación española, protege los datos de los consumidores para certificar los mismos; en caso de tener controversias con los proveedores de bienes o servicios.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos que se han empleado con la finalidad de desarrollar el presente trabajo de investigación, son los que se describen a continuación:

5.1 MATERIALES UTILIZADOS

Entre los materiales que se emplearon para el desarrollo de este trabajo están los siguientes: textos relacionados con la temática, entre ellos libros, revistas, material de internet, códigos y leyes; recursos tecnológicos como computadora, calculadora, impresora, y proyector infocus; material de escritorio es decir papel, tinta, engrapadoras, perforadoras, folders, etc.

5.2 MÉTODOS

Para la elaboración de esta presente investigación jurídica, se utilizó diferentes métodos y técnicas que facilitaron el desarrollo de esta investigación, los métodos que se utilizó son los siguientes:

- **Método Teórico-deductivo.-** En esta investigación se lo empleó para el procesamiento de la información de campo.

- **Método Científico.-** Este método se lo empleó, para describir los procedimientos de síntesis y análisis, que permitieron concretar tanto las ideas recabadas de los principales tratadistas que fueron citados en el desarrollo de la parte teórica, como los criterios y opiniones de las personas que intervinieron en el proceso investigativo de campo.
- **Método Deductivo:** Con este método se hizo posible identificar el objeto de estudio y determinar los componentes individuales que lo integran. Se estableció conclusiones lógicas, ya que fue la razón inherente a cada fenómeno, sobresaliendo lo más significativo de esta problemática analizada.
- **Método Inductivo:** Este método permitió partir de los aspectos particulares del trabajo orientándose hacia la determinación del problema de investigación
- **El método bibliográfico:** Se empleó para realizar la consulta correspondiente a la estructuración del marco conceptual, doctrinario y jurídico que consta en la revisión de literatura; y se usó además el método descriptivo, en base al cual se describen los principales componentes de la temática investigada.
- **El método analítico sintético:** Este método se lo utilizó en la parte teórica, en donde se analizan los criterios que los tratadistas han

vertido sobre cada una de las categorías conceptuales que integran la revisión de literatura, y se sintetizan aquellas opiniones más interesantes; y también fue empleado en la investigación de campo para analizar los resultados y opiniones obtenidas a través de las técnicas de investigación, y sintetizar la posición de orden personal al respecto.

- **Método comparativo**, Se usó para realizar el estudio de la legislación comparada, es decir de los referentes jurídicos que acerca del problema investigado se encuentran recopilados en la normativa de otros países.

De igual forma en la investigación de campo se analizan los pronunciamientos de las personas encuestadas y entrevistadas, para sintetizar esos criterios y dar un aporte personal sobre ellos, en este caso se emplea además el método estadístico que sirve para la presentación de los resultados obtenidos, y el análisis e interpretación de esta información.

5.3 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

Entre las técnicas que se utilizaron para el desarrollo del trabajo investigativo se debe mencionar primeramente, la consulta bibliográfica que fue aplicada con la finalidad de recopilar información teórica, de orden

conceptual, doctrinario y jurídico y presentarla como sustento del estudio, en la revisión de literatura.

Además se recurrió a la utilización de la técnica de la encuesta, aplicada a un número de treinta profesionales del Derecho, que se desempeñan en el libre ejercicio, desarrollando su actividad profesional del Derecho, en la provincia de Zamora Chinchipe. Esta técnica se empleó con el propósito de obtener las opiniones de las personas encuestadas acerca de la problemática, y determinar si la misma tiene o no incidencia en la sociedad ecuatoriana.

De igual forma se recurrió al empleo de la técnica de la entrevista, aplicada a cinco personas, todas profesionales del Derecho que actualmente desempeñan funciones relacionadas con el problema investigado, entre ellos a un Juez Multicompetente del cantón Chinchipe, Secretario Multicompetente del cantón Chinchipe, al Fiscal del cantón Chinchipe, al Procurador Síndico del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chinchipe, y a un Abogado en libre ejercicio.

Los resultados de la investigación se presentan de forma ilustrada mediante tablas y círculos estadísticos, presentándose en forma discursiva con deducciones derivadas del análisis de los criterios y datos concretos, que nos sirvieron para la verificación de los objetivos e hipótesis llegando a las conclusiones y recomendaciones.

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la Aplicación de las Encuestas

De acuerdo al título de la presente investigación jurídica denominada: “REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS.”, para la aplicación de la técnica escogida, se estructuró un formulario de encuesta que contiene cinco preguntas relacionadas de manera directa con la temática propuesta. La misma que ha sido aplicada a 30 Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe, con la finalidad de hacer una recopilación de información necesaria para describir las manifestaciones y problemas jurídicos que se suscitan en la problemática planteada.

La información que se logró recopilar a las personas encuestadas se presenta, analiza e interpreta a continuación.

PRIMERA PREGUNTA

- 1. ¿Cree usted, que los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

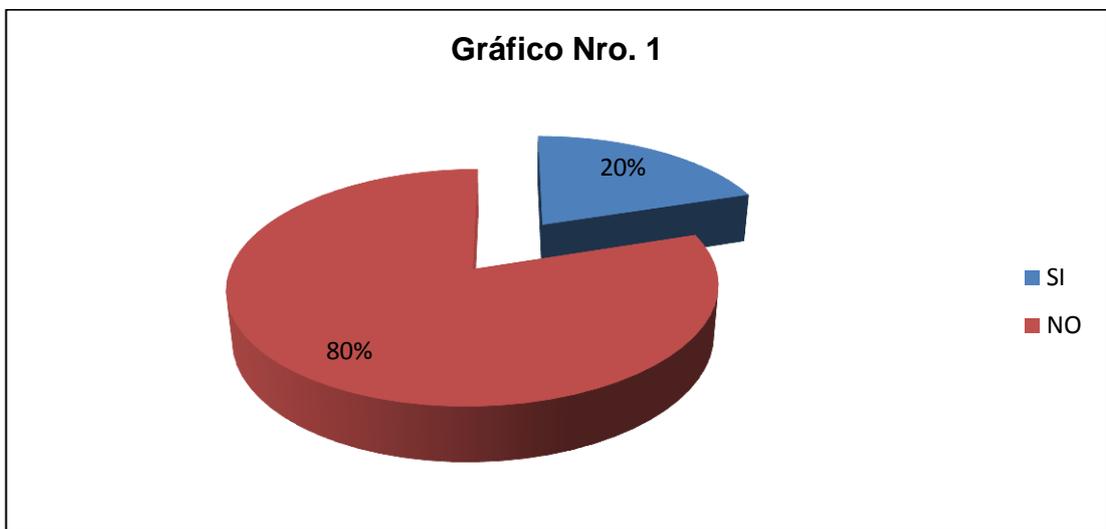
SI () NO (). ¿Por qué?

Cuadro Nro. 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	20%
NO	24	80%
TOTAL	30	100%

Fuente: Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.



INTERPRETACIÓN

De los 30 encuestados, 6 que corresponden al 20% consideran que los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios; mientras que 24 de los encuestados que equivalen al 80% consideran que los Mensajes de Datos, no son medios seguros para realizar

negociaciones electrónicas entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados reportados en esta primera pregunta, se puede evidenciar que los mensajes de datos establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, no son medios seguros para realizar cualquier negociación electrónica, entre el usuario o consumidor de bienes y servicios con el proveedor, porque en muchos de los casos, el consumidor no tiene una verdadera garantía de los bienes y servicios adquiridos.

SEGUNDA PREGUNTA

2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?

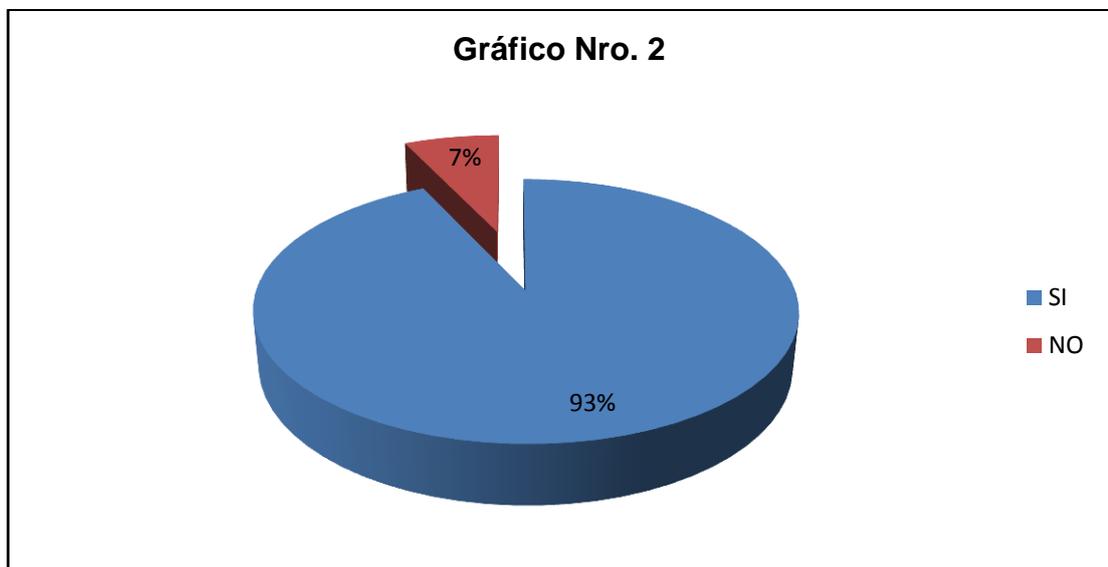
SI () NO (). ¿Por qué?

Cuadro Nro. 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos en la segunda pregunta 28 de los encuestados que corresponden a un 93% manifestaron que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas en el contrato electrónico con el proveedor de bienes y servicios electrónicos; en cambio 2 de los profesionales del Derecho encuestados que corresponden a

un 7% manifestaron que no se vulnera ningún derecho constitucional a los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.

ANÁLISIS

Si bien es cierto la Constitución de la República del Ecuador, como norma suprema del sistema jurídico ecuatoriano, establece en su normativa respectiva los derechos que tienen los consumidores y usuarios, a recibir bienes y servicios de óptima calidad, éstos no se cumplen debido a que no se respetan las estipulaciones establecidas en un contrato electrónico con cualquier proveedor de bienes y servicios, que sean ofertados en la red informática.

TERCERA PREGUNTA

- 3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?**

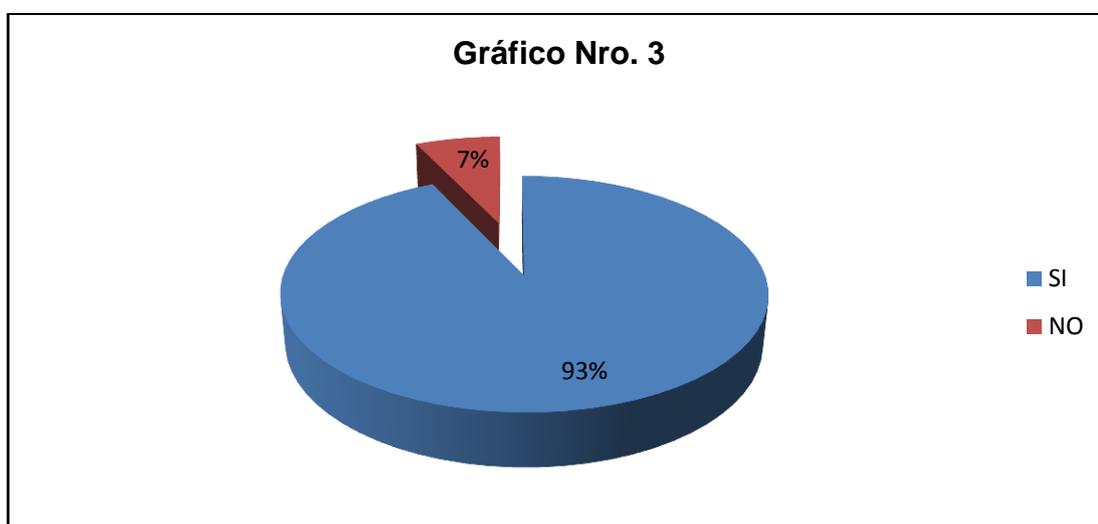
SI () NO (). ¿Por qué?

Cuadro Nro. 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.



INTERPRETACIÓN

En la tercera pregunta, 28 de los encuestados que corresponden a un 93% expresaron que efectivamente se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos no deseados al consumidor, sin embargo 2 de los encuestados que corresponde a un 7% dijeron que no se vulnera ningún derecho constitucional a los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.

ANÁLISIS

Casi la mayoría de los encuestados consideran que se vulneran los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, ya que la Constitución de la República del Ecuador establece como un derecho fundamental la libre contratación, además se viola la privacidad de las personas, al enviar este tipo de mensajes no deseados o spam se viola lo establecido en la seguridad jurídica de las personas, sin respetarse lo establecido en el marco del buen vivir de los ciudadanos ecuatorianos.

CUARTA PREGUNTA

- 4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?**

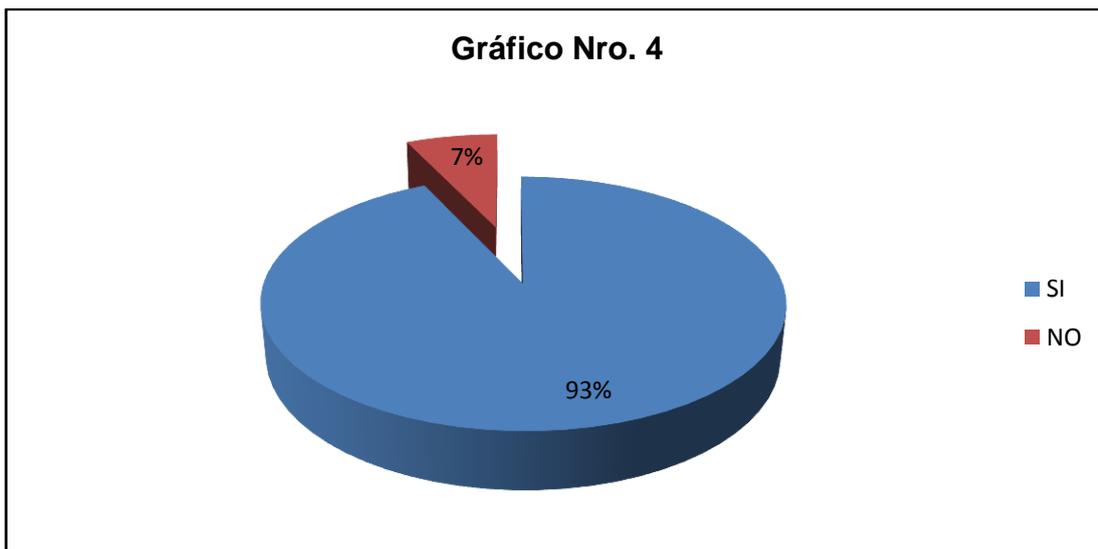
SI () NO (). ¿Por qué?

Cuadro Nro. 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.



INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos 28 de los encuestados correspondientes a un 93% manifestaron que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, ya que no se respeta lo establecido en la Constitución, ni en las normas jurídicas correspondientes; mientras que un mínimo de 2 encuestados equivalente al 7%, indicaron que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos no se encuentran en un estado de inseguridad jurídica.

ANÁLISIS

En esta pregunta, la mayoría de los profesionales del Derecho encuestados supieron manifestar que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos en la mayoría de los casos se encuentran en un

estado latente de inseguridad jurídica al no respetarse los derechos fundamentales previstos en la Constitución, ni lo establecido en la Leyes competentes, ya que muchos de los afectados por diversas circunstancias no pueden reclamar sus derechos.

QUINTA PREGUNTA

5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?

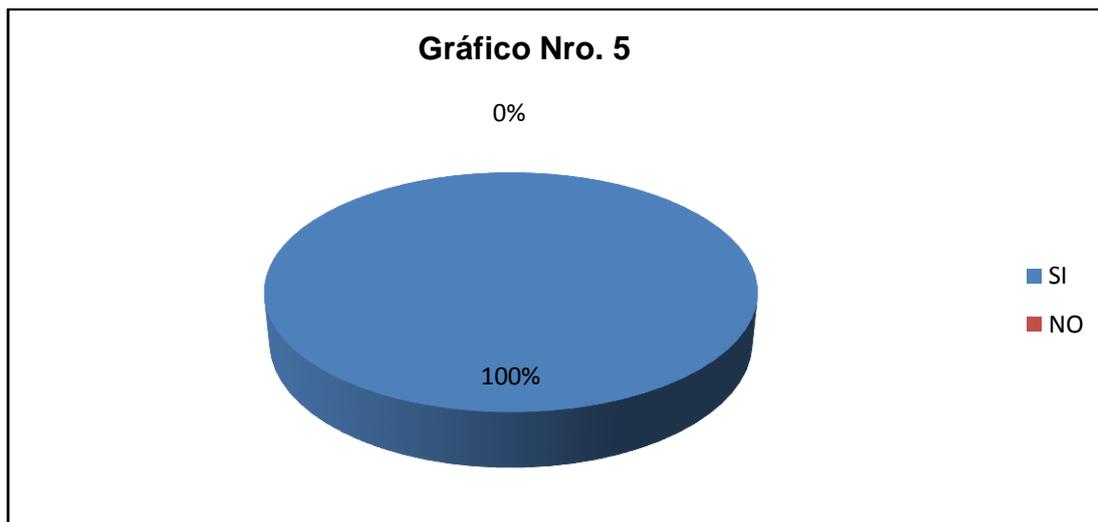
SI () NO (). ¿Por qué?

Cuadro Nro. 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Abogados en libre ejercicio de la provincia de Zamora Chinchipe.

Autor: Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.



INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifestaron que se hace necesario reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.

ANÁLISIS

Como se puede comprobar en las respuestas obtenidas en esta interrogante, la mayoría de los encuestados expusieron que es necesario reformar la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo que respecta a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, para así garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, tal como lo establece el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador.

6.2. Resultados de la Aplicación de las Entrevistas

Con el objeto de obtener diversas opiniones sobre el tema para sustentar esta investigación, se ha realizado un total de cinco entrevistas a diferentes profesionales del derecho de la provincia de Zamora Chinchipe, de quienes se obtuvieron los siguientes criterios:

PRIMERA ENTREVISTA A

JUEZ DE LA UNIDAD MULTICOMPETENTE DEL CANTÓN CHINCHIPE

- 1. ¿Cree usted, que los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

No son medios seguros porque a pesar de que están reglamentados en la Ley respectiva, los derechos de los consumidores de estos servicios no se respetan y no existe la seguridad que se debería tener para este tipo de connotaciones.

- 2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el**

contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?

Si se están vulnerando los derechos constitucionales, a pesar de que la Constitución es garantista de los derechos de todas las personas; todo contrato legalmente celebrado es ley para las partes y al no respetarse las cláusulas establecidas, se está vulnerando los derechos de los usuarios de estos servicios.

3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?

Sí, porque cuando uno de los derechos establecidos en la carta magna, es la libre contratación, además de la privacidad y al enviar este tipo de mensajes de datos se atenta contra la seguridad jurídica que implica este tipo de contratación.

4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?

Si, al no respetarlos porque estos son derechos fundamentales previstos en la Constitución, claro que sí, que incluso puede acarrear responsabilidades reales entre las partes.

5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?

Se debe reformar la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, de esta manera se regulen las relaciones concernientes de los consumidores y los proveedores de estos servicios de forma legal y segura.

SEGUNDA ENTREVISTA A
UN SECRETARIO DE LA UNIDAD MULTICOMPETENTE DEL CANTÓN
CHINCHIPE

- 1. ¿Cree usted, qué los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

Porque dentro de este proceso pueden haber irregularidades al momento de llegar a una contratación y no existe la total seguridad para medio de este tipo de compras realizadas entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.

- 2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?**

Porque a ocasiones no hay la ayuda necesaria para hacer los reclamos puntualmente

- 3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?**

En cuanto a la sanción que reciben por hacer en cierta manera falsa publicidad

- 4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?**

Siempre abra ese temor a la inseguridad jurídica debido a los nuevos inventos que tienen otras personas para delinquir y hacia ellos se sumerge la inseguridad jurídica

- 5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?**

Porque debe garantizarse más derechos de los consumidores y en sí de todas las personas que hacen este tipo de comercio Y no deje vacíos legales que perjudiquen los intereses económicos de los ciudadanos.

TERCERA ENTREVISTA
AL FISCAL DEL CANTÓN CHINCHIPE

- 1. ¿Cree usted, que los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

Como la tecnología avanza y se va descubriendo nuevas formas de conocimiento a través de esto puede quedar desprotegida la información proporcionada es decir no tendría la seguridad suficiente.

- 2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?**

Se está quebrantando el derecho de cada persona a su privacidad y sobre todo se está dando paso a que se cometa un delito que es la violación de confidencialidad.

- 3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían**

registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?

Son considerados spam y por ende se puede decir que no son confiables

4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?

Aun no existe una ley en la que esté totalmente establecido como llevar a cabo un contrato o transacción electrónica

5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?

Al ser una materia nueva de estudio dentro del derecho se debería establecer normas claras y precisas las mismas que deben enfocarse en la protección de los usuarios de los mismos para evitar con ese los llamados delitos electrónicos los mismos que al no existir una normativa clara para castigarlos quedan en la impunidad.

CUARTA ENTREVISTA

REALIZADA AL PROCURADOR SÍNDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHINCHIPE

- 1. ¿Cree usted, qué los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

Estos no son medios seguros debido a que dentro del campo informático siempre existirán personas especializadas en esta materia, las cuales podrán ingresar a datos de las distintas personas que se encuentren en estas negociaciones electrónicas

- 2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?**

A mi parecer si se vulnera los derechos debido a que la Constitución garantiza el derecho a la inviolabilidad de los datos personales de cualquier persona en general.

- 3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?**

Si se vulneran porque estos no son consentidos por la persona que va a consumir

- 4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?**

Si se encuentran en un estado de indefensión de inseguridad jurídica porque los derechos constitucionales son fundamentales para todas las personas y deben ser respetados

- 5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?**

Si se debe reformar esta ley, debido a que se debe garantizar mayor seguridad a los usuarios de estos servicios.

QUINTA ENTREVISTA

REALIZADA A UN ABOGADO EN LIBRE EJERCICIO DEL CANTÓN CHINCHIPE

- 1. ¿Cree usted, qué los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?**

A veces son vulnerados y no se rigen a la Ley, a los contratos y no dan una buena información en la presentación de los bienes y servicios ofertados por parte del proveedor de bienes y servicios hacia el consumidor.

- 2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?**

Tiene que haber un mayor control a la ya estipulada en los contratos electrónicos por parte del "Conatel" para que así sean respetados los derechos constitucionales de los consumidores de servicios electrónicos.

- 3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?**

Porque no se respeta la voluntad del consumidor a elegir libremente los bienes y servicios que necesita.

- 4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?**

La violación de los derechos constitucionales a los usuarios de servicios electrónicos se produce, al no facilitar la información requerida al usuario o consumidor; en este caso el organismo de control tiene que verificar y controlar a las entidades de información.

- 5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?**

Se debe realizar las reformas necesarias a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, para que no se siga vulnerando los derechos constitucionales de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos (redes sociales), teniendo una veraz información electrónica.

COMENTARIO

Nuestra Constitución establece en su normativa los derechos que tienen las personas usuarias y consumidoras, a recibir bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con total libertad, libre de toda información engañosa sobre su contenido y características.

Es así que en la actualidad no se reconoce los derechos de las personas usuarias o consumidoras de servicios electrónicos con el carácter de derechos humanos, constitucionales reconocidos y garantizados. No se establece mecanismos de control de calidad claros ni un sistema de protección, reparación y sustitución de derechos.

Las sanciones, no responden a la realidad económica actual.

Mientras en el actual marco constitucional se reconoce una economía popular y solidaria, que exige precautelarse la relación entre proveedores, personas consumidoras y usuarias, Estado y naturaleza como sujeto de

derecho.

Siendo el grupo más perjudicado los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, dejándose en indefensión a las personas usuarias y consumidoras y en muchas veces su revictimización, sumado a esto, la no regulación de algunos servicios y contratos de adhesión (contratos electrónicos) por lo que muchos ecuatorianas y ecuatorianos se encuentran afectados en su patrimonio económico y familiar.

De conformidad con la actual Constitución las personas usuarias y /o consumidoras se encuentran dentro del CAPÍTULO TERCERO referente a los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y por lo mismo, la normativa competente debe estar relacionada con lo que dicta la Constitución:

- a.** Establecer mecanismos de control de calidad.
- b.** Procedimientos de defensa de las personas usuarias o consumidoras.
- c.** Sanciones por vulneración de derechos
- d.** Reparación e indemnización por deficiencia, daños, mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos que no fueran ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito.

7. DISCUSIÓN

7.1. VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos que se plantearon para ser verificados de acuerdo con la información obtenida, en el presente desarrollo de este trabajo investigativo, son los siguientes:

OBJETIVO GENERAL:

- ✚ ***Realizar un estudio jurídico, doctrinario, respecto de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, previstos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos.***

Este objetivo se verifica positivamente, pues en el desarrollo de la investigación se ha realizado un análisis enfocado directamente, a estudiar conceptual, doctrinaria y jurídicamente, realizándose un estudio amplio de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, previstos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos.

Lo que ha sido corroborado con el análisis de la normativa legal empezando por la Constitución de la República del Ecuador, cuyo análisis comparado con otras legislaciones en torno al presente tema ha permitido determinar que Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, no son medios

seguros para realizar cualquier negociación electrónica entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios electrónicos, ya que en muchos de los casos no se respetan las estipulaciones hechas en el contrato electrónico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Los objetivos específicos planteados para ser contrastados en el presente trabajo de investigación, se refieren a lo siguiente:

- ✚ ***Demostrar que los derechos garantizados en la Constitución, a los consumidores, se ven afectados cuando reciben bienes y servicios de distinta calidad por parte de los proveedores.***

El primer objetivo específico se cumplió satisfactoriamente, en la aplicación de las encuestas que se realizó a treinta profesionales del derecho en libre ejercicio, en la segunda, tercera y cuarta pregunta se obtuvo un porcentaje similar del 93%, los encuestados coinciden que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, cuando no se respeta las disposiciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos, dejándose en un estado de inseguridad jurídica a los usuarios o consumidores de servicios electrónicos

También en las entrevistas realizadas a los cinco entrevistados, coinciden en que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulneran sus derechos constitucionales, cuando no se respetan las estipulaciones celebradas en un contrato electrónico.

✚ Realizar un estudio comparado, sobre la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, respecto de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos.

El segundo objetivo específico se verificó positivamente en el desarrollo de la revisión de literatura en el marco doctrinario y jurídico correspondiente, se comprobó que los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos del Ecuador, daban pasó a diversas confusiones, respecto de otras legislaciones analizadas, en donde claramente se protege al usuario a consumidor de servicios electrónicos, para evitar que sean vulnerados sus derechos constitucionales.

✚ Proponer una reforma legal a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice al consumidor recibir los bienes y servicios que fueron ofertados.

Este objetivo se verifica en su totalidad, corroborándose con la aplicación de las encuestas y las entrevistas, ya que en la quinta pregunta el 100% del universo investigado, señalaron que debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, a fin de garantizar, al usuario o consumidor de servicios electrónicos recibir bienes y servicios de óptima calidad, al cual fueron ofertados, tal como lo establece la Constitución en su normativa respectiva, garantizándose los derechos de los usuarios o consumidores de estos servicios.

Por lo antes expuesto y corroborando la verificación de este objetivo, en la parte final del trabajo investigativo se presenta la correspondiente propuesta de reforma.

7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En el proyecto de investigación, se realizó el planteamiento de una hipótesis para ser contrastada de acuerdo con los resultados obtenidos, la cual alude lo siguiente:

En el artículo 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, menciona, que los mensajes de datos o registros electrónicos, que vayan a ser utilizados posteriormente por el consumidor, debe ser informado con claridad sobre dichos mensajes o registros electrónicos, de ahí que en el inciso tercero del artículo antes

citado, hace referencia a que dichos registros electrónicos o mensajes de datos, pueden ser cambiados, sin sufrir ninguna vulnerabilidad de los derechos que tienen los consumidores, ya que estos se ven obligados en muchos de los casos a aceptar bienes y servicios de distintas características, contenido y calidad, por parte del proveedor de bienes y servicios, lo que ocasiona inseguridad jurídica, al consumidor, a más de las pérdidas económicas que sufre.

La hipótesis planteada se contrasta favorablemente, esto se confirma con la aplicación de las encuestas, ya que en la segunda pregunta el 93% señalaron estar de acuerdo que a los usuarios o consumidores de servicios electrónicos se les vulnera, sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos, más aún si tomamos en cuenta que el usuario o consumidor de servicios electrónicos se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, ratificándose lo afirmado por los encuestados en la cuarta pregunta con un porcentaje del 93%, de los indagados indican, que efectivamente este grupo se encuentra en estado de indefensión al no respetárseles sus derechos constitucionales.

De igual manera los entrevistados afirman que se están vulnerando los derechos de los usuarios o consumidores electrónicos, al no respetarse lo estipulado en el contrato electrónico, llevado a cabo entre ambas partes, lo que ocasiona pérdidas económicas a este grupo, al recibir bienes y

servicios de distinta calidad y características al propuesto, por parte de los proveedores.

Finalmente el 100% de las personas encuestadas al responder la quinta pregunta que se les formuló aceptan que es necesario plantear un proyecto de reforma la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, a fin de garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.

7.3. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA PARA LA PROPUESTA DE REFORMA LEGAL

Como fundamentos para sustentar la propuesta de reforma jurídica que constará en la parte final de esta investigación se pueden precisar lo siguiente:

En la Constitución de la República del Ecuador se garantizan los derechos específicos de las personas usuarias y consumidoras, cuya protección se encuentran dentro de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, sin embargo su no cumplimiento cabal de sus derechos se hace evidente.

Según el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador, se garantiza el derecho de las personas usuarias y consumidoras, en los siguientes términos:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”⁹⁶

Así mismo, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 54, manifiesta:

“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén

⁹⁶ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 52.

de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

*Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que pongan en riesgo la integridad o la vida de las personas.*⁹⁷

Dentro de lo que establece el Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo I, Inclusión y Equidad, enuncia lo siguiente:

“Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad (...).”⁹⁸

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Capítulo II, Derechos y Obligaciones, de los Consumidores, garantiza los siguientes derechos:

“Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del

⁹⁷ *Ibíd.* Art. 54.

⁹⁸ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 341.

consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;*
- 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;*
- 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;*
- 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;*
- 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;*
- 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales. (...)⁹⁹*

⁹⁹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 4.

De acuerdo a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Capítulo III, de los Derechos de los Usuarios o Consumidores de Servicios Electrónicos, expresa:

“Art. 48.- Consentimiento para aceptar mensajes de datos.- Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes.

El usuario o consumidor, al otorgar o confirmar electrónicamente su consentimiento, debe demostrar razonablemente que puede acceder a la información objeto de su consentimiento.

Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado sin la imposición de ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas

modificaciones afecten los derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo.”¹⁰⁰

De ahí, que se deben tener normas jurídicas claras, que garanticen la seguridad jurídica de los ecuatorianos, constituyéndose en un principio, a cuyo respeto aspira toda sociedad, por ello la certeza, la vigilancia plena y efectiva de las normas legales son condiciones indispensables para la seguridad jurídica, y éstas deben ser previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

¹⁰⁰ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 48.

8. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se ha llegado en este trabajo son las siguientes:

- Los Mensajes de Datos establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, no son medios seguros para realizar cualquier negociación electrónica, entre el usuario o consumidor de bienes y servicios con el proveedor, porque en muchos de los casos, el consumidor no tiene una verdadera garantía de los bienes y servicios adquiridos.
- La Constitución de la República del Ecuador, en el Art 52, garantiza a las personas el derecho a disponer de bienes de óptima calidad; sin embargo, en la actualidad se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores de servicios electrónicos, al recibir bienes y servicios de distinta calidad y características a los solicitados, al proveedor de bienes y servicios.
- El correo no deseado o spam vulnera los derechos constitucionales de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, ya que la Constitución de la República del Ecuador establece como derechos fundamentales de libertad, el derecho a la libertad de contratación, además del derecho a la intimidad personal de las personas,

contraviniendo lo que dicta el Régimen del Buen Vivir de las personas.

- Los usuarios o consumidores de servicios electrónicos en la mayoría de los casos se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica al no respetarse los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, debido a que los afectados por diversas circunstancias no pueden reclamar sus derechos.

- Se debe reformar la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, para garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, tal como lo establece el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador.

9. RECOMENDACIONES

En base al desarrollo de la presente investigación jurídica, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Al Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONETEL, ejercer mayor control al momento de que los proveedores de bienes y servicios envíen cualquier mensaje de datos, fax, correo electrónico, páginas web, etc., para garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.
- A los usuarios o consumidores para que se respeten sus derechos, ya que éstos son irrenunciables, por ello se debe establecer multas y sanciones pecuniarias más rigurosas a los proveedores de bienes y servicios electrónicos, para que así cumplan con las cláusulas establecidas en el contrato electrónico, y no se cambien la calidad, cantidad y características del producto solicitado por parte del usuario o consumidor.
- Establecer sanciones penales más drásticas a todos los proveedores que envíen mensajes de datos electrónicos no solicitados, que contengan un programa que se instale en un terminal con cualquier fin, sin el consentimiento del receptor del mensaje. Así mismo los mensajes con contenido pornográfico de menores, o el que oferte la

venta de medicamentos sin receta médica, mensajes de índole religiosas, o que contengan propaganda política de ciertos partidos políticos, además de los mensajes que no entreguen medios para identificar al emisor del mensaje

- A los Asambleístas para que expidan leyes jurídicas claras, públicas y aplicables, acordes a la realidad actual, garantizándose los derechos constitucionales de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, previniendo así, a que este grupo se encuentre en un estado de inseguridad jurídica.

- A la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, para que a través de la Comisión Legislativa Correspondiente, se sirva revisar y analizar la propuesta jurídica que se encuentra en este trabajo, y si se considera pertinente, sea debatida y mejorada, con el propósito de ponerla en vigencia para la mejor protección de los derechos usuarios o consumidores de servicios electrónicos.

9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA



REPÚBLICA DEL ECUADOR

ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza el derecho a las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

QUE, el Art. 54, de la actual Constitución de la República del Ecuador manifiesta que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil

y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que pongan en riesgo la integridad o la vida de las personas

QUE, el Art. 341 de la Constitución establece que el Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

QUE, el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos,

de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.

QUE, el Art. 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos expresa: Consentimiento para aceptar mensajes de datos.- Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes.

El usuario o consumidor, al otorgar o confirmar electrónicamente su consentimiento, debe demostrar razonablemente que puede acceder a la información objeto de su consentimiento.

Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado sin la imposición de ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas modificaciones afecten los derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo.

QUE, se deben tener normas jurídicas claras, que garanticen la seguridad jurídica de los ecuatorianos, constituyéndose en un principio, a cuyo respeto aspira toda sociedad, por ello la certeza, la vigilancia plena y efectiva de las normas legales son condiciones indispensables para la seguridad jurídica, y éstas deben ser previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

En uso de las atribuciones que le confiere el numeral 6 del artículo 120 de la Constitución de la República del Ecuador, resuelve expedir la siguiente:

**PROYECTO DE LEY REFORMATORIA AL ART. 48, DE LA LEY DE
COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE
DATOS**

Art. 1.- Agréguese luego del Art. 48, el siguiente artículo innumerado:

Art...- Reformas para garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.- Cuando los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, llegaren a adquirir un bien o servicio, a través de mensajes de datos, ya sean éstos: documentos electrónicos, registros electrónicos, correo electrónico, servicios web, telegrama, télex, fax e intercambio electrónico de datos, por parte del proveedor de bienes y servicios, previo a su consumo o uso efectivo del bien o servicio adquirido por el usuario o consumidor, deberá reunir la calidad, cantidad y características del producto solicitado por parte del usuario o consumidor.

Sin perjuicio de las sanciones penales a que hubiere lugar a los proveedores que cambiaren el bien o servicio adquirido, serán sancionados con una pena equivalente al de quinientos a tres mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Todas las normas que en su contenido se opongan a la presente Ley, quedan derogadas.

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta Ley, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, a los..... días, del mes de....., del año.....

f). PRESIDENTE (a) DE LA ASAMBLEA NACIONAL

f). SECRETARIO GENERAL

10. BIBLIOGRAFÍA

- BONFATTI, Mari Alberto, en su obra *Derecho del Consumidor y usuario*, Buenos Aires, Argentina, Edit. Abeledo, Perrot, 2001, p. 88.
- CARRASCOSA LÓPEZ, “*Valor probatorio del documento electrónico*”, en *Informática y Derecho*, núm. 8, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Mérida, 1995, p. 155.
- CASTELBLANCO, Cristián. *La Seguridad Jurídica, Motor del Desarrollo*. p. 3. Obtenido de www.castelblancoyasociados.com/La%20Seguridad%20Jurídica.doc
- CERVANTES, Villalba Omar Vinicio. “*Aplicaciones de los principios a la Defensa de los Consumidores*”. UTPL. Escuela de Ciencias Jurídicas. 2008. p. 12.
- COELLO, Vera Carlos Alberto. “*El Contrato Electrónico*”. Juez Undécimo de lo Civil de Guayaquil COELOC@funcionjudicial-guayas-gov.ec. ccoello@espolnet.net.
http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=63

- COMERCIO ELECTRÓNICO. Obtenido de:
http://html.rincondelvago.com/comercio-electronico_12.html

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2008.

- COMERCIO ELECTRÓNICO. LEGISLACIÓN NACIONAL– ARGENTINA. LEY 25.506 FIRMA DIGITAL.
<http://www.sice.oas.org/e-comm/legislation/arg/arg25506.asp>

- Del CARPIO Narváez Luis. *“La contratación electrónica”*.
<http://www.derechoycambiosocial.com/revista018/contratacion%20electronica.htm>

- FARINA, Juan. *Contratos Comerciales Modernos*, 2da. Edición, Editorial Astrea, Argentina, 1999, Pág. 7

- FARINA Juan. *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Buenos Aires, Editorial Astrea, primera edición, 1995, pp. 16 y 17.

- FERNÁNDEZ, Fernández, Rodolfo, *“Contratación electrónica: la prestación del consentimiento en Internet”*, Ed. J.M. Bosch Editor, Barcelona 2001, p. 17.

- GARCÍA, Falconí José. *La Seguridad Jurídica*. Obtenido de Derecho Ecuador.com:http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=6479:la-seguridad-juridica&catid=31:derecho-constitucional

- GONZÁLEZ López Oscar Rodrigo, *Comercio Electrónico*, primera edición, Editorial AMAYA MULTIMEDIA, Fuenlabrada, Madrid - España, 2006, 318 p.

- GORENA, Belling Luis Fernando. *La legislación del comercio electrónico de los servicios profesionales en la Comunidad Andina de Naciones*. Biblioteca digital andina de la Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Bolivia. pp. 37 y 38. www.comunidadandina.org/BDA/docs/BO-INT-0002.pdf

- GUTIÉRREZ, Álvaro. “*El comercio electrónico en el derecho comparado*”, Bogotá, Colombia, Revista R.E.D.I., <http://www.publicaciones.derecho.org/redi.pdf>

- HERRMANN, Fernández Patricia. “*Comercio Electrónico*”. Texto Guía, p. 64, publicado por la UTPL en 2005.

- IMBACHÍ, Cerón Jair Fernando. *La protección del consumidor en el entorno digital*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. p. 5.
www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_colecc/documents/7lmbachi.pdf

- JULIEMNE, Dorta Héctor. “*Utilización y conservación de los soportes electrónicos*”
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5Ag2TXLz9hsJ:eprints.rclis.org/5128/1/utilizacion.pdf+que+son+los+soportes+electr%C3%B3nicos+%22electronicos+%22+filetype:pdf&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

- LASARTE, Álvarez Carlos. *Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios*. Madrid. Editorial Dykinson, S. I. 2003. p.62.

- LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR.

- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000. Art. 10.

- LEY DE FIRMAS ELECTRÓNICAS ESPAÑOLA.
noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l59-2003.html

- LORENZETTI, Ricardo. “*Comercio Electrónico*”. Editorial Abeledo-Perrot. Buenos Aires. pp. 55, 67.

- LORENZETTI, Ricardo. “Comercio Electrónico y Defensa del Consumidor”
<http://www.latinlex.com/ar/contenidos/doctrinas/doctrina41.htm>

- LUZ CLARA, Bibiana “Manual de Derecho Informático”, pág. 132 Ed. Jurídica Nova Tesis.

- MENDOZA, Aníbal Luis, MENDOZA, Adriana. “DERECHO MERCANTIL.” Ediciones Lumarso. Guayaquil-Ecuador. p.15

- MORENO Navarrete Miguel Ángel. “*El Documento Electrónico y Multimedia*”. Profesor de Derecho Civil de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Carlos III de Madrid. p. 6.

- ODREMAM, Ordozgoitty Gregory. “*Eficacia Probatoria del Mensaje de Datos y de la Firma Electrónica, según la nueva Ley de Mensajes de Datos Y Firmas Electrónicas*”. Universidad Católica “Andrés Bello”. Caracas Venezuela. 2003. pp. 11 y 12.

- ORDÓÑEZ, Vázquez Grace. “*La seguridad jurídica y su aplicación en la ejecución de los contratos de concesión de servicios de telefonía.*” Quito, 2009. p. 29
- PAÉZ Rivadeneira, Juan José. “*Manual de Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos*”. Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito Ecuador. 2008. pp. 4 y 5.
- PEÑARANDA, Quintero Héctor Ramón. “*El Documento Electrónico o Informático. VI Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática*”. Libro de Ponencias. Tradinco S.A. p. 121. Montevideo Uruguay. Mayo de 1998.
- RAFFALLI, Juan Manuel. “*El Mensaje de Datos o Documento Electrónico, Valor Probatorio*”. Biblioteca de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales. Serie Eventos N° 16. Caracas 2001. p. 139.
- REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES DEL PERÚ. Obtenido de: www.elperuano.com.pe
- RODRÍGUEZ, Mederos Mabel, MONTES DE OCA Sánchez de Bustamante, Antonio y RIVERO, N Alfredo. *La Información en las Relaciones de Consumo.* p. 2. www.camaralima.org.pe/ccl_legal/descargas/7.pdf

- ROSERO, Rivas Ana María. *“La Seguridad Jurídica en el Ecuador. Contribución de la procuraduría General del Estado”*. Quito, julio 2003. p. 1.

- ROLERO Graciela Lilian. *Comercio Electrónico y los Derechos del Consumidor primer congreso mundial de Derecho e Informática*. Quito, Ecuador 15 al 18 de octubre de 2001.

- RUBIO, Martí Carlos. *COMERCIO ELECTRÓNICO, Un resumen sobre el comercio electrónico, su historia, su importancia y su estado actual.* pp 23 y 24. crubiomarti.com/content/pfc/resumenComercioElectronico.pdf

- SARRA, Andrea Viviana *“Comercio Electrónico y Derecho”*, pág. 279 Ed. Astrea

- STIGLITZ Gabriel y STIGLITZ Rubén. *Derechos y Defensa de los Consumidores*, Buenos Aires, Ediciones La Rocca, 1994. Pág. 21.

- TELLEZ Valdés Julio. *Validez de los Documentos Electrónicos Guayaquil.* Seminario Taller, 15 de agosto 2007. www.cetid.abogados.ec/archivos/37.pdf

- VELÍN, Montalvo Marx Vladimir. *“El derecho del consumidor frente al comercio electrónico en el Ecuador”*. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área De Derecho. 2007. pp. 20 y 21.
- VILORA, Mónica. *“Los Mensajes de Datos y la prueba de los negocios, actos y hechos con relevancia jurídica soportados en formatos electrónicos”*. <http://www.alfa-redi.org/unpload/revista/102401-20-25-vilorial1.doc>
- ZULOAGA Emilio. *“El comercio electrónico en el ecuador actual. Aspectos positivos y negativos”*. p. 2.
- docs.universidadecotec.edu.ec/.../2012540177_2977_2013D_ADM360_0_
- www.wikipedia.org/wiki/Documento_electr%C3%B3nico
- www.es.wikipedia.org/wiki/Registro_electr%C3%B3nico
- www.cinder.info/.../CONCLUSIONES%20%20DEL%20%20TEMA%20
- www.definicionabc.com/economia/consumidor.php#ixzz2TC5SpVVf
- www.es.wikipedia.org/wiki/Tipos_de_proveedores
- www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/#sthash.h5enwDSx.dpuf

11. ANEXOS

ANEXO N° 1 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**“REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE
LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS
ELECTRÓNICOS”**

Proyecto de tesis, previo a la obtención
del grado de Abogado

AUTOR:

Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.

Loja - Ecuador
2013

1859

1. TEMA

**“REFORMAS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS
USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS
ELECTRÓNICOS”**

2. PROBLEMÁTICA

Debido a los nuevos cambios tecnológicos a nivel mundial de las telecomunicaciones, lo que ha conllevado una acelerada actualización en las actividades humanas a través de la tecnología. Entre las actividades que desarrolla el hombre en el proceso de evolución tecnología nos encontramos el surgimiento de nuevas formas de celebrar negocios y de poner en manifiesto la voluntad en la formación de negociar, los cuales, para saltar las distancias y los obstáculos, se están realizando a través de los medios electrónicos de comunicación, entre los que se encuentran la Internet y el Correo Electrónico o E-mail.

Las negociaciones que se realizan en formato electrónico, indudablemente generan derechos y obligaciones entre las partes intervinientes en la comunicación electrónica (el consumidor y el proveedor de bienes y servicios). Uno de los requisitos para acceder a negociaciones vía comercio electrónico, son los registros electrónicos, los cuales permiten al consumidor acceder a la web, en busca de bienes y servicios, para suplir necesidades, ahorrándose tiempo, ya que se puede acceder a estos fácilmente, lo que conlleva a que el proveedor envía mensajes de datos sobre bienes y servicios al consumidor, entendiéndose como mensaje de datos, a aquel instrumento que contiene un mensaje escrito, destinado a durar en el tiempo, proveniente de cualquier medio informático que haya sido formado o realizado por este medio.

La Constitución de la República del Ecuador, señala el derecho a la seguridad jurídica de la siguiente forma, Art. 82: *“Derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respecto de la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicables por las autoridades competentes”*¹⁰¹. Además en el mismo cuerpo legal, el Art. 52, sección novena, personas usuarias y consumidoras, señala que tendrán derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad.

Sí analizamos el Artículo 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, se habla que los mensajes de datos o registros electrónicos, que vayan a ser utilizados por el consumidor posteriormente, este debe ser informado claramente sobre dichos mensajes o registros electrónicos, de ahí que en el inciso tercero del artículo antes citado, expone claramente el Derecho que tiene el consumidor o usuario a realizar cambios en los registros electrónicos, sin necesidad de que los mensajes de datos, enviados por el proveedor de bienes y servicios sean aceptados, dando la facultad al consumidor de desistir de una negociación previamente aceptada, cuando no se cumplan con las características de los bienes y servicios estipulados con el proveedor, sin que esto ocasiona daños y perjuicios para el consumidor.

En la ley antes citada, en el capítulo III de los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, Art. 48.- Inciso tercero menciona:

¹⁰¹ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, corporación de Estudios y publicaciones, Quito – Ecuador, 2008. Art. 82.

“Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado sin la imposición de ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas modificaciones afecten los derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo.”¹⁰²

En muchos de los casos, los proveedores con la finalidad de vender sus bienes y servicios al consumidor o usuario ecuatoriano, que busca en la red, información, sobre ofertas, promociones y publicidad de bienes y servicios, se tasan negociaciones electrónicas, en donde el consumidor para acceder a estos tiene que pagar por estos bienes o servicios, es aquí la mayor problemática del comercio electrónico, pues el consumidor no tiene las

¹⁰² Ley No. 67. R.O. Suplemento 557 de 17 de Abril del 2002, LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 48.

garantías sobre la calidad, cantidad y características de los bienes que adquiere produciéndose inseguridad jurídica, ya que los proveedores cambian las características de los productos ofertados, causando pérdidas económicas al consumidor.

3. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Nacional de Loja, a través de la Carrera de Derecho, Modalidad de Estudios a Distancia, demanda de sus estudiantes ser parte integrante de los cambios sustanciales de nuestra sociedad mediante la investigación científica en Derecho Positivo para optar por el Título de Abogado; el presente proyecto de investigación, basado en la problemática planteada, cumple con los requisitos contemplados en el reglamento académico, además es nuestro deber acatar los mismos, y al haber cursado los años de estudios en la Carrera de Derecho, hemos logrado adquirir la experiencia necesaria y suficiente del estudio de la normativa legal contenidas en las leyes ecuatorianas, la doctrina, y la jurisprudencia en los módulos estudiados en las aulas universitarias, por lo que este proyecto de investigación se justifica, cumpliendo con el objetivo de desarrollar el mismo en mérito a todo lo aprendido, y en vista a que la carrera de Derecho, impulsa que los estudiantes en forma eficiente, pongan en práctica todos los conocimientos académicos, de parte de los docentes de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja; la justificación se define en tres grandes características:

EN LO SOCIAL.- El ámbito jurídico social en el Ecuador, y por la importancia y relevancia de quienes formamos la sociedad ecuatoriana, se hace necesario conocer cómo afecta a los consumidores que no se les brinda productos y servicios de calidad, utilizando al comercio electrónico, como

una herramienta ágil y útil, economizándose tiempo y espacio al comprar. Es importante conocer y mejorar de manera intelectual y práctica los conocimientos, tratados y postulados sobre el tema a investigarse, la misma que servirá para proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos, establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

EN LO JURÍDICO.- El sistema jurídico, normativo y legal de nuestro país, se desarrolla con principios constitucionales que garanticen a las personas consumidoras de bienes y servicios de calidad y eficiencia, tal como lo establece la ley antes mencionada, pero en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, no establece con claridad, cuando los proveedores no respetan los bienes y servicios, que estos ofertan al consumidor vía internet, lo que provoca una latente vulneración de sus derechos.

EN LO ACADÉMICO.- La Carrera de Derecho, de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, permite a los estudiantes el dotar de los conocimientos necesarios para la vida profesional, personal, moral y ética, esto se convierte en un compromiso y obligación el de contribuir con opciones a la solución de los problemas sociales, mediante la estructura, doctrinaria y normativa, así como jurídico de la sociedad ecuatoriana, para el cumplimiento de las obligaciones del Estado con la sociedad.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- ✚ Realizar un estudio jurídico, doctrinario, respecto de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, previstos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos.

4.2. Objetivos Específicos

- ✚ Demostrar que los derechos garantizados en la Constitución, a los consumidores, se ven afectados cuando reciben bienes y servicios de distinta calidad por parte de los proveedores.
- ✚ Realizar un estudio comparado, sobre la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, respecto de los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos.
- ✚ Proponer una reforma legal a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice al consumidor recibir los bienes y servicios que fueron ofertados.

5. HIPÓTESIS

En el Artículo 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, menciona, que los mensajes de datos o registros electrónicos, que vayan a ser utilizados posteriormente por el consumidor, debe ser informado con claridad sobre dichos mensajes o registros electrónicos, de ahí que en el inciso tercero del artículo antes citado, hace referencia a que dichos registros electrónicos o mensajes de datos, pueden ser cambiados, sin sufrir ninguna vulnerabilidad de los derechos que tienen los consumidores, ya que estos se ven obligados en muchos de los casos a aceptar bienes y servicios de distintas características, contenido y calidad, por parte del proveedor de bienes y servicios, lo que ocasiona inseguridad jurídica, al consumidor, a más de las pérdidas económicas que sufre.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. MENSAJES DE DATOS O REGISTROS ELECTRÓNICOS

La ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos define al Mensaje de datos: *“Es toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Serán considerados como mensajes de datos, sin que esta enumeración limite su definición, los siguientes documentos electrónicos, registros electrónicos, correo electrónico, servicios web, telegrama, télex, fax e intercambio electrónico de datos.”*¹⁰³

La forma de incorporar esta tecnología es a través de equivalentes funcionales, que permiten alternar los requisitos formales físicos tradicionales por requisitos basados en la nueva tecnología. Una norma de carácter general incorpora los avances tecnológicos a la mayoría de las normas, sin esfuerzos adicionales particulares para cada caso.

Los mensaje de datos son la información generada, enviada, recibida, almacenada, 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.

¹⁰³ LEY NO. 67. R.O. SUPLEMENTO 557 DE 17 DE ABRIL DEL 2002, LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Numeral 9.

Los mensajes de datos transmitirán las comunicaciones de ausentes que estén dirigidos al perfeccionamiento de actos jurídicos que requieran formalidades, se requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Escrito:** cuando cualquier norma requiera que la información cuente por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.
- **Firma:** Cuando cualquier norma exija la presencia de cualquier norma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento sí:
 - Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar el contenido cuenta con su aprobación.
 - Qué el método sea tan confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.
- **Original:** Cuando cualquier norma requiera que la información sea presentada y conservada en su forma original, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos.

- **Integridad de un mensaje de datos:** Se considera que la información contenida en un mensaje de datos es completa, si ha permanecido conservada e inalterada, salvo la adición de algún endoso o algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación.

- **Conservación de los mensajes de datos y documentos:** Cuando la ley requiera que ciertos documentos, registros o informaciones sean conservados, ese requisito quedará satisfecho, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - Que la información que contenga sea accesible para su posterior consulta.
 - Que el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en el que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida, y,
 - Que se conserve, de haber alguna forma, toda información que permita determinar el origen, destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento. No estará sujeta a la obligación de conservación, la información que tenga por única finalidad facilitar el envío o recepción de los mensajes de datos. Los libros y papeles del comerciante podrán ser conservados en cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta.

6.2. DEFINICIONES SOBRE CONSUMIDOR

Es preciso destacar que el término “*consumidor* en la actualidad lo escuchamos con frecuencia en el mercado de bienes y/o servicios en la que intervienen en forma intensa empresas pequeñas, medianas, grandes, tanto nacionales como extranjeras; y, personas naturales que se dedican a diversas actividades económicas que conlleva la oferta de bienes y/o servicios; y por otro lado también personas naturales y jurídicas que adquieren y utilizan esos bienes y/o servicios”¹⁰⁴.

En el ámbito jurídico, también es importante aportar con una definición legal, destacando la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana vigente, que lo define: “*como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba oferta para ello*”¹⁰⁵

La autora Gema Botana García, manifiesta que para los economistas: “*Consumidor es un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus necesidades, personales o familiares*”¹⁰⁶.

¹⁰⁴ VELÍN Montalvo Marx Vladimir. “El Derecho del consumidor frente al comercio en el Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área de Derecho. 2007, p. 2.

¹⁰⁵ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000.

¹⁰⁶ GARCÍA, Gema Botana. “*Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores (Título II, CAPITULO III, Sujetos contratantes: empresario / consumidor)*”, 1era edición, Madrid, septiembre 2001, p. 208.

De las definiciones anotadas, es importante considerar entonces, que consumidor es la persona que siempre programa hacerse con el valor de uso de lo que adquirió al proveedor del bien y/o servicio, tomándose en cuenta que no va a emplearlo o incorporarlo en su trabajo, actividad económica o actividad profesional para conseguir otros bienes y/o servicios; así como no volver a ofertarlo, con lo cual quedaría entendido que el bien o servicio se retiró definitivamente del mercado. Ésta primera connotación es importante, para poder diferenciarlo con el proveedor (empresario) que según manifiesta la autora Gema Botana, *“adquiere el bien y/o servicio por su valor de cambio a fin de incorporarlo al proceso de producción o distribución con la firme intención de recuperar la inversión y multiplicarlo para obtener ganancias”*¹⁰⁷.

6.3. COMERCIO ELECTRÓNICO

Existen varios conceptos sobre comercio electrónico, uno de ellos es el siguiente:

“El término comercio deriva del latín commercium, compuesto por cumy merx-mercis, o sea mercancías. Originariamente los dos términos eran usados junto al verbo facere, en su acepción de actividad humana. Facere cum merce, indicaba la actividad humana que contribuía al cambio de las situaciones reales a través del uso de

¹⁰⁷ GARCÍA, Gema Botana. *“Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores (Titulo II, CAPITULO III, Sujetos contratantes: empresario / consumidor)*, 1era edición, Madrid, septiembre 2001, p. 208.

*mercancías, siendo importante anotar que originariamente el intercambio de mercancías se efectuaba atribuyendo a éstas un valor de uso, sin que el intercambio generase una plusvalía real a beneficio del vendedor”.*¹⁰⁸

Según la Organización Mundial del Comercio en su página Web define al comercio electrónico: *“Como la producción, publicidad, venta y distribución de productos a través de las redes de telecomunicaciones”*¹⁰⁹ y más detalladas como por ejemplo la expresada por el Doctor Moreno Navarrete que dicta:

“Es la acción de realizar de forma electrónica transacciones comerciales. Está basado en el tratamiento y transmisión electrónica de datos, incluidos textos, imágenes y video. El comercio electrónico comprende actividades muy diversas, como comercio electrónico de bienes y servicios, suministro en línea de contenidos digitales, transferencia electrónica de fondos, compraventa electrónica de acciones, conocimientos de embarque electrónicos, subastas, diseños y proyectos conjuntos, prestación de servicios en línea, contratación pública, comercialización directa al consumidor y servicios postventa. Por otra parte, abarca a la vez productos (bienes de consumo, equipo médico especializado) y servicios (servicios de información, financieros y

¹⁰⁸ CORABI, Giampaolo. “Consecuencias Tributarias del Comercio Electrónico”, artículo publicado en Criterios Tributarios, año XIV, n. 132/133, pág. 45.

¹⁰⁹ Página Web de la Organización Mundial del Comercio.

jurídicos), actividades tradicionales (asistencia sanitaria, educación) y nuevas actividades (centros comerciales virtuales)”¹¹⁰.

El comercio electrónico puede ser definido como: *“Cualquier forma de transacción de negocios en la cual las partes interactúan electrónicamente, en vez de hacerse mediante intercambios o contacto físico directo”*.¹¹¹

Ahora bien, si nos remitimos a un criterio más amplio, el autor Antequera Parrilli, entiende al comercio electrónico:

“Como toda relación comercial estructurada a partir de uno o más mensajes de datos (u otros medios que contengan información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos) mediante la cual, entre otras cosas, se producen operaciones de intercambio o suministro de bienes (tangibles o intangibles) y servicios, incluidas las actividades de publicidad y mercadeo, sin que exista contacto físico entre quien ofrece los bienes y servicios y quien los demanda”.¹¹²

A través de estas redes abiertas se transan no sólo bienes tangibles, así en las tiendas virtuales se venden libros, discos, ropa y un sin número de

¹¹⁰ MORENO, Navarrete Miguel Ángel. “El Documento Electrónico y Multimedia”. Madrid. Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Carlos III de Madrid. 2002.

¹¹¹ MATOS, Jaqui Ena. “El documento electrónico en la Comunidad Andina de Naciones” Quito. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho. 2007.

¹¹² ANTEQUERA, Parrilli, Ricardo. “El Comercio Electrónico y su incidencia en los derechos de Propiedad Intelectual”. Documento OMPI. INDECOPI, Lima 2000. Pág.1.

mercancías que el público ordena desde su domicilio y paga mediante tarjeta de crédito, sino también servicios de los más variados como financieros, turismo, consultorías, etc.

Al respecto, los Cibertribunales¹¹³ (como es el caso del Cibertribunal Peruano) y otros organismos internacionales, han declarado como costumbres en el comercio electrónico, a los usos y prácticas de los comerciantes, pues aquellos vienen a determinar, la jurisdicción competente y la legislación aplicable. Aquello, indudablemente facilita el comercio mundial.

*“También es cierto, que a través de la contratación electrónica se están dinamizando las economías, acrecentándose el comercio entre todos los países del mundo. Es decir, más que comercio electrónico internacional o doméstico, se ubica entre un comercio internacional que está convirtiéndose en comercio internacional electrónico”.*¹¹⁴

Siguiendo a Joseba Echebarría Saénz, cita:

“El comercio electrónico presenta los siguientes rasgos que es necesario tomar en consideración: se produce una transmisión electrónica por un canal de comunicación, en un formato técnico o

¹¹³ El Cibertribunal es una institución internacional creada en el espacio, para solucionar litigios sobre comercio electrónico a nivel extrajudicial, cuya regulación es similar a la legislación de arbitraje.

¹¹⁴ Tomado: <http://www.derecho.org>. Revista Electrónica de Derecho Informático- R.E.D.I.

plataforma implícita, utiliza con una función específica aparatos electrónicos, es altamente interactiva y finalmente advierte el carácter lucrativo de la operación comercial”¹¹⁵.

En el ámbito nacional, el glosario de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos del Ecuador, en la disposición general novena, define al comercio electrónico como: *“Toda transacción comercial realizada en parte o en su totalidad, a través de redes electrónicas de información”*.¹¹⁶

6.4. LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS

El Derecho Electrónico, ha impulsado para que el legislador incorpore disposiciones que protejan específicamente al consumidor y usuarios de servicios electrónicos. Todo ello con la finalidad de que el usuario o consumidor tengan aún más protección en los servicios electrónicos y las transacciones que se realizan a través de estos medios. Varios son los aspectos en que la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensaje de Datos ha incorporado como defensa de los consumidores y usuarios de servicios electrónicos, que constan en los artículos 48, 49 y 50 del mismo cuerpo legal, entre los que se regula el consentimiento para aceptar mensajes de datos, el consentimiento para el uso de medios electrónicos y todo lo

¹¹⁵ VELÁSQUEZ, Gastón, “Comentarios a la Ley 67”, en el Curso de Derecho del Comercio Electrónico”, preparado para la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, citando a Echebarría Sáenz, Joseba A., *Comercio Electrónico*, EDISOFER S.L., 2001, pág. 24 a la 29.

¹¹⁶ LEY NO. 67. R.O. SUPLEMENTO 557 DE 17 DE ABRIL DEL 2002, LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR.

referente a la información del consumidor que se brinda a través de servicios electrónicos. También el Artículo 50 de Ley antes citada, menciona que las regulaciones sobre la publicidad en los servicios electrónicos, la cual alude al respeto al ordenamiento jurídico y libertad para acceder a toda la información disponible de un bien y servicio, el texto de la norma referida dice:

“La publicidad, promoción e información de servicios electrónicos, por redes electrónicas de información, incluida la internet, se realizará de conformidad con la ley, y su incumplimiento será sancionado de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente en el Ecuador. En la publicidad y promoción por redes electrónicas de información, incluida la Internet, se asegurará que el consumidor pueda acceder a toda la información disponible sobre un bien o servicio sin restricciones, en las mismas condiciones y con las facilidades disponibles para la promoción del bien o Servicio de que se trate (...).¹¹⁷”

Adicionalmente, en el mismo cuerpo legal se establece en el Artículo 22 el envío de mensajes de datos no solicitados. Esta regulación es de eminente interés para la protección del consumidor, pues regula la proliferación de publicidad no autorizada para el usuario o consumidor estableciendo una serie de disposiciones que deberá tomarse en consideración al momento de remitir noticias o publicidad, tales como proceder a la eliminación de toda la

¹¹⁷ LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Art. 50.

información que se tenga de las bases de datos del consumidor, pudiendo efectuarse aquello con la simple solicitud del destinatario del correo electrónico.

6.5. LIMITACIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL ECUADOR

La Ley de comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su Título Primero **de los mensajes de datos**, señala entre los principios Generales entre otros los siguientes:

Esta Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento.

Se reconoce validez jurídica a la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por las partes.

Los mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual.

Para poder comprender de mejor manera vamos analizar algunos términos importantes:

- **Firmas electrónicas.-** Es la equivalencia digital de la firma manuscrita, tiene la misma validez legal y se encuentra amparada por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

La firma digital permite la transacción segura de documentos y operaciones en aplicaciones computacionales garantizando los siguientes aspectos:

- **Identidad**, reconoce unívocamente a un emisor como autor del mensaje.
- **Integridad**, el documento no puede ser alterado de forma alguna durante la transmisión.
- **No repudio**, el emisor no puede negar en ningún caso que un documento no fue firmado.
- **Confidencialidad**, solo las partes puedan leer el documento (si fuera el caso).

- **Uso de la firma electrónica.**-Con la firma electrónica pueden realizarse diferentes tipos de transacciones a través de la Internet sin necesidad de desplazarse, ni hacer filas de forma que los trámites públicos se agilitan aumentando la transparencia, lo que se traduce en ahorros significativos de tiempo y dinero. Las aplicaciones de la firma digital son diversas. Se cita algunas de ejemplo a continuación:

- Compras públicas
- Trámites ciudadanos (Gobierno electrónico)
- Gestión documental
- Operaciones bancarias
- Dinero (pago) electrónico
- Balances electrónicos
- Trámites judiciales y notariales
- Comercio electrónico
- Facturación electrónica

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos introdujo en el Código Penal, un tipo penal por el cual se sanciona con prisión de dos meses a dos años y multa de mil a dos mil dólares a quienes obtuvieren información sobre datos personales para después cederla, publicarla, utilizarla o transferirla a cualquier título sin la autorización de su titular.

El Comercio Electrónico es claro que posee características especiales y se muestra mucho más sensible, que otras formas de negocios, a condiciones de seguridad y confianza por parte del consumidor. En lo que respecta al público, distinguimos esencialmente a grupos de usuarios y consumidores, entendiendo por usuarios de servicios electrónicos a aquellos incluidos en servicios como telecomunicaciones o acceso a Internet y dentro de éstos a quienes por cuestiones transaccionales se convierten en consumidores de bienes o servicios prestados por medios electrónicos. Por supuesto existe otro grupo que es el del público en general que es potencial usuario o consumidor sin tener ninguna de estas condiciones en cualquier momento.

Por esta diferenciación, consideramos que en lo normativo, la protección al consumidor se debe diferenciar de la protección de los derechos ciudadanos y por otro lado es necesario diferenciar entre normas de protección al consumidor y normas o medidas para acrecentar su confianza. Por ejemplo, el derecho a la intimidad o el derecho a la protección de datos personales no son exclusivos de los consumidores, son por lo contrario consustanciales a los ciudadanos en general. Por otro lado medidas para desarrollar la cultura del usuario por el uso de los servicios electrónicos, no deben ser confundidas necesariamente como medidas exclusivas de protección al consumidor. Así, disponer de medios electrónicos de pago seguro, es a la vez una medida de incentivo para el uso de éstos medios de pago (y, por tanto, una medida de incentivo al comercio electrónico) y adicionalmente una medida de protección al consumidor.

6.6. COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS

En esta misma línea consideramos que este tema está relacionado con la protección al consumidor para asegurar que éste dispone de garantías suficientes para asegurarle que sus derechos se respetan. Es completamente distinto el caso de fraudes o sitios que se crean para estafar al público. Este no es considerado un tema de protección al consumidor sino esencialmente un tema a tratar por otro tipo de instancias de carácter concretamente criminal. En protección al consumidor, como en muchos casos, existen diversas alternativas para trabajar este tema en el ámbito nacional, regional o hemisférico. En los países, las legislaciones nacionales pueden modificarse para acoger normas de protección al consumidor en línea. En los casos en que esto signifique trabas o demoras propias de los sistemas políticos de los diferentes países, se puede optar por soluciones regionales de acuerdos internacionales como las que se pueden emitir en el ámbito de CAN, MERCOSUR, etc., que por su carácter supra regional prevalecen sobre las legislaciones locales y que pueden ayudar a mejorarlas. Por otro lado, las iniciativas hemisféricas y mundiales deben ser una tendencia para facilitar la incorporación de los consumidores al Comercio Electrónico como una forma de incentivarlo en especial en los países con menor desarrollo relativo en el tema.

En buena medida, las legislaciones sobre protección al consumidor en los diferentes países tienen el carácter de leyes orgánicas de primera categoría, lo que les otorga prevalencia sobre otras normas o cuerpos legales en un intento de proporcionar al consumidor las mayores garantías posibles y necesarias. En el Comercio Electrónico, se incorporan nuevas modalidades de consumo como por ejemplo el uso de servicios internacionales desde diferentes países y a través de diversos medios e intermedios que le otorgan una característica especial que debe considerarse a la hora de legislar al respecto.

Los puntos principales que deberían considerarse al momento de legislar o desarrollar las discusiones sobre protección al consumidor en temas de Comercio Electrónico, son entre otras:

- a. Legalidad y formalidad de las transacciones realizadas. (Estandarización en temas como contratos electrónicos y telemáticos, formalidades mínimas para garantizar la validez de una transacción, etc.)
- b. Jurisdicción y legislación. El consumidor, en especial en Internet, se topa con una multiplicidad de normas y leyes que lo desestimulan aun cuando sea por el simple hecho de desconocerlas. Se debe tender a una legislación uniforme con estándares mínimos que aseguren una visión armónica o al menos uniforme a nivel internacional que aliente al consumidor a hacer uso del Comercio Electrónico independientemente de su ubicación geográfica o jurisdiccional.

c. Solución de controversias. Se debe realizar un trabajo de consenso entre Gobierno, proveedores y consumidores, para asegurar que la resolución de conflictos funcione de modo efectivo. Se requiere incentivar un marco de solución de controversias internacional que permita aplicar normas básicas universalmente reconocidas de modo práctico. La practicidad requiere que no resulte más complejo o costoso el trámite administrativo del reclamo o proceso de mediación que el objeto del mismo.

d. En protección al consumidor, se debe dejar al auto regulación, de preferencia los aspectos de competencia, entre proveedores a fin de estimularlos.

e. Promover sistemas de identificación inequívoca de personas y empresas en medios electrónicos. Es decir, trabajar en sistemas de Certificación Electrónica de sitios y usuarios.

A modo de ilustración, el Art. 45 de la mencionada Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) indica:

“Art., 45. - Derecho de Devolución.-El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, TV, Internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los 3 días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de

devolución de ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.”¹¹⁸

Además en la ley de Comercio Electrónico, Firmas Electronicas y Mensajes de Datos su derecho u opción de recibir la información en papel o por medios no electrónicos,

El derecho a objetar su consentimiento en lo posterior y las consecuencias de cualquier tipo al hacerlo, incluidas la terminación contractual o el pago de cualquier tarifa por dicha acción.

Los procedimientos a seguir por parte del consumidor para retirar su consentimiento y para actualizar la información necesaria para contactarlo.

Los procedimientos para que, posteriormente al consentimiento, el consumidor pueda obtener una copia impresa en papel de los registros electrónicos y el costo de esta copia en caso de existir.

Desde el punto de vista técnico, la firma es un conjunto de datos digitales que se añaden a un archivo digital y que se obtienen del cifrado del mismo mediante programas computacionales.

¹¹⁸ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Art. 45.

Para la valoración de las pruebas, el juez o árbitro competente que conozca el caso deberá designar los peritos que considere necesarios para el análisis y estudio técnico y tecnológico de las pruebas presentadas.

Y en base a lo expuesto cabría decir, una persona realiza una compra vía internet (comercio electrónico) y esta no ha recibido los bienes y servicios solicitados, hay que tomarse en cuenta, que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, consagra en el Art. 4, los derechos de los consumidores, especialmente el numeral octavo: *“Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*¹¹⁹.

En la Constitución de la República del Ecuador, en el Título VI, Régimen de Desarrollo, Capítulo I, Principios Generales, en el Art. 275 transcribe.- *“El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay (...).”*¹²⁰

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la

¹¹⁹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Art. 4.

¹²⁰ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Legislación Codificada, Quito – Ecuador, 2011, Art. 275.

equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

7. METODOLOGÍA

Los materiales y métodos que se utilizarán en el desarrollo de este presente trabajo de investigación, son los que se describen en los siguientes a continuación:

7.1. MATERIALES UTILIZADOS

Entre los materiales que se emplearán para el desarrollo de este trabajo están los siguientes: textos relacionados con la temática, entre ellos libros, revistas, material de internet, códigos y leyes; recursos tecnológicos como computadora, calculadora, impresora, y proyector infocus; material de escritorio es decir papel, tinta, engrapadoras, perforadoras, folders, etc.

7.2. MÉTODOS

Para la elaboración de esta presente investigación jurídica, se utilizará diferentes métodos y técnicas, que facilitaron, el desarrollo de esta investigación, los métodos que se utilizarán son los siguientes:

- **Método Teórico-deductivo.-** En esta investigación se empleará para el procesamiento de la información de campo.

- **Método Científico.-** Se utilizará el método científico, así como de los procedimientos de síntesis y análisis, que permitirán concretar tanto las ideas recabadas de los principales tratadistas que serán citados en el desarrollo de la parte teórica, como los criterios y opiniones de las personas que intervinieron en el proceso investigativo de campo.
- **Método Deductivo:** Con este método se hará posible identificar el objeto de estudio y determinar los componentes individuales que lo integran. Se establecerá conclusiones lógicas, ya que fue la razón inherente a cada fenómeno, sobresaliendo lo más significativo de esta problemática analizada.
- **Método Inductivo:** Este método permitirá partir de los aspectos particulares del trabajo orientándose hacia la determinación del problema de investigación
- **El método bibliográfico:** Se empleará para realizar la consulta correspondiente a la estructuración del marco conceptual, doctrinario y jurídico que consta en la revisión de literatura; y se usará además el método descriptivo, en base al cual se describen los principales componentes de la temática investigada.
- **El método analítico sintético:** Se utilizará tanto en la parte teórica, en donde se analizarán los criterios que los tratadistas han vertido

sobre cada una de las categorías conceptuales que integran la revisión de literatura, y se sintetizarán aquellas opiniones más interesantes, en la investigación de campo para analizar los resultados y opiniones obtenidas a través de las técnicas de investigación, y sintetizar la posición de orden personal al respecto.

- **Método comparativo**, Se usará para realizar el estudio de la legislación comparada, es decir de los referentes jurídicos que acerca del problema investigado se encuentran recopilados en la normativa de otros países.

7.3. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

Entre las técnicas que se utilizarán para el desarrollo del trabajo investigativo se debe mencionar, la consulta bibliográfica que será utilizada para recopilar información teórica, de orden conceptual, doctrinario y jurídico y presentarla como sustento del estudio, en la revisión de literatura.

Además se recurrirá a la utilización de la técnica de la encuesta, que será aplicada a un número de treinta profesionales del Derecho, que se desempeñan en el libre ejercicio, y que desarrollan su actividad profesional, en la provincia de Zamora Chinchipe, esta técnica se empleará con el propósito de obtener las opiniones de las personas encuestadas acerca de

la problemática, y determinar si la misma tiene o no incidencia en la sociedad ecuatoriana.

De igual forma se recurrirá al empleo de la técnica de la entrevista, que será aplicada a cinco profesionales del Derecho, que actualmente desempeñan funciones relacionadas con el problemática investigada.

9. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Recursos Humanos

Investigador:

Cristhian Geovany Sarango Jaramillo.

PRESUPUESTO

• Material de escritorio	50
• Transporte y Movilización	100
• Contratación de servicios de internet	100
• Imprevistos	100
• Reproducción final	150
Total	\$ 500

FINANCIAMIENTO

Todos los gastos económicos producidos en esta presente investigación, serán de exclusiva responsabilidad de su autor.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ANTEQUERA Parrilli, Ricardo. “El Comercio Electrónico y su incidencia en los derechos de Propiedad Intelectual”. Documento OMPI. INDECOPI, Lima 2000. Pág.1.
- EL CIBERTRIBUNAL, es una institución internacional creada en el espacio, para solucionar litigios sobre comercio electrónico a nivel extrajudicial, cuya regulación es similar a la legislación de arbitraje.
- CORABI, Giampaolo. “Consecuencias Tributarias del Comercio Electrónico”, artículo publicado en Criterios Tributarios, año XIV, n. 132/133, pág. 45.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, corporación De Estudios y publicaciones, Quito – Ecuador, 2008.
- GARCÍA Gema Botana: “Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores (Titulo II, CAPITULO III, Sujetos contratantes: empresario / consumidor), 1era edición, Madrid, septiembre 2001, P. 208.
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Publicada en el Registro Oficial Suplemento 116, fecha, 2000.

- LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS DEL ECUADOR. Ley No. 67. R.O. Suplemento 557 de 17 de Abril del 2002.
- MATOS Jaqui Ena. *“El documento electrónico en la Comunidad Andina de Naciones”* Quito. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho. 2007.
- MORENO Navarrete Miguel Ángel. *“El Documento Electrónico y Multimedia”*. Madrid. Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Carlos III de Madrid. 2002.
- VELÁSQUEZ, Gastón, *“Comentarios a la Ley 67”, en el Curso de Derecho del Comercio Electrónico*”, preparado para la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, citando a Echebarría Sáenz, Joseba A., *Comercio Electrónico*, EDISOFER S.L., 2001, pág. 24 a la 29.
- VELÍN Montalvo Marx Vladimir. *“El Derecho del consumidor frente al comercio en el Ecuador”*. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador. Área de Derecho. 2007.
- Página Web de la Organización Mundial del Comercio.
www.comerciomundial.com

- Tomado: <http://www.derecho.org>. Revista Electrónica de Derecho Informático- R.E.D.I.
- http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=65&Itemid=27

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE DERECHO ENCUESTA

Distinguido profesional del Derecho, como estudiante de la carrera de Derecho, de la Modalidad de Estudios a Distancia, de la Universidad Nacional de Loja y debido a que me encuentro realizando mi trabajo de Tesis de Grado, intitulado **“Reformas para garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.”** Por tal motivo me dirijo a usted con el mayor comedimiento, solicitarle se sirva contestar de la manera más veraz las siguientes preguntas.

1. ¿Cree usted, qué los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios? SI () NO (). ¿Por qué?

2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos? SI () NO (). ¿Por qué?

3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?

SI () NO (). ¿Por qué?

4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?

SI () NO (). ¿Por qué?

5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?

SI () NO (). ¿Por qué?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE DERECHO
ENTREVISTA**

Distinguido profesional del Derecho, como estudiante de la carrera de Derecho, de la Modalidad de Estudios a Distancia, de la Universidad Nacional de Loja y debido a que me encuentro realizando mi trabajo de Tesis de Grado, intitulado **“Reformas para garantizar los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos.”** Por tal motivo me dirijo a usted con el mayor comedimiento, solicitarle se sirva contestar de la manera más veraz las siguientes preguntas.

1. ¿Cree usted, qué los Mensajes de Datos, establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, son medios seguros para realizar negociaciones electrónicas, entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios?

2. ¿Considera usted, que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se les vulnera sus derechos constitucionales, cuando no se respeta las estipulaciones realizadas, en el contrato electrónico, con el proveedor de bienes y servicios electrónicos?

3. ¿Cree usted, que se vulneran los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores electrónicos, cuando se envían registros electrónicos o mensajes de datos, no deseados al consumidor de bienes y servicios?

4. ¿A su criterio considera que los usuarios o consumidores de servicios electrónicos, se encuentran en un estado latente de inseguridad jurídica, cuando no se les respetan sus derechos constitucionales?

5. ¿Considera qué debe reformarse la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en lo concerniente a los Registros Electrónicos o Mensajes de Datos, a fin de que se garantice los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos?

INDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1. Abstract	4
3. INTRODUCCIÓN	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA	8
4.1. MARCO CONCEPTUAL.....	8
4.2. MARCO DOCTRINARIO.....	33
4.3. MARCO JURÍDICO	50
4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA.....	73
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	83
6. RESULTADOS	87
6.1. Presentación de los resultados de la encuesta	87
6.2. Resultados de las entrevistas	97
7. DISCUSIÓN.....	111
7.1. Verificación de Objetivos.....	111

7.2. Contrastación de la Hipótesis	114
7.3. Fundamentos jurídica de la propuesta de reforma	116
8. CONCLUSIONES	122
9. RECOMENDACIONES	124
9.1. Propuesta de Reforma	126
10. BIBLIOGRAFÍA	132
11. ANEXOS	140
ÍNDICE	183